

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin**Volume 1, Nomor 8, September 2023, Halaman 172-182****Licensed by CC BY-SA 4.0****E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.8341178)****DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8341178>**

Penerapan Prinsip-prinsip Pelayanan Publik dalam Pengurusan NIB di DPMPTSP Kota Gorontalo

Rifa Silama¹, Rosman Ilato², Ismet Sulila³^{1,2,3}Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo,
Kota GorontaloE-mail: faisilama2910@gmail.com¹, Rosman.Ilato@gmail.com², ismet.sulila@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan (1) Penerapan Prinsip-prinsip Pelayanan Publik dalam Pengurusan Nomor Induk Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo (2) Penerapan Prinsip-prinsip Pelayanan Publik dalam Pengurusan Nomor Induk Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo di lihat dari aspek internal dan eksternal. pendekatan yang di gunakan yaitu kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data menggunakan obeservasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Penerapan Prinsip-prinsip Pelayanan Publik dalam Pengurusan Nomor Induk Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo sudah cukup baik. Prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu ada lima poin penting, (a) *Tangibles* (Berwujud/bukti fisik), (b) *Reliability* (Keandalan), (3) *Responsiveness* (Daya tanggap) (4) *Assurance* (Jaminan), (5) *Empathy* (Empati). Dari lima point tersebut, salah satu yang belum cukup maksimal dilaksanakan ialah bagian dari bukti fisik, dikarenakan selalu ada kendala pada jaringan dan juga komputer. Kemudian, untuk keandala, daya tanggap, jaminan, dan empati sudah cukup baik. (2) Faktor yang menentukan keberhasilan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam pengurusan nomor induk berusaha di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Gorontalo dalam hal ini adalah faktor internal dan eksternal. Dari dua poin tersebut hasil penelitian menunjukkan bahwa dari faktor internal dapat peneliti temukan masalah yang sering terjadi ialah pada system jaringan serta pada kegiatan pengembangan kapasitas karena masalah pendanaan. Pada faktor eksternal, hal yang peneliti temukan ialah masih terdapat masalah pada bentuk saluran komunikasi, yaitu, terkait keaktifan pengelolaan media sosial dan juga pembaruan informasi pada *web site*.

Kata Kunci: *Penerapan, Prinsip Pelayanan Publik, dan NIB*

Article Info

Received date: 25 August 2023

Revised date: 05 Sept.2023

Accepted date: 12 Sept. 2023

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi, seperti tercantum dalam. Seturut dengan itu, pada Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009 dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan ketentuan pasal tersebut, dapat dikemukakan bahwa pelayanan publik menjadi tanggung jawab bagi para pemegang tugas untuk dilaksanakan sebaik-baiknya dalam

kaitannya dengan pelayanan administrasi maupun pelayanan dalam bidang barang jasa. Oleh karena itu, tidak cukup alasan untuk tidak melakukan dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Karena, masalah itu adalah tanggung jawab penuh dari aparaturnya negara untuk memberikan layanan terbaik.

Era reformasi adalah era dimana sikap dan perilaku aparat pemerintah yang ada pada birokrasi menjadi salah satu pusat perhatian, dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka diuntut untuk lebih profesional dan lebih transparan tanpa mencederai sistem yang berlaku demi tercapainya tujuan bersama. Tujuan bersama ini hanya bisa dilakukan jika semua elemen menempatkan posisinya sebagai pekerja profesional di bidangnya, dengan memberikan pelayanan yang prima. Mengingat bahwa salah satu faktor yang bisa menunjang tercapainya tujuan bersama, adalah adanya kepercayaan yang terbangun di masing-masing elemen dengan sama-sama memberikan pelayanan yang baik.

Pelayanan publik pada umumnya adalah sistem pelayanan yang memberlakukan penggunaan layanan secara adil yang tidak membedakan seseorang berdasarkan status sosial, ekonomi, kesukuan, etnik, dan agama. Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya Negara sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara. Sistem pelayanan oleh birokrasi publik di maksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kondisi masyarakat saat ini telah berkembang dengan sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan sebuah indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pemerintah yang baik, maka setiap instansi pemerintah harus mampu mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan, tugas pokok dan fungsi dalam mewujudkan visi-misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan melalui media pertanggung jawaban secara periodik. Peningkatan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dapat dilihat bagaimana proses pelayanan publik di dalam suatu sistem pemerintahan. Karena, pelayanan publik menjadi ruh dari penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan pun tidak terlepas dengan namanya pelayanan publik, seperti pelayanan yang ada pada Dinas PMPTSP Kota Gorontalo.

