

## KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN NOMOR INDUK BERUSAHA PERDAGANGAN MIKRO

### *QUALITY OF SERVICES ISSUING MICRO TRADING ENTERPRISES NUMBERS*

**Sigit Rifki Fauzi<sup>1</sup>**

**Arnia Fajarwati<sup>2</sup>**

<sup>1,2)</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Langlangbuana

E-mail: *Sigitrifki29@gmail.com*

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam pembuatan Nomor Induk Berusaha menggunakan sistem administrasi OSS, berdasarkan Peraturan Pemerintah No 05 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, sehingga peneliti ini mengumpulkan informasi dari berbagai sumber data, serta menggunakan partisipan sebagai pelengkap. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan prosedur atau langkah-langkah analisis data menurut Creswell, sementara validitas dan reliabilitas dilakukan dengan cara triangulasi. Berdasarkan pengamatan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pembuatan surat izin berusaha dengan menggunakan sistem OSS sudah berjalan dengan baik, adapula kekurangannya adalah kurangnya sosialisasi terhadap semua kalangan masyarakat terutama para pelaku usaha yang membutuhkan Nomor Induk Berusaha. Sementara itu juga terdapat kesesuaian antara kualitas pelayanan perizinan berusaha dengan teori Parasuaraman dalam Lupiyoadi, bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Nomor Induk Berusaha

#### ABSTRACT

*This research is motivated by the lack of success in the Business Identification Number Service in Bandung City. This research aims to determine the quality of service of the Bandung City One Stop Integrated Service Investment Service in creating Business Identification Numbers using the OSS administration system, based on Government Regulation No. 05 of 2021 concerning the Implementation of Risk-Based Business Licensing. The method used in this research is qualitative, so this researcher collects information from various data sources, and uses participants as complements. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, documentation. The data analysis technique uses procedures or data analysis steps according to Creswell, while validity and reliability are carried out by triangulation. Based on observations, the research results show that the quality of making business permits using the OSS system has been running well, there is also a drawback is the lack of outreach to all levels of society, especially business actors who need a Business Identification Number. Meanwhile, there is also a compatibility between the quality of business licensing services and the theory of Parapuasman in Lupiyoadi, that service quality is influenced by Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty.*

**Keywords:** Service Quality, Business Registration Number

#### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik berkualitas, hak setiap warga negara dan kunci untuk dinamis, tanggap, dan transparan adalah kemajuan ekonomi, politik, sosial, dan

budaya. Pemerintah bertanggung jawab untuk memenuhi hak ini sesuai dengan regulasi, seperti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008.

Pelayanan publik belum mencapai standar yang diharapkan, memperlihatkan pentingnya peran pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitasnya tanpa memandang status sosial ekonomi. Otonomi daerah harus digunakan untuk dampak positif pada kehidupan masyarakat dan menarik investasi yang mendukung pembangunan ekonomi.

Dalam konteks Bandung, upaya untuk menjadi sebuah smart city juga mencerminkan komitmen pemerintah kota dalam meningkatkan pelayanan kepada warganya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan perizinan yang berkualitas.

Peraturan Daerah dan Peraturan Wali Kota Bandung mengatur tugas dan prosedur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk melindungi masyarakat, memastikan pelayanan cepat, transparan, dan terjangkau, serta mendekatkan layanan kepada masyarakat. Ini menunjukkan komitmen pemerintah kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan investasi.

**Tabel 1. 1**  
**Rekapitulasi Penerbitan NIB**  
**Perdagangan Mikro di Kota Bandung**  
**Tahun 2021 s/d 2023**

Tahun	Jumlah Pelaku Usaha	Yang Sudah Terbit Izin	Yang Belum Terbit Izin	Persentase (%)
2021	8.347	3.863	4.484	40%
2022	14.349	7.009	7.340	49%
2023	9.997	1.498	8.479	15%

Sumber: Data DPMPTSP Kota Bandung (2023)

Berdasarkan data pada tabel 1.1 Pada tahun 2022 mengalami kenaikan penerbitan

Nomor Induk Berusaha Perdagangan Mikro, sedangkan pada 2023 mengalami penurunan yang sangat signifikan. Hal tersebut dapat dilihat belum optimalnya Kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Bandung.

NIB adalah Nomor Induk Berusaha yang dibagi berdasarkan besarnya modal usaha. Jenis-jenis NIB mencakup NIB Perdagangan Mikro hingga NIB Perdagangan Besar. NIB memberikan perlindungan hukum bagi badan usaha dan digunakan dalam berbagai aspek, seperti pengajuan pinjaman modal, partisipasi dalam lelang, dan perdagangan internasional.

