



Kualitas Pelayanan Penerbitan Nomor Induk Berusaha Usaha Mikro pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Mariza^{1*}, Harapan Tua²

¹⁻²Public Administration, Universitas Riau, Indonesia

E-mail: mariza4797@student.unri.ac.id¹, harapan.tua@lecturer.unri.ac.id²

*Korespondensi penulis: mariza4797@student.unri.ac.id

Abstract. Service quality is the level of excellence or specialty of a service that can meet the needs and expectations of the community. Public service is an activity carried out by the government and other institutions to meet the needs of community services in accordance with laws and regulations. This service can be in the form of public goods, public services, and/or administrative services. The purpose of this study was to determine the quality of service in issuing Business Identification Numbers for micro businesses at the Pekanbaru City Investment and One-Stop Integrated Service Office and its supporting and inhibiting factors. This study uses a qualitative approach. Data collection techniques use interviews. Data analysis in this study was carried out using qualitative descriptive. The results of the study explain that the quality of service is already in the good category which is assessed from the transparency in the services provided where there is openness in the service process, services that are in accordance with the rules and there is ease in the service process. The principle of accountability in improving service quality to ensure that each service can be accounted for and provide services in accordance with the conditions that have been set. Community participation in improving services has been carried out well by providing services according to rights and balance. Supporting factors in improving service quality include the ability of employees to serve, the availability of supporting facilities and infrastructure, and the development of a better service system as part of improving services. While inhibiting factors include increased supervision and complicated bureaucracy in efforts to improve services.

Keywords: Accountable, Conditional, Public Service, Service Quality, Transparent.

Abstrak. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan atau keistimewaan suatu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan oleh masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dan institusi lainnya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini dapat berupa barang publik, jasa publik, dan/atau pelayanan administratif. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha pada usaha mikro pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru serta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sudah dalam kategori baik yang dinilai dari transparansi dalam pelayanan yang diberikan dimana adanya keterbukaan dalam proses pelayanan, pelayanan yang sesuai dengan aturan dan adanya kemudahan dalam proses pelayanan. Prinsip akuntabilitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memastikan setiap pelayanan dapat dipertanggungjawabkan dan memberikan pelayanan sesuai dengan kondisi yang disesuaikan dengan aturan – aturan yang telah ditetapkan. Partisipasi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan sudah dilakukan dengan baik dengan memberikan layanan sesuai hak dan keseimbangan. Faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya adanya kemampuan pegawai dalam melayani, adanya sarana dan prasarana yang mendukung serta pengembangan sistem layanan yang semakin baik sebagai bagian peningkatan layanan. Sementara faktor penghambat diantaranya peningkatan pengawasan dan birokrasi yang berbelit dalam upaya peningkatan pelayanan.

Kata Kunci: Akuntabel, Kondisional, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Transparan.

1. LATAR BELAKANG

Peraturan perundang-undangan mengatur pemberian hak-hak dasar kepada warga negara dan masyarakat berdasarkan kebutuhan dan kepentingannya. Sebagai abdi negara, tugas pokok aparatur yaitu memberikan pelayanan kepada pengguna layanan (masyarakat). Sebagaimana tercantum dalam UUD 1945, negara harus ada untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara dalam rangka memajukan kesejahteraan warga negara, mencerdaskan masyarakat, dan melaksanakan ketertiban di tanah air maupun dunia yang berdasarkan kemerdekaan serta keadilan sosial. Tolak ukur penyelenggaraan pelayanan dan penilaian mutu merupakan janji dan kewajiban kepada masyarakat dalam konteks pelayanan yang dapat dijangkau dengan mudah, cepat serta terukur yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Sesuai dengan ketentuannya, menyediakan semua layanan dasar yang dibutuhkan masyarakat (Nugrahini et al., 2023).

Aktivitas pelayanan adalah suatu pekerjaan rutin yang sering dilakukan dalam sebuah organisasi publik. Kegiatan pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Sehingga dengan harapan bahwa kegiatan pelayanan yang baik dapat memenuhi kebutuhan serta harapan setiap masyarakat yang menerima pelayanan tersebut (Siregar et al., 2022).