Pada saat ini, dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, pemerintah dalam hal ini pemerintah pusat telah menerapkan sistem online dalam pengurusan perizinan berusaha untuk memudahkan pelayanan dalam pengurusan izin berusaha. Hal ini telah sesuai dengan apa yang diamanatkan oleh PP No. 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, bahwa dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, perlu menerapkan pelayanan Perizinan Berusaha terintegrasi secara elektronik.

Perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

Dalam perjalanan panjang Perizinan Berusaha terintegrasi secara elektronik atau OSS, telah mengalami beberapa perubahan, dari sejak awal munculnya Sistem OSS Versi 1.0 pada tahun 2018 dan berubah kembali pada awal Tahun 2020 dengan versi 1.1 dan perubahan yang sampai dengan saat ini ialah OSS RBA yang diluncurkan pada tahun 2021 yang ditandai dengan adanya pengesahan UU Ciptakerja.

Namun, OSS dari versi awal sampai dengan Versi OSS RBA perbedaannya cukup menonjol. karena pada versi pertama dan kedua untuk pengguna layanan perizinan berusaha masih harus memperlengkap berkas secara hard copy untuk diantarkan pada Dinas yang terkait, kemudian untuk layanan selanjutnya dilaksanakan oleh aparat yang ada pada dinas tersebut. Ini berbeda dengan Versi OSS RBA, yang segala bentuk urusannya telah

dilaksanakan secara online penuh. Dalam hal ini DPMPTSP Kota Gorontalo juga telah turut serta mengaktualisasikan PP Nomor 24 Tahun 2018, ini dapat dilihat dalam pengurusan Perizinan Berusaha telah dilaksanakan secara Online. Namun, hal yang dilakukan oleh DPMPTSP ialah pada penerapan pengurusan Perizinan Berusaha Secara Elektronik menerapkantiga bentuk pelayanan yaitu pelayanan mandiri, layanan berbantuan, dan layanan prioritas.

Membahas tentang pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo merupakan hal yang rasional untuk dilakukan, mengingat ada beberapa jenis pelayanan perizinan maupun non perizinan yang terdapat pada dinas tersebut. Namun dari beberapa jenis pelayanan perizinan maupun non perizinan, peneliti hanya berfokus pada pelayanan pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB). Namun, sebelum dikenal dengan NIB, nomenklatur dari pada izin berusaha ini msih dikenal dengan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Dengan adanya PERPRES No. 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, sehingga terjadi reformasi peraturan Perizinan Berusaha dan penerapan Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik (Online Single Submission). Dengan terbitnya Perpres ini, jika ingin mengajukan izin berusaha sudah tidak diperlukan lagi belasan izin seperti SIUP, TDP, dan lain-lain, semua terintegrasi dalam satu izin yaitu NIB (Nomor Induk Berusaha). Pelayanan pembuatan NIB merupakan tanggung jawab Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Gorontalo yang mana telah termaktup dalam Peraturan Wali Kota Gorontalo Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Gambar 1 Jenis-jenis Layanan Perizinan dan Non Perizinan DPM-PTSP Kota Gorontalo

PEMERINTAH KOTA GORONTALO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Sultan Botutihe Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo

STANDAR WAKTU DAN BIAYA LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

NO	JENIS IZIN/NON IZIN	WAKTU (HARI KERJA)	BIAYA
1	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	14 Hari	Rumus Perhitungan Berdasarkan Perda No.36 Tahun 2013
2	Izin Bidang Penanaman Modal (17 Jenis)	5 Hari	Gratis
3	Izin Bidang Perekonomian dan Perdagangan (11 Jenis)	5 Hari	Gratis
4	Izin/Mori Izin Bidang Pekerjaan Umum (4 Jenis)	5 Hari	Gratis
5	Izin Bidang Kesehatan: - Tenaga Kesehatan (27 Jenis) - Pelayanan Kesehatan (18 Jenis) - Lain-lain Bidang Kesehatan (3 Jenis)	3 Hari 3 Hari 3 Hari	Gratis Gratis Gratis
6	Rekomendasi Bidang Perhubungan (2 Jenis)	3 Hari	Gratis
7	Izin/Non Izin Bidang Lingkungan Hidup (2 Jenis)	3 Hari	Gratis
8	Izin/Non Izin Bidang Konservasi dan Objek Cagar Budaya	2 Hari	Gratis
9	Izin/Non Izin Bidang Perikanan, Kelautan dan Perikanan (3 Jenis)	3 Hari	Gratis
10	Rekomendasi Bidang Sosial (3 Jenis)	2 Hari	Gratis
11	Rekomendasi Bidang Komunikasi dan Informatika (6 Jenis)	3 Hari	Gratis
12	Rekomendasi Bidang Pengendalian dan Pengawasan Kegiatan Kemasyarakatan (4 Jenis)	2 Hari	Gratis
13	Rekomendasi Bidang Ekonomi (3 Jenis)	3 Hari	Gratis

LOKASI PELAYANAN: TIAP JENIS IZIN DAN NON IZIN
diakses melalui alamat portal: dpmptsp.gorontalo.go.id

Jenis-jenis pelayanan perizinan di bidang usaha yang menjadi wewenang (DPM-PTSP) tentu tidak hanya berfungsi sebagai instrumen untuk mengatur, menertibkan, mengarahkan dan sekaligus mengendalikan kegiatan masyarakat dalam berusaha atau dalam mendirikan suatu usaha; namun berfungsi pula sebagai instrumen untuk menggali sumber-sumber pendapatan negara non pajak. Penggalan sumber-sumber pendapatan negara non

pajak dari pelayanan perizinan ada yang tercakup dalam pelaksanaan kewenangan pemerintah dan ada juga yang tercakup dalam pelaksanaan kewenangan daerah.

Dalam penyelenggaraan layanan pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) di Kota Gorontalo masih terdapat masalah dan hambatan, serta tidak jarang pula pemerintah beserta pegawai birokrasi mengabaikan prinsip pelayanan publik dalam memberikan pelayanan pembuatan NIB kepada masyarakat. Masih adanya masalah dan kendala dalam pelayanan pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) di Kota Gorontalo menyebabkan pelayanan pembuatan NIB terindikasi belum maksimal sebagaimana di harapkan. Berdasarkan hasil observasi awal, penulis menemukan beberapa masalah dalam pelayanan pembuatan NIB yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo.

Gambar 2 Pencarian Persyaratan Perizinan Berusaha pada DPM-PTSP Kota Gorontalo



(Sumber: Web. DPMPTSP Kota Gorontalo)

Hal ini bisa dilihat dari pelayanan yang masih kurang dalam memberikan informasi melalui *website*, karena belum maksimalnya pemberian informasi secara terbuka kepada masyarakat luas terkait persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan NIB. Ini dibuktikan sesuai dengan adanya penemuan peneliti bahwa pada *website* DPMPTSP Kota Gorontalo belum memuat informasi tentang persyaratan maupun tahapan dalam pengurusan NIB tersebut. Padahal dengan perkembangan teknologi saat ini yang telah pesat, seharusnya dalam pemberian informasi harus lebih dimasifkan demi kemudahan masyarakat mengurus NIB.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan pendekatan kualitatif yang memiliki karakteristik alami (*natural setting*) sebagai sumber data langsung. Pendekatan kualitatif ini merupakan pendekatan yang mengungkapkan segala fakta-fakta yang terjadi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo tentang penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik di Kantor Dinas. Maka peneliti menggunakan pendekatan kualitatif.

Sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2017: 38) metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), disebut juga sebagai metode *etnografi*, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

Sumber data adalah sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Dalam penelitian kualitatif, jenis sumber data yang berupa manusia dalam penelitian pada umumnya

sebagai responden. Wilkinsom dalam (Sugiono, 2017) menjelaskan data adalah angka fakta bahkan symbol mentah. Dalam prosedur pengumpulan data digunakan dua jenis data yaitu:

- a) Data primer, merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dengan cara langsung dari sumbernya atau tempat objek penelitian dilakukan. Pengertian data primer menurut (Sugiyono, 2017) data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya informan, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka sumber data dalam penelitian ini adalah terdiri dari aparat yang bersangkutan di Instansi terkait;
- b) Data sekunder, merupakan data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono, 2017). Data sekunder yang dimaksud adalah sekumpulan data penunjang yang dikumpulkan peneliti dari semua sumber literatur seperti buku, artikel, jurnal, majalah, serta situs internet yang relevan berkenaan dengan penelitian yang dilakukan yang dapat membantu peneliti dalam menganalisis dan menjawab fokus masalah dalam penelitian ini.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Observasi, alat pengumpulan datanya adalah observasi. Observasi adalah teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data penelitian lewat pengamatan dan penginderaan. Observasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih nyata dan detail mengenai suatu peristiwa serta penelusuran di lapangan terhadap Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Penerbitan Nomor Induk Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo;
- b) Wawancara mendalam (interview), alat pengumpulan datanya adalah pedoman wawancara. Interview (wawancara) ialah proses interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam dan jumlah informan sedikit/kecil (Sugiyono, 2017). Pelaksanaan wawancara mendalam ini dilakukan dengan menggunakan alat perekam suara tape-recorder guna menjamin perekaman semua informasi penting yang diungkapkan oleh informan penelitian;
- c) Dokumentasi, alat pengumpul datanya adalah pencatatan dokumen. Dokumen merupakan bahan kajian yang berupa tulisan, foto, atau hal-hal yang dapat dijadikan sumber kajian selain melalui wawancara dan observasi penelitian kualitatif. Metode ini digunakan untuk menjangkau informasi yang tersaji dalam bentuk dokumen, serta tidak ditujukan langsung kepada subjek penelitian. Studi dokumen adalah jenis pengumpulan data yang meneliti berbagai macam dokumen seperti kebijakan tertulis, mekanisme dan prosedur atau informasi lainnya yang terkait dengan Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik dalam Pengurusan Penerbitan Nomor Induk Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo.

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisis data yang digunakan penulisan dalam penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif. Menurut Miles dan Huberman (dalam Harahap 2021:2646), ada tiga macam kegiatan dalam analisa data kualitatif, diantaranya sebagai berikut: Secara runtut, teknik analisis data dilakukan melalui tahapan seperti di bawah ini.

- a) Reduksi data dilakukan melalui proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sehingga kesimpulannya dapat ditarik dan diverifikasi.
- b) Penyajian data dalam kegiatan ini dilakukan penyajian sekumpulan informasi yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian tersebut dilakukan dalam bentuk table dan bagan.
- c) Penarikan kesimpulan atau verifikasi. Penarikan kesimpulan adalah upaya mencari arti data yang tercatat mengenai pola-pola penjelasan konfigurasi konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan preposisi. Kegiatan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi, merupakan kegiatan yang jalin menjalin antara sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar.

Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data penelitian kualitatif yang meliputi sebagai berikut :

- a) Perpanjangan pengamatan, dalam penelitian ini di perpanjang sampai dengan beberapa kali yaitu wawancara dilakukan lebih dari sekali. Pengumpulan data, penyajian data, reduksi data dan penarikan kesimpulan wawancara tidak hanya dilakukan dengan subjek, tetapi juga dilakukan dengan beberapa informan.
- b) Penambah Referensi, dalam penelitian membandingkan atau memperoleh data dengan memanfaatkan data dari luar sehingga kebenaran itu dapat diketahui dengan pasti.
- c) Triangulasi data adalah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh oleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi, biasa terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan dari penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut adalah untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sifat *good governance* ditandai dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, yang sejalan dengan sifat kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah, yang bertujuan memberikan keleluasaan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo sebagai lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab atas pengurusan NIB memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan yang responsive dan terbuka kepada para pemohon. Oleh karena itu, analisis hasil penelitian ini menjadi krusial dalam menungkapkan bagaimana Prinsip-prinsip Pelayanan Publik telah diterapkan dan berdampak pada pengurusan NIB di DPMPTSP Kota Gorontalo.

