

# Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) Melalui Lembaga Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi = Quality of Public Services in Issuance of Business Identification Number (NIB) through Online Single Submission at the Investment Service and One Stop Integrated Service of Bekasi City

Brahmantyo Yudho Prabowo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920532902&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pelaksanaan penerbitan Nomor Induk Berusaha Melalui Lembaga Online Single Submission merupakan salah satu program perekonomian di bidang penanaman modal yang dilakukan oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Hal ini yang mendorong dilakukannya penelitian ini yang bertujuan untuk menganalisis kualitas dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan penerbitan Nomor Induk Berusaha melalui Lembaga Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi dengan merujuk teori model Egovqual Papadomichelakki & Mentzas (2012). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, teknik pengambilan data dilakukan dengan kuisisioner, wawancara mendalam, observasi langsung serta studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha melalui Lembaga Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi mendapat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan hasil olah data terhadap kuisisioner yang menunjukkan dimensi trust mendapatkan penilaian paling tinggi pada indikator Tr1 yaitu password dan id pemohon terakuisisi dengan baik oleh sistem dalam website, sedangkan dimensi reliability mendapatkan penilaian paling rendah pada indikator R12 yaitu website dapat digunakan kapanpun atau online 24 jam.

.....The issuance of Business Identification Number through an Online Single Submission Institution is one of the economic programs in the investment sector carried out by the government. This is in accordance with Government Regulation Number 24 of 2018 concerning Electronically Integrated Business Licensing Services. This is what drives this research which aims to analyze the quality and factors that affect the service of issuing a Business Identification Number through the Online Single Submission Agency at the Bekasi City Investment and One Stop Integrated Service Agency by referring to the theory of the Egovqual Papadomichelakki & Mentzas model (2012). . The research approach used is a quantitative approach, data collection techniques are carried out by questionnaires, in-depth interviews, direct observation and literature study. The results showed that the quality of service in issuing Business Identification Numbers through the Online Single Submission Institution at the Bekasi City Investment and One Stop Integrated Service Office received high trust from the public. This is indicated by the results of data processing on the questionnaire, which shows that the trust dimension gets the highest assessment on the Tr1 indicator, namely the password and applicant ID are well acclaimed by the system on the website, while the reliability dimension gets the lowest rating on the R12 indicator, namely the website can be used anytime or online. 24 hours.