Peraturan yang mengatur pelayanan publik di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan dan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan/atau pelayan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Kriswahyu dkk, 2022).

Pelayanan publik adalah tindakan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas produk, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan batasan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan bentuk upaya yang usahakan untuk semata-mata menghasilkan pelayanan terbaik dan guna mencapai kepuasan pelayanan yang diharapkan oleh para pengguna pelayanan publik. (Hardiansyah, 2021).

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah penyelenggaraan perizinan. Penyelenggaraan perizinan merupakan suatu proses dalam rangka mencari pola yang terbaik untuk memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan perizinan dapat dilaksanakan dengan mekanisme yang telah ditetapkan serta

terdapat alur dan prosedur dalam pelayanan publik. Tujuan dan sasaran dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan yaitu agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau, serta mampu meningkatkan hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik (Siregar et al., 2022).

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sebagai penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*) untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintah (Siregar et al., 2022).

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2021 mengatur mengenai penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko di Indonesia. Peraturan ini menggantikan PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. PP No. 5/2021 menetapkan bahwa perizinan usaha harus berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran dalam meningkatkan perekonomian Indonesia. Akan tetapi, masih banyak pelaku UMKM di Indonesia yang belum memiliki legalitas usaha dalam bentuk Nomor Induk Berusaha (NIB). NIB ini merupakan bukti pendaftaran kegiatan usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS sebagai identitas dari pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Dalam melaksanakan kegiatan usaha, NIB dapat berperan penting dalam pengembangan kegiatan usaha. Oleh karena itu, pengurusan NIB sangat diperlukan untuk kemajuan UMKM di Indonesia.

Dahlan (2023) Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Hasil observasi di lapangan ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat saat proses pengajuan Nomor Induk Berusaha (NIB) diantaranya adalah :

- 1) Kurangnya informasi yang tersebar luas kepada masyarakat mengenai proses dalam pengajuan pembuatan dokumen sehingga hal ini membuat masyarakat sulit untuk memproses perizinan usahanya.
- 2) Masih ada masyarakat yang kurang memahami penggunaan sistem secara online sehingga memilih untuk datang langsung ke Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota pekanbaru terhadap pelayanan secara online.

- 3) Pemohon yang sudah terdaftar lama, karena lupa pernah daftar Nib nya Ketika di cek petugas ternyata pernah terdaftar. Akibatnya pemohon lupa password.

Selain itu permasalahan lain dalam kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang sering dihadapi yaitu dalam penerapan Sistem OSS-RBA. Sistem OSS-RBA merupakan singkatan dari *Online Single Submission Risk Based Approach*, yang merupakan sebuah sistem elektronik terintegrasi yang digunakan untuk perizinan berusaha berbasis risiko. OSS-RBA dirancang dengan tujuan memfasilitasi pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya. Selain itu OSS-RBA juga bertujuan untuk mempermudah pelaku usaha dalam pengurusan izin serta untuk menerapkan peraturan yang sudah ditetapkan.

Namun permasalahan yang terjadi dalam penerapan *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)* dimana kemampuan masyarakat dalam menggunakan sistem OSS-RBA yang masih rendah terutama bagi para pelaku UMKM, sering terjadi gangguan server yang membuat masyarakat sulit untuk mengakses, adanya kesenjangan digital, masih kurangnya tenaga operator OSS yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dan belum optimalnya penggunaan OSS-RBA di masyarakat sehingga perlu dilakukan sosialisasi yang lebih maksimal.

Kurangnya sosialisasi dalam penerapan OSS-RBA tentunya sangat berdampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru seperti pelaku usaha yang belum memahami penggunaan dari OSS-RBA, hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang kurang paham dalam penggunaan teknologi serta pegawai yang tidak melayani keluhan masyarakat dengan maksimal menjadi permasalahan yang dapat menurunkan kualitas pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Penilaian masyarakat terhadap kualitas dari pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru secara umum dilihat dari kinerja para pegawainya dalam memberikan pelayanan yang dirasakan masih belum sesuai dengan harapan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari pengaduan atau keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang terindikasi penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme (Suleman dan Fatah, 2021).