Selanjutnya, pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan terkait NIB dengan mengukur kepuasan masyarakat. Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Adanya data IKM memungkinkan identifikasi kelemahan dalam pelayanan perizinan, memacu persaingan positif, dan memberikan gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Namun, masih terdapat indikasi rendahnya kualitas pelayanan penerbitan NIB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, yang dipengaruhi oleh beberapa faktor. Hal ini perlu dianalisis dengan metode penelitian kualitatif untuk memastikan kualitas pelayanan NIB yang optimal bagi masyarakat, termasuk pelaku usaha skala kecil, menengah, dan besar di Kota Bandung.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: “Kualitas Pelayanan Penerbitan Nomor Induk Berusaha Perdagangan Mikro pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung”

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Kualitas

Menurut Edward Deming, kualitas adalah suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada

biaya rendah pasar. Sedangkan Goetsh dan Davis mempersepsikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang diinginkan oleh konsumen dengan syarat kesesuaian dan kesempurnaan terhadap spesifikasi.

## 2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan kondisi terciptanya suatu hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik berupa jasa, manusia. Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. (Zulian Yamit, Manajemen kualitas Pelayanan Produk dan Jasa, (Yogyakarta: Ekonisia, 2017: 10).

## 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, yang bertujuan mengungkap kondisi sistem OSS yang berjalan kurang optimal. Pendekatan kualitatif memberikan fleksibilitas dalam pengumpulan dan analisis data. Penelitian ini akan menggunakan desain studi kasus yang mengharuskan pengambilan data secara mendalam dan mencakup sumber data primer seperti wawancara dengan Kepala Dinas dan Staff Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta pelaku usaha.

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah sumber data primer, yang melibatkan pengumpulan data langsung dari objek penelitian. Data ini diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumen mengenai Pelayanan Nomor Izin Berusaha Berbasis Elektronik. Teknik pengumpulan data melibatkan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan

dokumentasi untuk menggali data dari berbagai sumber.

## 4. PEMBAHASAN

### 4.1 Pelayanan Pembuatan Nomor Induk Berusaha di DPMPTSP Kota Bandung

Pelayanan masyarakat di DPMPTSP Kota Bandung dilaksanakan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 63 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung. Berdasarkan Peraturan Daerah dimaksud, tugas pokok DPMPTSP adalah melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Dan dalam hal Pelayanan NIB secara online di atur dalam PERATURAN MENTERI PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 08 TAHUN 2020 Tentang Nomor Induk Berusaha (NIB) di seluruh Indonesia dan dalam mengurus perizinan usaha di Kota Bandung Dilakukan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung. Untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung di penulis akan paparkan dimensi yang menentukan pelayanan berkualitas diantaranya:

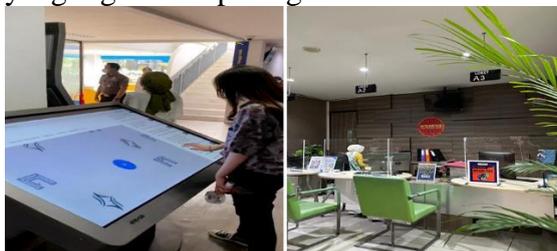
#### 1. Dimensi Tangibles

Tangible, atau bukti fisik dalam bahasa Indonesia, merupakan salah satu faktor penting dari beberapa faktor yang memiliki pengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang prima.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, fasilitas fisik yang tersedia di DPMPTSP Kota Bandung seperti meja pelayanan dan komputer sudah cukup memadai dimana meja dan komputer pelayanan yang digunakan untuk mengurus Nomor Induk Berusaha secara online sudah memadai. Pelayanan pada dasarnya terletak pada alat yang dipakai dan aparatur yang menggunakannya dalam

