

**SKRIPSI**  
**PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN USAHA (SKU)**  
**DI KANTOR KELURAHAN SELAT DALAM KECAMATAN SELAT**  
**KABUPATEN KAPUAS**



**OLEH :**

**ARY PERNANDO**

**1810411310010**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**BANJARMASIN**

**2022**

## **ABSTRAK**

**Ary Pernando, NIM 1810411310010, 2022, Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Kantor Kelurahan Selat Dalam Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas, di bawah Bimbingan Enly Hadiyanor.**

Penelitian ini berawal dari beberapa keluhan masyarakat tentang pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Kantor Kelurahan Selat Dalam Kabupaten Kapuas. Surat Keterangan Usaha (SKU) adalah surat yang menjadi bukti keberadaan suatu usaha. Surat ini juga dapat membantu pelaku usaha untuk mendapatkan BLT UMKM dari Pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Kantor Kelurahan Selat Dalam .2) Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Kantor Kelurahan Selat Dalam.

Metode Penelitian yang di gunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu berupa Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis data yang digunakan antara lain yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Kantor Kelurahan Selat Dalam Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas masih kurang baik, hal ini di lihat dari segi persyaratan, waktu pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan di Kelurahan Selat Dalam masih kurang jelas dan kurang efektif. Walaupun demikian dalam hal prosedur pelayanan, petugas pelayanan di Kantor Kelurahan Selat Dalam sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada.. Adapun faktor penghambat dari pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) ini yaitu tanda tangan Lurah yang terlambat, serta fasilitas pelayanan yang masih kurang baik.

Saran mengenai penelitian ini yaitu pihak Kantor Kelurahan Selat Dalam perlu memperhatikan fasilitas pelayanan yang ada dan juga mencari cara baru agar tanda tangan Lurah bisa didapatkan lebih mudah dan tidak lagi terlambat.

***Kata Kunci: Pembuatan, Pelayanan, Surat Keterangan Usaha (SKU)***

#### **ABSTRACT**

***Ary Pernando, NIM 1810411310010, 2022, Services for Making Business Certificates (SKU) at the Selat Dalam Village Office, Selat District, Kapuas Regency, under the Guidance of Enly Hadiyanor.***

*This research started with several community complaints about the service for making business certificates (SKU) at the Selat Dalam Village Office, Kapuas Regency. Business Certificate (SKU) is a letter which is proof of the existence of a business. This letter can also help business actors to obtain BLT UMKM from the Government. This study aims to find out: 1) Services for Making Business Certificates (SKU) at the Kelurahan Selat Dalam Office. 2) Factors inhibiting Services for Making Certificates for Business (SKU) at the Kelurahan Selat Dalam Office.*

*The research method used is a qualitative approach with a qualitative descriptive research type. Data collection techniques are in the form of Observations, Interviews and Documentation. As for the data analysis techniques used include data reduction, data presentation and drawing conclusions.*

*The results of the study show that the service for making business certificates (SKU) at the Selat Dalam Village Office, Selat Subdistrict, Kapuas Regency is still not good, this is seen in terms of requirements, service time, and handling of complaints, suggestions and input in Selat Dalam Village, it is still unclear and less effective. However, in terms of service procedures, service officers at the Selat Dalam Village Office have carried out services in accordance with existing procedures.*

*Suggestions regarding this research are that the Selat Dalam Kelurahan Office needs to pay attention to existing service facilities and also look for new ways so that the Lurah's signature can be obtained more easily and is no longer late.*

***Keywords: Manufacturing, Service, Business Certificate (SKU)***

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat-Nya yang luar biasa berupa kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Pelayanan Pembuatan SKU (Surat Keterangan Usaha) di Kantor Kelurahan Selat Dalam**” dengan baik.. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai syarat dalam menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun material serta waktu dan tenaganya selama penulis melaksanakan perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini terselesaikan. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Enly Hadiyanor S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi Program Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan serta pengetahuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis demi kelancaran dan perbaikan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis demi kelancaran dan perbaikan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Fahmi R. Saputra, ST selaku Lurah Kelurahan Selat Dalam. Yang memperbolehkan penulis dalam melakukan penelitian di Kelurahan Selat Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas.
8. Bapak Amat, S.AP selaku Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Selat Dalam Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas. Yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian sehingga memperoleh informasi yang diperlukan dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh pegawai Kantor Kelurahan Selat Dalam Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas yang bersedia memberikan bantuan, dan informasi dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Seluruh Dosen Pengajar program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selama ini mengajarkan pengetahuan dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis melaksanakan perkuliahan.
11. Kepada kedua orang tua tercinta dan kakak penulis yang tidak pernah henti-hentinya dalam mendoakan, memberikan dukungan, motivasi, semangat dan pengorbanan yang sangat luar biasa kepada penulis dari kecil hingga sekarang.
12. Kepada seluruh sahabat penulis yang selalu menemani di masa perkuliahan saat senang maupun susah.
13. Seluruh teman-teman Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin angkatan 2018 khususnya kelas Mandiri 1 2018 atas kebersamaannya selama penulis berkuliah.

Rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan nikmat yang tiada henti atas kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis. Amin.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyaknya kekurangan dan jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan pada skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan khususnya dalam pengembangan tentang pengetahuan pada bidang Administrasi Publik.

Kapuas, 8 November 2022  
Penulis,

Ary Pernando  
NIM 1810411310010

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>6</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Konsep Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Konsepsi Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Klasifikasi Pelayanan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Penyelenggaraan Pelayanan Publik .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
2.2.6 Standar Pelayanan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.7 Maklumat Pelayanan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.8 Perspektif dan Kerangka Kualitas ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.9 Kualitas Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.10 Dimensi dan Kualitas Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not</b> <b>defined.</b>

2.3 Surat Keterangan Usaha (SKU) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2. Tipe Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3. Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Informan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5. Sumber Data Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1 Data Primer.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2 Data Sekunder.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1 Observasi (Pengamatan).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2 Wawancara .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.3 Dokumentasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7 Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Gambaran Umum Kelurahan Selat Dalam ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Kependudukan di Kelurahan Selat Dalam :.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Sarana dan Prasarana di Kelurahan Selat Dalam :	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Data Personil Kantor Kelurahan Selat Dalam	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5 Struktur Organisasi Kelurahan Selat Dalam	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6 Visi Dan Misi Kelurahan Selat Dalam .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7 Tugas dan Fungsi Kelurahan Selat Dalam...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1 Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Kantor Kelurahan Selat Dalam .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.2 Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Kantor Kelurahan Selat Dalam .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



5.2.1 Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha di Kantor Kelurahan Selat Dalam .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.2 Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Kantor Kelurahan Selat Dalam .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1 Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2 Saran .....	<a href="#">80</a>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah yang membuat Surat Keterangan Usaha di Kantor Kelurahan Selat Dalam pada tahun 2021 .....	6
Tabel 3.1 Daftar Informan .....	41
Tabel 4.1 Data Personil Kantor Kelurahan Selat Dalam .....	50
Tabel 4.2 Pangkat Golongan .....	50
Tabel 5.1 Sarana dan prasarana kantor Kelurahan Selat Dalam .....	68

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Selat Dalam .....	52