Sellang dkk (2022) Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya kualitas yang diberikan. Melihat banyaknya permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan kepada masyarakat yang belum optimal maka hal ini menjadi tantangan dalam peningkatan kualitas terhadap pelayanan perizinan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Dengan terselenggarakannya pelayanan perizinan yang prima dan berkualitas maka masyarakat yang memiliki usaha dengan mudah untuk dapat menyelesaikan urusannya. Tentunya permasalahan penyelenggaraan pelayanan perizinan dapat menurunkan fungsi dari instansi pemerintahan dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Mustanir (2022) pelayanan kepada masyarakat saat ini sudah menjadi ukuran dalam pencapaian kinerja pemerintahan. Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru karena memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pemerintah. Dalam hal ini peningkatan kualitas sangat berpengaruh dalam tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan juga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan publik juga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggara pemerintah, serta dapat menekan pungli (pungutan liar) dan tindakan korupsi.

Upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru antara lain adalah peningkatan sumber daya manusia, inovasi dalam bidang pelayanan publik, perbaikan regulasi tentang pelayanan publik, perbaikan sistem pelayanan publik, serta memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih maksimal kepada masyarakat di Kota Pekanbaru.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari sebuah upaya pemuasan kepada seseorang yang sudah menjadi keharusan yang wajib selalu dioptimalkan baik oleh seorang individu maupun yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Pelayanan merupakan sebuah proses yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan melalui aktivitas – aktivitas yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan (Sawir, 2020).

Menurut Mustaring et al (2023) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan sumber daya

manusia (SDM), yaitu pegawai yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat.

Menurut Sahro (2021) terdapat beberapa unsur – unsur di dalam pemberian pelayanan yang dapat memuaskan bagi penerima pelayanan, adapun unsur – unsur dalam pelayanan yang memuaskan diantaranya :

- 1) Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan.
- 2) Pelayanan mendapatkan pelayanan yang wajar.
- 3) Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
- 4) Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik (Mursyidah dan Choiriyah, 2020).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan dan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Menurut (Mursyidah dan Choiriyah, 2020) menjelaskan terdapat beberapa faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik diantaranya adalah:

- 1) Organisasi, Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, tetapi ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan. Organisasi adalah mekanisme maka perlu

adanya sarana pendukung untuk memperlancar mekanisme itu. Sarana pendukung tersebut yaitu sistem, prosedur, dan metode.

- 2) Kepemimpinan, Kepemimpinan dalam kaitannya dengan manajemen yang berkualitas. Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk membangkitkan semangat orang lain agar bersedia dan memiliki tanggung jawab total terhadap usaha mencapai atau melampaui tujuan organisasi.
- 3) Kemampuan dan Keterampilan, Di bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksananya. Mereka inilah yang membawa “bendera” terhadap kesan atas baik buruknya layanan. Dengan keterampilan dan kemampuan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat. Salah satu unsur yang paling fundamental dari manajemen pelayanan yang berkualitas adalah pengembangan pegawai secara terus menerus melalui pendidikan dan pelatihan.
- 4) Penghargaan dan Pengakuan, Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang akhirnya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi instansi dan pelanggan yang dilayani.

Lestari et al., (2020) menjelaskan dimensi – dimensi dalam kualitas pelayanan diantaranya adalah:

- 1) *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- 2) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

- 3) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- 5) *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

Mursyidah dan Choiriyah (2020) menjelaskan beberapa indikator yang dapat mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) *Transparansi*, Asas ini menghendaki ada nya sifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. *Transparansi* adalah keterbukaan yang serius, menyeluruh, dan menawarkan tempat keterlibatan aktif seluruh lapisan masyarakat dalam proses pengelolaan sumber daya publik.
- 2) *Akuntabilitas*, Asas ini menghendaki bahwa dalam pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. *Akuntabilitas* sebagai konsep etika yang dekat dengan administrasi publik dan pemerintahan yang mempunyai arti yang kadang digunakan secara sinonim dengan konsep yang dapat dipertanggungjawabkan (*responsibility*), yang dapat dipertanyakan (*answerability*), yang dapat dipersalahkan (*blameworthiness*), dan yang mempunyai ketidakbebasan (*liability*), termasuk istilah lain yang mempunyai keterkaitan dengan harapan dapat menerangkannya salah satu aspek dari administrasi publik (Sawir, 2022).
- 3) *Kondisional*, Asas ini dimaksudkan dalam pelayanan public harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. *Kondisional* yang dimaksud dengan kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan pelayanan dan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektifitas (Linggantara et al., 2024).