melaksanakan pelayanan pembuatan Nomor Induk Berusaha secara online, guna memberikan pelayanan yang maksimal serta cepat dalam pelayanannya pasti ditunjang dengan peralatan yang memadai serta mempunyai dalam proses pelayanan pembuatan Nomor Induk Berusaha kepada masyarakat dalam pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap dalam pelayanan yang maksimal, oleh karena itu dari hasil observasi lapangan yang langsung mengetahui keadaan yang terjadi dan kondisi peralatan yang dibutuhkan memberikan hasil yang baik, komputer, jaringan internet yang digunakan oleh aparatur dalam pelayanan memang sudah mempunyai dan terlengkapi dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Fasilitas yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu salah satunya yang paling mendukung jalannya perizinan ini adalah komputer dimana perizinan di DPMPTSP sudah melakukan pendaftaran secara online maka dari itu komputer adalah alat yang paling dibutuhkan. Observasi yang peneliti lihat dilapangan dalam hal peralatan dinas ini sudah banyak memiliki komputer disetiap meja informasi dan semua pegawai difasilitasi memiliki komputer untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dinas ini juga menyediakan komputer bagi setiap dinas yang bekerjasama dalam pembuatan surat izin. Kita dapat melihat kondisi alat yang digunakan pada gambar dibawah ini:



Gambar 1 Peralatan di DPMPTSP Kota Bandung

Berikut hasil wawancara dengan aparatur Dibidang kepala seksi B1 yang melayani Khusus Nomor Induk Berusaha yang peneliti dijadikan informan : “Disini disediakan alat penunjang pelaksanaan pelayanan berupa komputer. Alat ini sangat dibutuhkan apalagi sekarang dengan sudah

melaksanakan perizinan berbasis online dan komputer sangatlah dibutuhkan. Setiap aparatur didinas ini mendapat fasilitas komputer karna kita setiap hari bekerja berurusan dengan komputer karna sudah berbasis online, menurut saya peralatan yang disini sudah memadai dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik” (08/09/2023).

Berdasarkan pernyataan diatas dengan tersedianya peralatan yang cukup memadai di DPMPTSP dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Fasilitas yang sudah disediakan oleh dinas cukup baik dimana setiap aparatur diberikan fasilitas berupa komputer untuk melayani masyarakat secara khusus Nomor Induk Berusaha, dimana perizinan ini sudah melaksanakan perizinan secara online. Dengan adanya perizinan secara online dalam pegurusan Nomor Induk berusaha alat yang sangat dibutuhkan adalah komputer untuk mempercepat pembuatan surat izin.

Fasilitas fisik lainnya yang berhubungan dengan aplikasi yaitu tampilan aplikasi simpatik. Gambar tampilan aplikasi Hay.U Bandung dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2 Tampilan Website DPMPTSP Kota Bandung

Sumber: <https://dpmptsp.bandung.go.id/>

Pada halaman utama aplikasi Hay.U Bandung menampilkan beberapa menu seperti layanan perizinan, peta perizinan, monitoring berkas, website DPMPTSP, Regulasi, call center, video tutorial, syarat. Pada layanan perizinan pemohon dapat mendaftarkan perizinan secara online dan pada monitoring berkas pemohon dapat memantau proses perizinan yang telah dibuat, pada syarat pemohon dapat melihat syarat apa saja yang akan diperlukan dalam

melakukan pendaftaran online NIB, dan pada website DPMPTSP akan tampil halaman utama DPMPTSP.

Fasilitas fisik berupa sarana dan prasarana lain yang disediakan oleh DPMPTSP yaitu berupa mobil keliling. Dimana mobil keliling ini digunakan oleh aparaturnya untuk mempromosikan kepada masyarakat terkait pentingnya membuat surat izin, mobil keliling ini merupakan salah satu bentuk pelayanan aparaturnya kepada masyarakat mobil keliling yang digunakan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

