

**SKRIPSI**

**KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT  
KETERANGAN USAHA PADA KANTOR PEMERINTAH DESA  
WONOREJO KECAMATAN KUSAN HULU KABUPATEN TANAH  
BUMBU**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

**Oleh :**

**I Made Yoga Kusuma**

**1610411310009**



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

**2022**

LEMBAR PENGESAHAN SEKRIPSI

KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN  
USAHA PADA KANTOR PEMERINTAH DESA WONOREJO KECAMATAN KUSAN  
HULU KABUPATEN TANAH BUMBU

A. Nama Mahasiswa : I Made Yoga Kusuma NIM : 161041131009

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1)  
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat  
pada tanggal : 30 Desember 2022

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Avela Dewi, S.Sos., M.Si)

NIP. 197506161999032002

b. Sekretaris

(Widyakanti, S.Sos., M.AP)

NIP. 196811021994032001

c. Anggota

(Hj. Aulia, S.Sos., M.AP)

NIP. 197912262003122001

Mengetahui

Dekan FJSIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 30 Desember 2022

Koordinator Program Studi

Administrasi Publik

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

#### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jum'at tanggal 30 bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2125/UN8.1.13/KP.10.00/2022 tanggal 28 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : I Made Yoga Kusuma  
NIM : 1610411310009  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha Pada Kantor Pemerintah Desa Wonorejo Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik LL2 Gb Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 09.00 wita s/d selesai  
Nilai : 80 / A  
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus


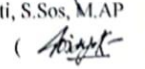

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 30 Desember 2022

Mahasiswa yang diuji,

I Made Yoga Kusuma

Tim Penguji,

1. ketua : Avela Dewi, S.Sos, M.Si (  )
2. Sekretaris : Widyakanti, S.Sos, M.AP (  )
3. Anggota : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP (  )

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

  
Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP 197506101999032002

## ALEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Made Yoga Kusuma  
Nim : 1610411310009  
Tempat/Tanggal Lahir : Kotabaru, 18 Januari 1998  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul "*Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha Pada Kantor Pemerintah Desa Wonerejo Kecamatan Kusa Hulu Kabupaten Tanah Bumbu*" merupakan hasil karya sendiri bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 10 April 2023

Yang Membuat Pernyataan



I Made Yoga Kusuma  
NIM. 1610411310009

## ABSTRAK

**I Made Yoga Kusuma, 1610411310009. 2022. Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha Pada Kantor Pemerintah Desa Wonorejo Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu. Dibawah Bimbingan Avela Dewi.**

Pemerintah Desa Wonorejo memberikan beberapa pelayanan salah satunya yaitu pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU). Namun, sampai saat ini Pemerintah Desa Wonorejo belum memiliki SOP pada pelayanan pembuatan SKU. Penduduk Desa Wonorejo berjumlah 1.916 merupakan jumlah penduduk terbanyak di Kecamatan Kusan Hulu, tetapi hal ini tidak sebanding dengan aparatur Desa Wonorejo yang hanya berjumlah 11 Aparatur.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja aparatur Desa serta mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung kinerja Aparatur Desa Wonorejo dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif atau penjelasan. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder serta subjek dalam penelitian ini meliputi Kepala Desa Wonorejo, Kasi Pelayanan, dan masyarakat Desa Wonorejo.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Kelurahan Baru secara keseluruhan sudah cukup baik, tercermin dari sudah baiknya produktivitas aparatur, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, komitmen kerja, dan tanggung jawab terhadap pekerjaan dan tugas-tugasnya. Namun, untuk kualitas kerja dalam memberikan pelayanan pembuatan SKU masing kurang baik. Faktor penghambat yang dalam pelayanan SKU masih kurangnya sumber daya manusia (SDM) serta kurangnya sarana dan prasarana, sedangkan faktor pendukung kinerja aparatur Desa dalam melayani pembuatan SKU adalah kemampuan aparatur dalam menguasai komputer.

Saran peneliti kepada Pemerintah Desa Wonorejo terkait pelayanan pembuatan SKU adalah untuk melengkapi sarana dan prasarana, menambah jumlah aparatur, serta mengajukan perbaikan gedung Desa Wonorejo kepada pemerintah daerah setempat.

***Kata Kunci:*** Kinerja aparatur Desa, pelayanan publik, Surat Keterangan Usaha

**I Made Yoga Kusuma, 1610411310009. 2022. Performance of Village Apparatuses in Services for Making Business Certificates at the Wonorejo Village Government Office, Kusan Hulu District, Tanah Bumbu Regency. Under the Guidance of Avela Dewi.**

The Wonorejo Village Government provides several services, one of which is the service for making Business Certificates (SKU). However, until now the Wonorejo Village Government does not yet have an SOP for SKU manufacturing services. The population of Wonorejo Village, numbering 1,916, is the largest in Kusan Hulu District, but this is not comparable to the Wonorejo Village apparatus, which only has 11 employees.

This study aims to determine the performance of the village apparatus and to identify inhibiting and supporting factors for the performance of Wonorejo Village apparatus in the service of making business certificates (SKU). The approach used in this study is a qualitative approach that is descriptive or explanatory. The data sources used are primary data and secondary data and the subjects in this study include the Head of Wonoreja Village, the Head of Services, and the people of Wonorejo Village.