Pada hasil penelitian ini, peneliti coba mengumpulkan dan menganalisis data secara sistematis. Data yang dikumpul melalui proses observasi, wawancara, dan dokumentasi diolah dan dievaluasi untuk mendapatkan pemahaman serta konklusi yang komprehensif tentang penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam pengurusan NIB. Hasil penelitian yang akan dijabarkan di bawah ini, peneliti berharap dapat memberikan wawasan yang baru tentang eektivitas dan kendala dalam penerapan prinsip-prinsip tersebut di DPMPTSP Kota Gorontalo. Juga, implikasi hasil penelitian yang akan dijabarkan nanti diharapkan dapat berguna sebagai dasar bagi perbaikan dan perubahan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Gorontalo dan mengoptimalkan proses pelayanan dalam pengurusan NIB.

1) Berwujud (*Tangibles*)

Dalam pelayanan publik, berwujud yang dimaksud ialah bukti fisik. Bukti fisik dalam hal ini merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk menjamin kualitas dan

keberhasilan pelayanan. Bukti fisik atau fasilitas yang baik dan memadai dapat memperkuat kepercayaan masyarakat serta dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna pelayanan publik. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam (Saputra, dkk. 2021) bukti fisik adalah alat fisik, peralatan, personil dan fasilitas perangkat komunikasi penyedia layanan, yang tentu saja dapat mendukung layanan yang lebih baik.

Adapun hasil penelitian yang ditemukan di DPMPTSP Kota Gorontalo untuk bagian bukti fisik dalatangim hal ini sumber daya manusia, sarana dan prasarana, kemudian desain interior sudah cukup baik. Namun, seringkali ada permasalahan yang muncul seperti terkendala pada jaringan dan juga computer yang dirasa kurang memadai, tetapi hal tersebut dapat diatasi dengan baik oleh pegawai yang ada di DPMPTSP Kota Gorontalo.

Berdasarkan hasil penelitian (Prasetyo, Isnaini, dan Adam 2021) *Tangible* (berwujud) adalah bukti fisik dari bentuk pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai kepada pelaku usaha. Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan salah satu tolok ukur untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan indikator-indikator dalam dimensi *Tangible* (berwujud). Maka, dikaitkan dengan penelitian ini, dapat dikemukakan bahwa bukti fisik merupakan sesuatu yang memiliki peran krusial di dalam pelayanan. Dengan mengutamakan pentingnya bukti fisik, DPMPTSP Kota Gorontalo dapat memberikan layanan yang lebih efisien, andal, dan berdaya saing bagi pengusaha, sekaligus memperkuat iklim investasi di wilayah Kota Gorontalo.

2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan pemerintah atau lembaga pelayanan publik untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan tepat waktu kepada masyarakat. Keandalan dalam pelayanan publik juga penting untuk membangun kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap pemerintah, serta memberikan kepastian bagi masyarakat. Lebih lanjut, Lovelock (1992) (dalam Lestari, R. A., & Santoso, A., 2022) mengemukakan bahwa keandalan (*reliability*) juga merupakan kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dan dapat tepat. Oleh sebab itu, untuk terwujudnya prinsip-prinsip pelayanan publik dalam pengurusan NIB, maka perlu dipastikan keandalan dalam hal ini kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan konsisten, akurat, dan tepat waktu.

Adapun hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti, peneliti dapat memberikan konklusi mengenai keandalan (*reliability*) DPMPTSP Kota Gorontalo sudah sangat tepat. Dimana hal ini dapat dilihat dari pernyataan pegawai instansi sendiri yang, menyatakan bahwa mereka selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dan juga yang terbaik kemasyarakat dengan cara selalu memberikan informasi-informasi yang terbaru dan juga tepat waktu. Hal ini juga didukung dengan dua pernyataan pelaku usaha atau penerima layanan perizinan usaha dalam hal ini NIB yang ada di Kota Gorontalo, mereka menyatakan bahwa: "Pelayanan yang ada di DPMPTSP Kota Goprontalo sudah baik dan tidak perlu diragukan lagi".

Sesuai dengan penelitian (Puspitasari dan Marefanda 2023), mengemukakan bahwa *reliability* merupakan kemampuan memberikan pelayanan untuk menghasilkan layanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan berorientasi pada kepuasan publik. *Realibility* dalam pelayanan Online Single Submission berkaitan dengan kapasitas layanan dan kehandalan, maka berdasarkan hal demikian, peneliti menganalisis bahwa betapa pentingnya keandan (*reliability*) di dalam pelayanan. Keandalan dapat memperlihatkan bagaimana kualitas sistem dan proses yang dapat diandalkan dalam memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan tepat waktu kepada para pelaku usaha yang mengajukan permohonan NIB.