- 4) Partisipatif, Asas ini diharapkan agar dapat mendukung /mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik partisipatif adalah pelayanan yang melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan mempertimbangkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak, Asas ini menghendaki adanya perlakuan yang tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Kesamaan hak adalah asas yang menyatakan bahwa semua orang harus diperlakukan sama dan setara di hadapan hukum. Asas ini juga dikenal sebagai persamaan di depan hukum, persamaan di bawah hukum, persamaan di mata hukum, atau egalitarianisme hukum (Eryora, 2022).
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Asas ini menghendaki adanya keseimbangan antara Hak dan Kewajiban dari masyarakat dan pemerintah bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak. Hak warga negara adalah kekuasaan warga negara untuk melakukan sesuatu berdasarkan hukum. Dengan kata lain, hak warga negara merupakan hak istimewa yang mengharuskan warga negara diperlakukan sesuai dengan hak istimewa tersebut. Kewajiban warga negara bersifat wajib, tetapi tidak boleh ditinggalkan oleh warga negara dalam kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara. Kewajiban warga negara juga dapat diartikan sebagai sikap atau tindakan yang harus dilakukan warga negara sesuai dengan keistimewaan warga negara lainnya (Farahdiba et al., 2021).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan secara kualitatif. Menurut Sugiyono (2021) penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang beralamatkan di Jalan Jend. Sudirman No.464, Jadirejo, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28121.

Informan adalah wakil kelompok yang diteliti, yang telah berada cukup lama dalam kebudayaan, hingga memiliki pengetahuan setingkat pakar menyangkut aturan-aturan, dan bahasa kebudayaan tersebut. Adapun informan dalam penelitian ini diantaranya adalah Kepala Seksi Bidang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda DPMPTSP kota Pekanbaru, Kasubag pada Dinas DPMPTSP kota Pekanbaru, Pegawai Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, Masyarakat yang mengurus penerbitan NIB, dan Penata Perizinan Ahli Madya.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan informan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru dan data ini juga diperoleh melalui observasi peneliti langsung pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu berupa data-data yang berasal dari artikel-artikel dan karya ilmiah serta berbagai literatur yang mendukung permasalahan seperti buku, majalah, artikel dan penelitian-penelitian yang telah dilakukan. Teknik Pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Nomor Induk Berusaha di Kota Pekanbaru

Transparansi merupakan keterbukaan informasi yang jelas, lengkap, dan akurat. Transparansi dapat diterapkan dalam berbagai bidang, terutama dalam bidang pelayanan publik. Karena pada dasarnya pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang harus dilakukan sesuai dengan standar peraturan yang telah ditetapkan. Hasil wawancara dengan Bapak Budi Wahidi, S.Sos, M.IP sebagai Kepala Seksi Bidang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda DPMPTSP kota Pekanbaru mengenai transparansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan :

“Pada dasarnya dalam memberikan pelayanan, kami terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang transparan sesuai dengan aturan yang berlaku tentunya. Seperti mengenai prosedur perizinan, pengumuman kegiatan dan layanan online. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kecurangan yang dapat merugikan berbagai pihak baik yang memberikan pelayanan maupun yang menerima pelayanan yaitu masyarakat (Wawancara dengan Kepala Seksi Bidang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda DPMPTSP Kota Pekanbaru, Tanggal 10 Februari 2025)”