The results of this study indicate that the performance of employees in the service of making business certificates (SKU) in Kelurahan Baru as a whole is quite good, reflected in good employee productivity, punctuality, effectiveness, independence, work commitment, and responsibility for work and his duties. However, the quality of work in providing services for making each SKU is not good. The inhibiting factor in the SKU service is the lack of human resources (HR) and the lack of facilities and infrastructure, while the supporting factor for the performance of village apparatus in serving SKU production is the ability of employees to master computers.

The researcher's suggestions to the Wonorejo Village Government regarding SKU manufacturing services are to complete facilities and infrastructure, increase the number of employees, and propose repairs to the Wonorejo Village building to the local government.

*Keywords: Village apparatus performance, public service, business certificate*



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penyusun panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha karena berkat rahmat-nya lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN USAHA (STUDI PADA KANTOR PEMERINTAH DESA WONOREJO KECAMATAN KUSAN HULU KABUPATEN TANAH BUMBU)**”.

Pembuatan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
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 Ketua Jurusan Program Studi Administrasi Publik selaku dosen pembimbing skripsi yang telah yang dengan sabar mengarahkan, membimbing, memberikan motivasi, dan ilmunya kepada peneliti selama penelitian skripsi.
4. Bapak Dr. Taufik Arbain, S.Sos. M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan ilmunya kepada peneliti selama perkuliahan.

5. Ibu Widyakanti, S.Sos. M.AP selaku Dosen Penguji 1 dan Ibu Hj. Aulia, S.Sos. M.AP selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan saran, kritik dan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama proses penelitian skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti.
7. Bapak Joko Suwarno, S.Pd.I selaku Kepala Desa Wonorejo, Bapak Muhammad Mahgfur, S.Pd.I selaku Sekertaris Desa, Bapak Dodi Darmadji selaku Kasi Pelayanan, Ibu Istiqomah selaku Kasi Pemerintahan dan Ibu Rinanda Aprilian selaku Kaur Umum dan Tata Usaha serta aparatur lain yang telah membantu peneliti dalam penelitian skripsi ini.
8. Terima Kasih banyak kepada ayah saya I Nengah Suartawan, Ibu saya Ketut Sayu Suyasni, Kak Hendra, Kak Joko, Kak Putu Bapak Agus, dan Adek Andini yang selalu mendukung dan mendoakan peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
9. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Panji, Nur, Bayu, Bani, dan Nurul, yang selalu mendukung dan memberikan saran kepada peneliti.
10. Seluruh teman-teman Jurusan Administrasi Publik angkatan 2016 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
11. Seluruh pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Tuhan membalas segala amalan dan kebaikan dengan pahala yang setimpal.



Demikianlah, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih. Banjarmasin,

Banjarmasin 29 Maret 2022

Peneliti

I Made Yoga Kusuma

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Konsep Pelayanan Publik .....	9
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	9
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	11
2.3 Konsep Kinerja .....	13
2.3.1 Pengertian Kinerja .....	13
2.3.2 Pengukuran Kinerja .....	15
2.3.3 Indikator Kinerja.....	1
2.3.4 Faktor Penghambat Dan Pendukung Kinerja .....	29
2.3.5 Surat Keterangan Usaha .....	20
2.4 Kerangka Pikir Penelitian.....	21

<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	22
3.2 Tipe Penelitian.....	22
3.3 Lokasi Penelitian .....	22
3.4 Sumber Data .....	23
3.5 Subyek Penelitian .....	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.7 Analisis Data .....	24
<b>BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
4.1 Provil Desa Wonorejo .....	27
4.1,1 Jumlah Penduduk.....	28
4.1.2 Tingkat Pendidikan Desa Wonorejo .....	30
4.1.3 Mata Pencarian Desa Wonorejo.....	30
4.1.4 Visi Misi .....	32
4.2 Struktur Organisasi.....	33
4.2.1 Tugas Pokok Dan Fungsi Pemerintahan Desa.....	34
4.2.2 Keadaan Aparatur .....	38
<b>BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
5.1 Hasil Penelitian.....	41
5.1.1 Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Kantor Desa Wonorejo Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten TanahBumbu.....	41
5.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Desa dalam	

Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Kantor Desa Wonorejo Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu .....	50
5.2 Pembahasan .....	59
5.2.1 Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Kantor Desa Wonorejo Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu .....	59
5.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Kantor Desa Wonorejo Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu .....	65
<b>BAB VI. PENUTUP .....</b>	<b>71</b>
6.1 Kesimpulan.....	71
6.2 Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelayanan Umum Kepada Masyarakat di Kantor Pemerintahan Desa Wonorejo.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1 Informan Peneliti.....	23
Table 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Kusan Hulu.....	29
Table 4.2 Data Tingkat Pendidikan Desa Wonorejo.....	30
Table 4.3 Data Mata Pencarian Desa Wonorejo.....	31
Tabel 4.5 Daftar Nama Perangkat Desa.....	39
Tabel 4.6 Tingkat Pendidikan Aparatur Pemerintahan Desa Wonorejo.....	39
Tabel 4.7 Data Aparatur PNS dan Non PNS di Kantor Pemerintahan Desa Wonorejo.....	40
Table 5.1 Matriks Hasil Penelitian Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Desa Wonorejo.....	54
Table 5.2 Matriks Hasil Penelitian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Desa Wonorejo.....	57

Table 5.3 Matriks Temuan Hasil Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Pembutan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Desa Wonorejo ..... 67

Table 5.4 Matriks Temuan Hasil Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Pembutan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Desa Wonorejo ..... 69

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Analisis Data Kualitatif Menurut Miles dan Huberman .....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pemerintahan Desa Wonorejo .....	34