Dalam konteks ini pula, keandalan berarti, bahwa setiap langkah dalam proses penerbitan NIB harus efektif, efisien, dan bebas dari kekeliruan atau penundaan yang tidak perlu. Dengan memiliki sistem yang dapat diandalkan, DPMPTSP Kota Gorontalo dapat meningkatkan efektivitas layanan dan menciptakan iklim investasi yang lebih menarik, serta memungkinkan terjadinya pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap dalam hal pelayanan publik merupakan aspek penting yang menyangkut kesediaan dan kemauan dari penyelenggara pelayanan untuk merespon kebutuhan dan permintaan masyarakat dengan sigap, efisien, dan efektif. Sebagai bagian dari etos pelayanan publik, daya tanggap mengharuskan para petugas dan instansi pemerintah untuk bertindak secara cepat dan tepat dalam menangani permintaan, keluhan, atau masalah yang dihadapi masyarakat. Seturut dengan hal diatas, (Arifianto 2021) juga mengemukakan bahwa daya tanggap yaitu kemauan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap pula.

Sesuai dengan hasil penelitian peneliti di atas bahwasannya untuk *responsiveness* yang ada di DPMPTSP Kota Gorontalo sudah sangat baik. Hal ini bias dibuktikan dengan pernyataan dari salah satu penerima pelayanan perizinan berusaha, bahwa pegawai yang ada di DPMPTSP sepenuhnya tanggap terhadap hingga segala urusan perizinan selesai. Penelitian terdahulu oleh (Hamim, Vianda, and Pitaloka 2020) turut memaparkan bahwa daya tanggap merupakan suatu kesediaan pegawai dalam membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Keaktifan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan tanggap yang merupakan ketulusan dengan menolong pelanggan dan memberikan pelayanan juga merupakan sesuatu nilai positif bagi penyedia pelayanan.

Dari uraian diatas, dapat kita lihat betapa pentingnya daya tanggap dari seorang pegawai terhap pengguna jasa layanan, dalam hal ini pada pengurusan NIB di DPMPTSP Kota Gorontalo. Responsifnya pelayanan publik, juga mencerminkan komitmen dari para penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, menciptakan hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat, dan terciptanya lingkungan yang inklusif dan berkeadilan.

4) Jaminan (*Assurance*)

Assurance (jaminan), juga merupakan aspek utama yang yang dapat memberikan keyakinan dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas, transparansi, dan akuntabilitas dari layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Dalam konteks pelayanan publik, jaminan menyiratkan komitmen untuk memastikan bahwa proses-proses yang dilakukan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta memberikan perlindungan terhadap hak-hak dan kepentingan masyarakat. Hal demikian seturut dengan pendapat yang di kemukakan oleh (Zamroni and Widodo 2019), bahwa dimensi *Assurance* ini adalah jaminan dan keyakinan yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, yang dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Pada hasil penelitian pula, dapat kita simak bahwa pernyataan yang di sampaikan oleh kabid perizinan dan non perizinan, analisis kebijakan ahli muda, serta salah satu masyarakat penerima layanan, pandangan mereka terkait *assurance* ataupun jaminan dalam pelayanan yang ada di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu, itu sudah sangat baik. Hal ini bisa di buktikan dengan pernyataan yang di sampaikan oleh pegawai dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu bahwa mereka selalu berusaha tepat waktu dalam pelayanan perizinan dan di usahakan tidak molor. Bahkan mereka sering lembur untuk menyelesaikan izin usaha msayarakat. Dan juga hal ini di dukung oleh salah satu masyarakat penerima layanan bahwa dalam pengurusan perizinan, pegawai dinas penanaman modal

pelayannya terpadu satu pintu tepat waktu serta tidak ada biaya sama sekali, sehingganya hal ini sangat mempermudah masyarakat.

Adapun hasil penelitian terdahulu oleh (Suryantoro dan Kusdyana 2020), juga mengemukakan bahwa prinsip *Assurance* (Jaminan) adalah jaminan dan keyakinan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan. Dengan diterapkannya prinsip jaminan, maka, masyarakat akan merasa lebih nyaman dan yakin bahwa pelayanan yang diterima akan konsisten, adil, dan bermutu tinggi. Selain itu, jaminan juga menjadi alat penting dalam meningkatkan akuntabilitas dan pengawasan publik terhadap kinerja instansi pemerintah, sehingga mendorong terciptanya sistem pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat.