Akuntabilitas adalah konsep yang merujuk pada kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas tindakan, keputusan, dan hasil yang dicapai kepada pihak yang memiliki hak untuk mengetahuinya. Dalam konteks organisasi, baik itu pemerintahan,

perusahaan, maupun lembaga lainnya, akuntabilitas menjadi elemen penting untuk memastikan transparansi, integritas, dan kepercayaan. Konsep ini tidak hanya sekadar kewajiban administratif, tetapi juga mencerminkan komitmen moral dan profesional dalam menjalankan tugas sesuai dengan mandat yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Budi Wahidi, S.Sos, M.IP sebagai Kepala Seksi Bidang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda DPMPTSP kota Pekanbaru mengenai akuntabilitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan :

“Dalam memberikan pelayanan tentunya kami dituntut oleh pemerintah pusat untuk selalu akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar setiap bentuk pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan aturan yang berlaku melalui survei kepuasan Masyarakat sehingga DPMPTSP dapat membenahi kesalahan yang ada sesuai dengan keinginan dan masukan dari masyarakat (Wawancara dengan Kepala Seksi Bidang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda DPMPTSP Kota Pekanbaru, Tanggal 10 Februari 2025)”

Kondisional dalam pelayanan adalah pelayanan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kondisi pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan kondisional juga harus efisien dan efektif. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Budi Wahidi, S.Sos, M.IP sebagai Kepala Seksi Bidang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda DPMPTSP kota Pekanbaru mengenai kondisional dalam meningkatkan kualitas pelayanan :

“Kalau berbicara kondisional dalam pelayanan tentunya kami memberikan pelayanan sesuai dengan kondisi yang sekarang seperti menyesuaikan bentuk pelayanan dengan aturan yang ditetapkan (Wawancara dengan Kepala Seksi Bidang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda DPMPTSP Kota Pekanbaru, Tanggal 10 Februari 2025)”

Pelayanan partisipatif adalah pelayanan publik yang melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanannya. Partisipasi masyarakat dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti pengawasan, penyusunan kebijakan, dan penyusunan standar pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Budi Wahidi, S.Sos, M.IP sebagai Kepala Seksi Bidang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda DPMPTSP kota Pekanbaru mengenai partisipatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan :

“Tentunya kami sebagai lembaga negara berharap setiap masyarakat juga dapat berpartisipasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Tentunya masyarakat juga dapat terlibat dalam melakukan pengawasan agar tidak terjadi penyimpangan dalam setiap pelayanan yang diberikan (Wawancara dengan Kepala Seksi Bidang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda DPMPTSP Kota Pekanbaru, Tanggal 10 Februari 2025)”

Kesamaan hak dalam pelayanan publik penting untuk mewujudkan pelayanan yang berkeadilan dan tanpa diskriminasi. Kesamaan hak juga dapat membantu mengurangi kecemburuan sosial dan kesenjangan antar masyarakat. Hasil wawancara dengan Bapak Budi Wahidi, S.Sos, M.IP sebagai Kepala Seksi Bidang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda DPMPTSP kota Pekanbaru mengenai kesamaan hak dalam meningkatkan kualitas pelayanan :

“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kami menegaskan kepada setiap pegawai agar memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar aturan yang ditetapkan, tanpa memandang siapa masyarakat tersebut baik dari suku, agama, ras, status sosial, golongan pekerjaan dan faktor lainnya. Hal ini dikarenakan setiap masyarakat tentunya berhak mendapatkan bentuk pelayanan yang sama (Wawancara dengan Bapak Kepala Seksi Bidang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda DPMPTSP Kota Pekanbaru, Tanggal 10 Februari 2025)”

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik adalah kondisi ketika pemberi dan penerima pelayanan publik memenuhi hak dan kewajiban masing-masing. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Budi Wahidi, S.Sos, M.IP sebagai Kepala Seksi Bidang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda DPMPTSP kota Pekanbaru mengenai keseimbangan hak dan kewajiban dalam meningkatkan kualitas pelayanan :

“Keseimbangan hak dan kewajiban merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan, dimana setiap masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang sama dan kami sebagai aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan (Wawancara dengan Kepala Seksi Bidang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda DPMPTSP Kota Pekanbaru, Tanggal 10 Februari 2025)”

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Membentuk Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Faktor Pendukung

Faktor pendukung adalah kondisi atau hal yang dapat mendorong, menunjang, atau membantu suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Faktor pendukung dapat berupa:

Kemampuan dan keterampilan dari pegawai Dinas DPMPTSP kota Pekanbaru merupakan kunci dalam peningkatan proses layanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana hasil wawancara menjelaskan :

“Kemampuan dan keterampilan adalah hal yang harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik (Wawancara dengan Bapak

Budi Wahidi, S .Sos,M.IP selaku Kepala Seksi Bidang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda DPMPTSP Kota Pekanbaru, Tanggal 10 Februari 2025)”

Sarana dan prasarana yang baik tentunya dapat mendorong semakin tingginya kualitas layanan yang diberikan, dimana hasil wawancara menjelaskan bahwa :

“Sarana dan prasarana menjadi hal yang harus selalu dikembangkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat menjadi semakin baik (Wawancara dengan Kepala Seksi Bidang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda DPMPTSP Kota Pekanbaru, Tanggal 10 Februari 2025)”

Pengembangan sistem adalah proses merancang, mengembangkan, menguji, dan menerapkan sistem baru atau memperbaiki sistem yang sudah ada, dimana hasil wawancara menjelaskan :

“Pengembangan sistem merupakan langkah dalam memanfaatkan perkembangan teknologi untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat (Wawancara dengan selaku Kepala Seksi Bidang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda DPMPTSP Kota Pekanbaru, Tanggal 10 Februari 2025)”

Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung, tentunya terdapat beberapa faktor penghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru kepada masyarakat, adapun beberapa faktor penghambat diantaranya:

Rendahnya jumlah dan SDM petugas layanan berbanding lurus dengan kualitas layanan yang diberikan. SDM yang rendah itu berakibat kepada layanan yang akan diterima masyarakat. Misalnya jumlah SDM yang tersedia dengan jumlah penerima layanan yang tidak seimbang akan berdampak buruk. Belum lagi SDM yang tersedia tersebut sangat rendah, semisal pendidikan yang masih tidak memadai sehingga tidak sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

“Masyarakat yang banyak dalam melakukan pengurusan administrasi di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota pekanbaru, Sedangkan yang melayani sedikit sehingga antriannya banyak mengakibatkan masyarakat akan menunggu lama“ (wawancara dengan ibuk Desmaryani selaku masyarakat kota Pekanbaru, Tanggal 11 Februari 2025)”

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru telah berjalan cukup baik, ditunjukkan melalui penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi masyarakat, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban dalam setiap proses pelayanan. DPMPTSP Kota Pekanbaru telah memberikan pelayanan yang terbuka, bertanggung jawab, sesuai dengan kondisi dan aturan yang berlaku, serta melibatkan masyarakat dalam pengawasan demi menjaga integritas pelayanan. Kesetaraan dalam pemberian layanan tanpa diskriminasi juga menjadi salah satu indikator kualitas yang dijaga dengan baik. Faktor-faktor pendukung pelayanan meliputi peningkatan kompetensi pegawai, pemanfaatan teknologi, serta pengembangan sistem pelayanan yang lebih baik. Namun demikian, masih terdapat hambatan seperti keterbatasan jumlah sumber daya manusia dan lemahnya pengawasan, yang berpotensi mengganggu efektivitas pelayanan jika tidak segera ditangani secara optimal.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, disarankan agar DPMPTSP Kota Pekanbaru terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha, melalui transparansi dan keterbukaan informasi, penyediaan saluran pengaduan yang efektif, serta pelibatan masyarakat dalam proses pelayanan. Akuntabilitas dapat ditingkatkan dengan memperkuat sistem pengawasan dan saluran umpan balik. Pelayanan juga perlu disesuaikan dengan kondisi masyarakat, dengan prinsip efisiensi dan efektivitas, serta menjamin kesamaan hak tanpa diskriminasi dalam memberikan layanan, termasuk bagi kelompok rentan. DPMPTSP diharapkan dapat mempercepat respon terhadap kebutuhan masyarakat dengan prosedur yang lebih sederhana dan waktu pelayanan yang lebih singkat. Selain itu, peningkatan faktor pendukung seperti pelatihan pegawai dan penambahan sarana prasarana perlu dilakukan untuk menunjang pelayanan yang lebih baik. Untuk mengatasi hambatan, disarankan agar DPMPTSP menambah jumlah sumber daya manusia dan memperkuat pengawasan demi menjamin pelayanan yang adil, berkualitas, dan bebas dari kecurangan.