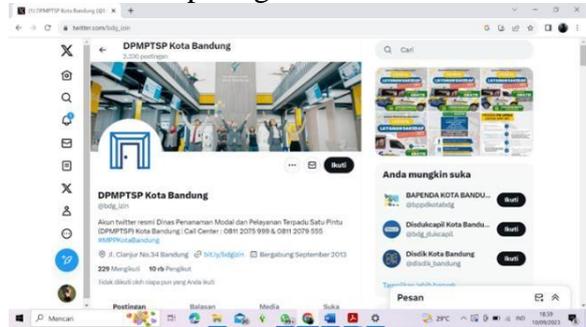


Gambar 3 Mobil Keliling DPMPTSP Kota Bandung

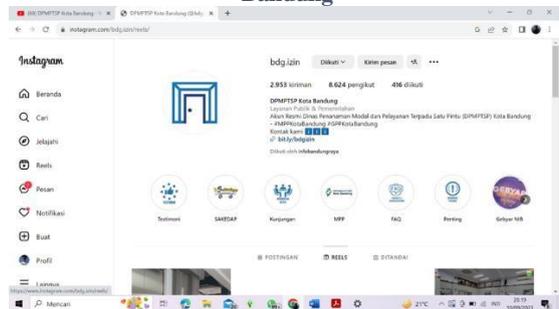
Hasil wawancara dengan aparaturnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung terkait mobil keliling mengatakan : “Kita disini memiliki Mobil Keliling yang dinamakan Layanan SAKEDAP (Sarana Anjungan Kemudahan Perizinan) Mobil Layanan SAKEDAP ini cukup efektif digunakan karena setiap harinya melakukan keliling di tiap Kecamatan yang berada di Kota Bandung, terakhir kemarin melakukan Gebyar 10 ribu Nomor Induk Berusaha.” dari pendapat diatas dapat dilihat penggunaan sarana dan prasarana cukup maksimal dimana aparaturnya sudah memanfaatkan fasilitas yang tersedia dan masyarakat memahami pentingnya membuat Nomor Induk Berusaha di DPMPTSP kota Bandung.

Promosi sangatlah dipentingkan dalam sebuah kebijakan yang dibuat oleh dinas salah satunya perizinan online yang diberikan oleh DPMPTSP, tidak semua masyarakat membaca spanduk yang

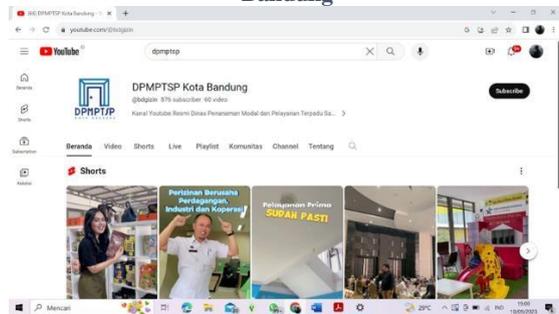
digunakan oleh DPMPTSP salah satu caranya dengan menggunakan media sosial yaitu Twiter, Instagram, Youtube, Faceook. Media promosi yang digunakan oleh DPMPTSP seperti gambar dibawah ini:



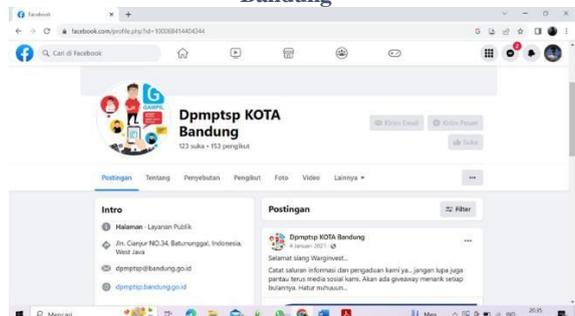
Gambar 4 Tampilan Twitter DPMPTSP Kota Bandung



Gambar 5 Tampilan Instagram DPMPTSP Kota Bandung



Gambar 6 Tampilan Youtube DPMPTSP Kota Bandung

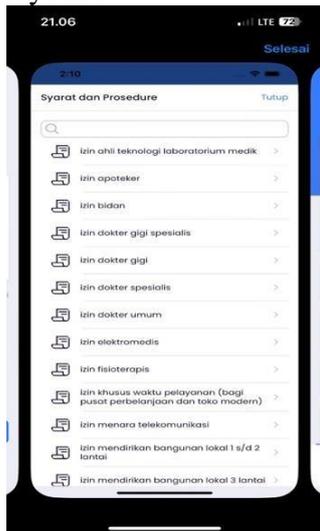


Gambar 7 Tampilan Facebook DPMPTSP Kota Bandung

Dilihat dari gambar diatas dapat dilihat sarana komunikasi yang digunakan oleh DPMPTSP, dengan maksud untuk

menyampaikan berbagai informasi terkait perizinan online, tata cara, dan manfaat perizinan online dengan menggunakan media sosial. Penggunaan media sosial dalam kelengkapan sarana komunikasi sudah berjalan dengan baik dimana aparaturnya memanfaatkan media sosial yang ada.

DPMPTSP Kota Bandung juga memiliki aplikasi yang dapat diunduh di Google Playstore.



Gambar 8 Tampilan aplikasi GAMPIL

Berbagai upaya diberikan oleh DPMPTSP Kota Bandung dalam memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan usaha perdagangan, mulai dari fasilitas *web*, mesin layanan interaktif, layanan informasi, aplikasi GAMPIL. Fasilitas yang ada diatas sesuai dengan Kebijakan yang ada yaitu Pembuatan NIB secara *online*, dan dalam melakukan pendaftaran secara online di web DPMPTSP terdapat media informasi disetiap langkah-langkah pendaftaran agar pemohon tidak bingung dalam mendaftarkan usaha dagangnya.