5) Empati (*Empathy*)

Empati dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan para pelayan publik untuk memahami dan merasakan perasaan, kebutuhan, dan perspektif masyarakat yang dilayani. Hal ini mencakup kemampuan untuk berempati dengan situasi dan tantangan yang dihadapi oleh individu atau kelompok dalam masyarakat, tanpa melihat latar belakang, status sosial, atau identitas mereka. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Saputra, dkk. 2021), *empathy* (empati) adalah kemampuan memberikan perhatian kepada masyarakat yang akan konsultasi dalam pembuatan NIB online secara individual. *Empathy* berarti bahwa pegawai memahami masalah masyarakat pengurus NIB online, komunikasi yang baik, perhatian personal dan memahami kebutuhan masyarakat pengurus NIB, serta memiliki jam operasi yang nyaman.

Adapun hasil penelitian yang peneliti temukan, bahwa dari pernyataan yang di sampaikan oleh kaid perizinan dan non perizinan, analisis kebijakan ahli muda, serta salah satu masyarakat penerima layanan terkait *empathy* dalam pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu itu sudah sangat baik. Hal ini bisa di buktikan dengan adanya pelatihan pemberian pelayanan, yang dimana pada pelatihan itu pegawai di beritahukan bagaimana seharusnya seorang pelayan publik bersikap kepada penerima layanan sehingga hal tersebut yang di implementasikan oleh pegawai dan berdampak baik kepada masyarakat. Hal ini juga bisa di lihat dari pernyataan yang di sampaikan oleh masyarakat penerima layanan, bahwa pelayanan yang ada di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu kota Gorontalo sangat ramah, menyambut dengan baik dan memberikan pelayanan yang baik juga. Jadi peneliti bisa menyimpulkan bahwa terkait *empathy* yang ada di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu kota Gorontalo sudah sangat baik.

Penelitian terdahulu oleh (Arifianto, 2021) mengemukakan hasil penelitiannya, bahwasannya *Empaty* (empati) merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan perlakuan atau perhatian yang tulus. Individu atau pribadi yang diberikan kepada pemohon administrasi kependudukan untuk memahami dan merasakan masalah yang dihadapinya.

Peneliti menarik kesimpulan dengan adanya berapa sumber penelitian terdahulu, bahwasannya dengan berempati, para pelayan publik dapat mengidentifikasi masalah yang di hadapi oleh masyarakat dengan lebih baik, merespon kebutuhan mereka secara lebih bijaksana, dan memberikan pelayanan yang lebih berarti dan responsive. Juga, dengan pelayan publik berempati, itu dapat membangun kepercayaan dan koneksi yang lebih erat antarapelayan publik dan masyarakat, serta data menciptakan lingkungan dimana masalah dapat diatasi secara bersama-sama.

KESIMPULAN

Penerapan Prinsip-prinsip Pelayanan Publik dalam Pengurusan Nomor Induk Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo

berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa sudah cukup baik. di karenakan di lihat dari teori Lovelock (1992) yang menyatakan bahwa nilai-nilai transparansi adalah mencakup *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *Empathy*. (1) *Tangibles* atau berwujud/bukti fisik baik sumber daya manusianya, sarana dan prasarana kemudian tempat pemberian layanan sudah cukup baik. Namun seringkali ada permasalahan yang muncul seperti terkendalanya jaringan dan juga komputer yang di rasa kurang memadai. Tapi, hal tersebut bisa di atasi dengan baik oleh pegawai yang ada di DPMPTSP. (2) *Realibility* ataupun kemampuan/keandalan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo Kota Gorontalo sudah sangat tepat. Dimana hal ini dapat di lihat dari pernyataan pegawai instansi sendiri yang menyatakan bahwa mereka selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan juga yang terbaik ke masyarakat dengan cara selalu memberikan informasi-informasi yang terbaru dan juga tepat waktu. Hal ini juga di dukung dengan dua pernyataan oleh pelaku usaha atau penerima layanan perizinan usaha dalam hal ini adalah NIB yang ada di kota Gorontalo, mereka menyatakan bahwa memang pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo sudah baik. (3) *responsiveness* yang ada di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu kota Gorontalo sudah sangat baik. Hal ini bisa di buktikan dengan pernyataan dari salah satu penerima layanan perizinan usaha bahwa pegawai yang ada di DPMPTSP sepenuhnya tanggap hingga segala urusan perizinan selesai. Hal ini juga di dukung dengan pernyataan oleh pegawai dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu kota Gorontalo bahwa mereka selalu berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang prima. (4) *assurance* ataupun jaminan dalam pelayanan yang ada di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu, itu sudah sangat baik. Hal ini bisa di buktikan dengan pernyataan yang di sampaikan oleh pegawai dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu bahwa mereka selalu berusaha tepat waktu dalam pelayanan perizinan dan di usahakan tidak molor. Bahkan mereka sering lembur untuk menyelesaikan izin usaha masyarakat. Dan juga hal ini di dukung oleh salah sa masyarakat penerima layanan bahwa dalam pengurusan perizinan, pegawai dinas penanaman modal pelayannya terpadu satu pintu tepat waktu serta tidak ada biaya sama sekali, sehingganya hal ini sangat mempermudah masyarakat. (5) *Empathy* dalam pelayanan yang ada di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu itu sudah sangat baik. Hal ini bisa di buktikan dengan adanya pelatihan pemberian pelayanan, yang dimana pada pelatihan itu pegawai di beritahukan bagaimana seharusnya seorang pelayan publik bersikap kepada penerima layanan sehingga hal tersebut yang di implementasikan oleh pegawai dan berdampak baik kepada masyarakat. Hal ini juga bisa di lihat dari pernyataan yang di sampaikan oleh masyarakat penerima layanan, bahwa pelayanan yang ada di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu kota Gorontalo sangat ramah, menyambut dengan baik dan memberikan pelayanan yang baik juga. Jadi peneliti bisa menyimpulkan bahwa terkait *empathy* yang ada di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu kota Gorontalo sudah sangat baik.

SARAN

Bagi DPMPTSP Kota Gorontalo, dalam mengoptimalkan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam pengurusan NIB peneliti menyarankan:

- 1) Meningkatkan pelatihan dan kesadaran pegawai, DPMPTSP perlu mengadakan pelatihan untuk seluruh pegawainya terkait prinsip-prinsip pelayanan publik dan pentingnya penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik itu sendiri.
- 2) Meningkatkan mutu dalam bidang teknologi informasi: DPMPTSP perlu adaptif dalam perkembangan sosial media, serta perkembangan informasi yang ada di DPMPTSP Kota Gorontalo, untuk dapat memaksimalkan keterbukaan informasi kepada masyarakat yang ingin mengurus Nomor Induk Berusaha.

Bagi peneliti selanjutnya, untuk mengembangkan topik karya ilmiah tentang penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik, peneliti menyarankan:

- 1) Untuk peneliti selanjutnya, agar dapat mengembangkan cakupan penelitian, maka dipandang perlu untuk melaksanakan penelitian dengan cakupan lokus lebih besar lagi.
- 2) Untuk peneliti selanjutnya, agar dapat melakukan penelitian dengan mengembangkan penggunaan metode dalam penelitian sebagai bentuk pencarian temuan secara lebih objektif lagi.

Referensi

- Arifianto, N. (2021). Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara (Asn) Pada Kantor Kecamatan Pudak Kabupaten Ponorogo. *Artikel*, 10(1), 159–171.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1–10. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(1\).4932](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(1).4932)
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.30742/juisspol.v2i1.2134>
- Pitoy, C. Dp. K. P. T. K. K. H. B. W. T. L. M., Tampi, J. R. E., & Puniundoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado. *Productivity*, 2(1), 1–5.
- Prasetyo, E., Isnaini, I., & Adam, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. *Perspektif*, 10(2), 710–727. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.5176>
- Saputra, B. E., Maksud, I., Salbiah, E., Studi, P., Publik, A., Bambang, K. :, & Saputra, E. (2021). Public service quality of motor vehicle tax payment. *Jurnal Governansi*, 7(April), 29–38.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kebijakan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Evaluasi*. Bandung: ALFABETA.
- Zamroni, A., & Widodo, R. p. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Respon Publik*, 13(2), 75–82. <http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/2127>