DAFTAR REFERENSI

- Dahlan. (2023). *Kualitas pelayanan manajemen SDM dan budaya organisasi*. Bandung: Penerbit NEM.
- Eryora, I. (2022). *Menjadi pelayanan publik terbaik*. Solok: Yayasan Pendidikan Cendekia Muslim.
- Fitriani, & Yulianti. (2019). Kualitas pelayanan publik di bidang kebersihan Dinas Lingkungan Hidup dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kota Banjar. *Jurnal Mitzal: Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), November.
- Hannan, S. (2022). Analisis pelayanan administrasi di Kelurahan Banggae Kabupaten Majene (Studi kasus pembuatan surat keterangan tidak mampu dan surat ahli waris). *Jurnal Mitzal: Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*, 1(1), November 2016.
- Hardiansyah. (2021). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasyim, S., Insan, K., Juniati, S. R., & Arrasyid, H. (2024). Kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai. *Journal I La Galigo: Public Administration Journal*, 8(1), April.
- Helpiastuti, dkk. (2024). *Manajemen pelayanan umum*. Bandung: Widina Media Utama.
- Hendrayady, A. (2023). *Manajemen pelayanan publik*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Huberman, A. M., & Miles, M. B. (2021). *Analisis data kualitatif* (Edisi ke-3). Arizona State University.
- Ismail, N. (2019). *Kualitas pelayanan publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Kriswahyu, Z. I. F., Wibowo, R. H., Indah, R. D., & Fajarwati, I. (2022). *Standar pelayanan republik sesuai UU No. 25 Tahun 2009: Survei Ombudsman RI*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Lestari, R. V. O. R., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2020). Kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1), Juli.
- Marsono, & Firdaus, F. (2021). *Standar pelayanan publik*. Jakarta: Cetakan pertama.
- Marwiyah, S. (2020). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku ajar: Berpikir analisis melalui fluida*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Mustaghfiri, M. H., & Susiloadi, P. (2021). Kualitas pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. *Jurnal Wacana Publik*, 1(1).
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan publik*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media.

- Mustaring, Prathomo, J., & Asrawardin. (2023). Analisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Baru Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli. *Economic and Business Management International Journal*, 5(1), Januari.
- Norisa. (2015). *Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Nugrahini, I., Sulistyaningrum, C. D., & Umam, M. C. (2023). Kualitas pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(3).
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Tahta Media Group.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Samarinda: Tahta Media Group.
- Sadu, W., & Rahyunir, R. (2022). *Pelayanan publik*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Sahro, F. (2021). *Tinjauan fiqh siyasah terhadap pelayanan KTP elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik* (Disertasi Doktor, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi pelayanan publik: Konsep, teori dan aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2022). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik: Dimensi, konsep, indikator dan implementasinya*. Jakarta: Penerbit Qiara Media.
- Sembiring, T., Irmawati, Sabir, M., & Tjahyadi, I. (2024). *Buku ajar metodologi penelitian: Teori dan praktik*. Karawang: CV Saba Jaya Publisher.
- Septikasari, R. D., Widodo, J., & Radjikan. (2023). Analisis kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(4), Juli.
- Siregar, B. N., Dahlawi, & Mukhrijal. (2022). Analisis kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, 7(3), Agustus.
- Sudana, I. K., & Yesy Anggreni, N. L. P. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada Kober Mie Setan (Studi kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Jurnal Pendidikan Widyadari*, 22(2).
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Suleman, S., & Fatah, R. A. (2021). Optimalisasi kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), April.
- Widiastuti, I. (2024). *Kualitas pelayanan publik*. Solok: PT Mafy Media Literasi Indonesia.

Wou, A., & Rumbiak, P. M. A. (2021). Analisis pelayanan administrasi pemerintahan di Kelurahan Saramom Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 1(1).