Keadaan lingkungan yang nyaman dan bersih yang ada di DPMPTSP kota Bandung berupa ruang tunggu yang digunakan masyarakat atau pemohon dalam menunggu antrian.

Berikut merupakan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang peneliti dijadikan informan, mengenai fasilitas fisik penunjang pelayanan mengatakan: "Saya rasa fasilitas di

*DPMPTSP kota bandung sudah baik, dimana sudah tersedia kursi untuk pemohon untuk menunggu antrian, kursi khusus untuk penyandang disabilitas dan juga adanya AC sebagai penunjang kenyamanan, Tetapi masih ada yang kurang dalam hal parkir kendaraan untuk masyarakat yang akan mengurus izin".*

Untuk melihat kondisi ruang tunggu pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung dalam pembuatan Nomor Induk Berusaha dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 9 Ruang Tunggu Pelayanan DPMPTSP Kota Bandung

## 2. Dimensi Reability

Reability merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Akurasi pelayanan menyebutkan bahwa pelayanan dimaksud berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kerusakan.

Indikator pertama dalam dimensi ini adalah kesigapan. Sikap kesigapan sudah diatur dalam sop aparaturnya dan harus dilaksanakan dalam proses pelayanan, apabila ada kesalahan kesigapan aparaturnya masyarakat dapat melaporkan didalam aplikasi lapor dan akan dilakukan evaluasi kepada aparaturnya.

Berikut hasil wawancara dengan aparaturnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung "kita selalu sigap melayani masyarakat dalam pengurusan surat izin, karena itu adalah tanggungjawab kita sebagai pelayan publik. Kesigapan aparaturnya juga sudah diatur didalam SOP yang harus

dipatuhi oleh setiap aparaturnya mulai dari memeriksa atau verifikasi surat. Kita kan ga berhadapan langsung dengan pemohon karena ini udah sifatnya online saat surat masuk ke kita kita coba untuk segera di verifikasi segera diproses, segera diterbitkan sepanjang dokumen yang di upload itu sudah lengkap dan benar.”

Berikut hasil wawancara dengan masyarakat mengenai kesiapan aparaturnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu “Saya rasa kesiapan aparaturnya masih kurang dalam melaksanakan pelayanan ini, salah satunya contohnya ketika saya mengupload data perizinan Nomor Induk Berusaha saya harus menunggu sampai 1minggu lebih untuk balasan semoga kedepannya semakin lebih baik dalam pelayanan perizinan ini.”

Indikator kedua adalah keakuratan pelayanan. Pelayanan yang akurat merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakannya berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan dalam segala hal. Dalam hal ini yaitu ketepatan waktu dalam proses pelayanan pembuatan NIB secara online di DPMPTSP kota Bandung dimana dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hak yang dimiliki oleh masyarakat pengguna jasa layanan yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan waktu tunggu pelayanan yang ditentukan dan disepakati antara aparaturnya dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan observasi dilapangan peneliti menemukan masih banyak nya masyarakat yang ingin membuat NIB dengan menggunakan jasa penyedia jasa perantara, tujuan diadakannya perizinan secara online yaitu salah satunya mengurangi tindakan korupsi, dan yang terutama adalah Penyedia jasa perantara. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat yang pernah membuat penerbitan NIB mengatakan, “saya ga pernah membuat NIB a, yang buat NIB dulu anak buah saya saya dan itupun melalui penyedia jasa perantara karena proses pembuatannya kan ribet dan lama

jadi kita pakai penyedia jasa perantara” berdasarkan pernyataan diatas dapat dilihat bahwa masih banyak nya pengusaha atau masyarakat yang menggunakan jasa penyedia jasa perantara. Peneliti juga menemukan sebuah aplikasi penyedia jasa perantara secara online yang disebut dengan Legalku.com , seperti gambar dibawah ini:



Gambar 10 Tampilan Legalku.com

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat dengan dapat menghilangkan penyedia jasa perantara di tengah-tengah masyarakat namun dilapangan dengan adanya perizinan *online*, maka penyedia jasa perantara juga punya website secara *online*. Legalku.com yang bergerak dibidang pembuatan jasa Nomor Induk Berusaha dan perizinan lainnya memberikan durasi dan jumlah biaya yang harus dibayar oleh pengusaha dan tidak perlu turun kelapangan dalam pembuatan Perizinan. Berdasarkan wawancara dengan aparaturnya dinas terkait legalku.com mengatakan “kita tidak pernah bekerjasama dengan bidang manapun dalam Nomor Induk Berusaha kalau terkait ini kita kurang tau, disini juga masyarakat sering protes datang ke kita nanyaiin kenapa surat mereka palsu dan kita ga tau apa-apa ya karena mereka pakai jasa penyedia jasa perantara”. Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa masih banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa penyedia jasa perantara dalam pembuatan Nomor Induk Berusaha.

Pemampran di atas mengungkapkan beberapa masalah terkait dengan aplikasi perantara online "legalku.com." Aplikasi ini menampilkan harga pengurusan Nomor Induk Berusaha, dengan proses yang lebih singkat (4 hari)

daripada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (7 hari). Masalah lain adalah banyaknya pengguna yang memanfaatkan perantara jasa, serta adanya laporan bahwa beberapa Nomor Induk Berusaha palsu yang tidak dapat digunakan.

### 3. Dimensi Responsiveness

Responsiveness atau dalam bahasa Indonesia memiliki arti ketanggapan. Ketanggapan merupakan suatu sifat kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan atau informasi tentang suatu pelayanan. Ketanggapan dalam merespon setiap kepentingan dari masyarakat.

Indikator pertama adalah kesediaan aparatur membantu masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkait dengan keinginan membantu dari pihak aparatur untuk masyarakat sebagai berikut: “Kami aparatur selalau siap membantu setiap keluhan yang ada di masyarakat, kami berusaha memberikan solusi disetiap permasalahan masyarakat terkait karna ini adalah tugas kami sebagai aparatur. Masyarakat dapat memberitahukan kepada kami permasalahan yang dihadapi dalam proses pelayanan perizinan mulai dari penguploadan sampai pada penerimaan surat izin kendala apa yang dihadapi dapat dituliskan pada lapor di website kami dan bisa via telpon, kami selalu siap membantu.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan keinginan membantu dari pihak aparatur untuk masyarakat sebagai berikut: “kesediaan aparatur dalam membantu mengurus surat cukup baik, karna kan ini sistem nya udah online terkadang kita kurang paham cara pendaftarannya, emang sudah ada didalam apliaksi nya kalau kita kurang paham bisa bertanya tapi terkadang jawabannya kurang jelas dan kita nya ga ngerti jadi lebih baik kita datang ke kantor

dan bertanya langsung ke bagian informasi.”

Indikator selanjutnya adalah kecepatan aparatur. Berdasarkan dengan hasil wawancara dengan pihak aparatur pelayanan cepat dan tanggap yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai berikut: “disini kita selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan mudah bagi masyarakat, dalam hal masalah waktu kita berusaha menyelesaikan surat perizinan selama 7 hari proses kerja sesuai dengan Perda mulai dari penguploadan sampai verifikasi dan pengiriman ke alamat pemohon. Terkadang kita punya kendala juga disini mulai dari servernya maka dari itu bisa melebihi 7 hari, kita masih berusaha melakukannya secara tepat waktu “ (14/09/2023).

Ketepatan waktu dalam proses perizinan sangatlah dibutuhkan dalam mencapai efektivitas pelayanan pada dinas. Dari pendapat diatas aparatur DPMPTSP berusaha memberikan pelayanan secara tepat waktu. Masalah yang dihadapi terkadang ada pada kendala teknis. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan ketepatan waktu pembuatan Nomor Induk Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berikut:”masalah ketetapan waktu mungkin masih banyak dialami masyarakat soalnya saya harus nunggu lama dalam proses pembuatan surat Nomor Induk Berusaha, dalam uu nya dikatakan 7 hari tapi suratnya jadi sampai 3 minggu banyak yang masih harus perbaiki”.

### 4. Dimensi Assurance

Assurance atau dalam bahasa Indonesia memiliki arti jaminan merupakan bentuk proses pelayanan kepada masyarakat yang diikat dengan janji sebagai jaminan untuk pelayanan berdasarkan kesepakatan yang dibuat oleh penyedia jasa dengan masyarakat. Jaminan dan kepastian pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika kemampuan dan keterampilan yang

dimiliki oleh aparatur sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Indikator pertama adalah pengetahuan aparatur. Menurut wawancara dengan aparatur, mereka menjalankan briefing rutin setiap 2-3 hari untuk memastikan pengetahuan mereka tetap terbaru sesuai dengan perkembangan izin dan regulasi sektoral. Pengetahuan diperbarui melalui briefing internal dan pembinaan aparatur, termasuk apel pagi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan pengetahuan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam menjalankan pelayanan untuk masyarakat sebagai berikut: “pengetahuan aparatur terkait perizinan Nomor Induk Berusaha ini cukup, dimana kalau misalnya kita kurang paham mereka dapat menjelaskan apa yang harus kita lakukan walupun terkadang kitany masih suka bingung.” Pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa aparatur DPMPTSP berusaha memberikan yang baik dan benar sesuai Undang-undang.

Indikator kedua adalah kemampuan aparatur dalam pelayanan pembuatan NIB secara online. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur mengenai kemampuan aparatur mengatakan:”disini tingkat kemampuan masyarakat cukup bagus dimana kita selalu melakukan pembinaan terkait tugas dan fungsi aparatur DPMPTSP agar aparatur melaksanan sesuai kemampuannya, apabila ada yang salah maka akan kita lakukan pembinaan .”

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan kemampuan dari pihak aparatur untuk masyarakat sebagai berikut:”menurut saya kemampuan aparatur dinas ini sudah baik misalkan saya kurang mengerti terkait proses penguploadan perizinan maka aparatur akan memberikan penjelasan”.

##### 5. Dimensi Empathy

Emphaty atau dalam bahasa Indonesia memiliki arti empati, merupakan sebuah bentuk perhatian yang tulus dan

bersifat individual atau pribadi yang diberikan aparatur kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana suatu Instansi atau

Indikator pertama adalah perhatian aparatur dalam pemberian pelayanan. Aparatur harus mampu menjaid mitra kerja masyarakat sesuai dengan Norma pegawai yang diatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Perhatian dalam hal ini yaitu dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung berusaha memberikan setiap kebutuhan masyarakat.

Masyarakat akan merasa puas apabila pemerintah mengerti setiap kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan Perizinan, salah satunya dengan adanya perizinan online yaitu dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan perizinan. Pemerintah dalam hal ini memberikan perhatian dimana dengan adanya perizinan online masyarakat yang rumahnya jauh dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak usah jauh datang ke dinas untuk mengajukan Iziin Usaha Perdagangan masyarakat tinggal mendaftar pada Website yang sudah disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dan Aplikasi GAMPIL yang bisa diakses melalui Smartphone.

Perhatian lain yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memberi fasilitas Mesin layanan interaktif yaitu berupa mesin informasi disetiap kecamatan, hal ini untuk membantu masyarakat yang tidak memiliki HP android dan tidak memiliki komputer maka pemerintah memberi fasilitas ini untuk membantu masyarakat dalam pembuatan NIB. Pemohon tidak perlu datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu karena Fasilitas ini sudah disediakan disetiap Kecamatan.

Indikator kedua adalah menampung keluhan dan memberi solusi. Sarana Informasi juga sudah disediakan oleh

DPMPTSP Kota Bandung yaitu Facebook, twitter, Youtube, Instagram. Masyarakat dapat mengakses media sosial DPMPTSP Kota Bandung, dan apabila ada pertanyaan atau tidak dimengerti oleh masyarakat dalam pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga menyediakan layanan informasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat melakukan pengaduan terhadap proses penyelenggaraan perizinan melalui unit pengaduan yang disediakan, baik secara lisan, tertulis, baik dari media yang sudah disediakan. Media yang digunakan sesuai pasal 53 Peraturan Walikota Bandung No 235 Tahun 2017 yaitu: aplikasi LAPOR,cal, center, Short Message Service (SMS), Twitter, whatsapp, Website, kotak saran, sistem aplikasi, email, loket pengaduan, dan media lainnya. Dari berbagai upaya pemerintah diatas merupakan bentuk perhatian DPMPTSP Kota Bandung dalam memberikan pelayan kepada masyarakat.

#### **4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat**

Pelayanan online Nomor Induk Berusaha di DPMPSTSP Kota Bandung dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung meliputi sosialisasi, fasilitas, dan SDM yang kompeten, yang meningkatkan efektivitas layanan.

Ada faktor penghambat dalam pelayanan Nomor Induk Berusaha online di DPMPSTSP Kota Bandung, termasuk kompleksitas aplikasi online, kurangnya sosialisasi berkala, dan kurangnya kesadaran pelaku usaha terhadap NIB. Hal ini dapat memengaruhi pemanfaatan layanan online.

#### **4.3 Upaya-upaya yang dilakukan DPMPTSP Kota Bandung dalam Pelayanan Nomor Induk Berusaha Secara Online**

DPMPTSP Kota Bandung telah meningkatkan pelayanan Nomor Induk Berusaha secara online dengan

menginformasikan pentingnya perizinan melalui website dan media sosial. Mereka berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien untuk mendorong penggunaan layanan online.

DPMPTSP juga berusaha untuk meningkatkan kesadaran para pelaku usaha tentang pentingnya memiliki Nomor Induk Berusaha. Hal ini dilakukan melalui sosialisasi dan komunikasi aktif dengan komunitas usaha. Mereka berperan dalam mengedukasi dan meyakinkan para pelaku usaha akan manfaat dan perlunya memiliki NIB.

Namun, dari hasil penelitian juga terungkap bahwa informasi mengenai Nomor Induk Berusaha di Kota Bandung belum tersampaikan secara efektif kepada para pelaku usaha. Sosialisasi dan informasi tidak dilakukan secara berkala, yang menyebabkan kurangnya perhatian dari para pelaku usaha terhadap NIB. Oleh karena itu, kemampuan organisasi dalam hal ini harus lebih ditingkatkan, termasuk kemampuan teknis, koordinasi dengan instansi terkait, dan perbaikan sistem pelayanan sesuai Standar Operating Procedures (SOP) agar informasi yang lebih efektif dapat disampaikan kepada para pelaku usaha.

#### **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan peneilitian lapangan dan analisis yang dilakuikan peneliti melalui pendekatan Kualitas Pelayanan berdasarkan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi 2013:116 yaitu tangiables, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty.

Maka dapat diambil keisimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Penerbitan Nomor Induk Berusaha di DPMPTSP Kota Bandung dirasa masih belum optimal sesuai deingan yang diharapkan, karena dihadapkan pada berbagai hambatan sehingga dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan ini masih belum optimal, dan hal tersebut dapat dilihat melalui ke lima dimensi Kualitas Pelayanan dengan

menggunakan teori Parasuraman dalam Lupiyoadi 2013:116 yakni sebagai berikut:

1. Tangible (Keberdayaan Fisik): Pelayanan online Nomor Induk Berusaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sudah baik dengan website, aplikasi GAMPIL, dan fasilitas fisik seperti mesin layanan interaktif, mobil keliling, serta media sosial yang tersedia.
2. Reliability (Keandalan): Pelayanan online Nomor Induk Berusaha masih kurang andal karena aparatur belum sigap dalam memberikan penjelasan, dan terdapat kelemahan dalam pelayanan akurat yang menyebabkan penggunaan jasa calo.
3. Responsiveness (Daya Tanggap): Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung responsif dalam membantu masyarakat, namun pelayanan masih lambat sehingga banyak keluhan tentang waktu penerbitan NIB dan penggunaan jasa calo.
4. Assurance (Jaminan): Pelayanan online Nomor Induk Berusaha belum terjamin dengan baik karena ada ketidakpastian dalam pengetahuan dan kemampuan aparatur serta pergantian pegawai yang mempengaruhi kecepatan proses.
5. Empathy (Empati): Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung telah menunjukkan empati dengan menyediakan fasilitas untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan Nomor Induk Berusaha secara online.

#### DAFTAR PUSTAKA

Tjiptono, F, Prinsip-prinsip Total Quality (TQS), (Yogyakarta Andi Offset, 1997), hlm. 29

Julian Yamit, “ Manajemen Kualitas”, (Yogyakarta: Ekonisia,2011) hal 7

Sunarto, Manajemen Pemasaran, (Yogyakarta: BPFE-UST, 2003).

Sinambela, L. P., Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 4.

Sinambela, L. P., Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 5

Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik oleh Dr. Yusriadi, S.H.,M.Si. Hal.89

Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi oleh Agus Dwiyanto. Hal.166

Manajemen Pemasaran Jasa. Oleh Lupiyoadi,R. (Jakarta : Salemba Empat 2013 hlm.116)

Sinambela, L. P., Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 6

Teori dan praktik pemerintahan dan otonomi daerah oleh Hanif Nurcholis

Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya.

Bandung:

Mandar Maju.

Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela. 2006. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Zeithml,Parasuraman, dan Berry. 1990. Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation. New York:The Free Press.