

SKRIPSI

**PERAN DAN PELAYANAN STAF LEMBAGA KELURAHAN
KERTAK BARU ILIR PADA USAHA MIKRO KECIL DAN
MENENGAH (UMKM) DI KERTAK BARU ILIR
BANJARMASIN TENGAH**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Administrasi Publik



Hendra Syahputra

NIM. 2110411210018

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

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PERAN DAN PELAYANAN STAF LEMBAGA KELURAHAN KERTAK
BARU ILIR PADA USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM) DI
KERTAK BARU ILIR BANJARMASIN TENGAH

A. Nama Mahasiswa : Hendra Syahputra NIM : 2110411210018

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S I), Program Studi Adminitrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 23 Juni 2026

C. Tim Penguji

a. Ketua

Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si

NIP. 197507062005011001

b. Sekretaris

Avela Dewi, S.Sos, M.Si

NIP. 197506161999032002

c. Anggota

Sugiannor, S.Sos., M.AP

NIP. 19890306202231005

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui

Dekan FISIP ULM



Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si

NIP. 197104201999031001

Banjarmasin, 6 Juli 2026

Jurusan Program Studi

Administrasi Publik

Hj. Aulia, S.Sos, M.AP

NIP. 197912262003122001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
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 Selasa tanggal Dua Puluh Tiga bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan Surat Tugas Nomor: 1874/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 11 Juni 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Hendra Syahputra
NIM : 2110411210018
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Peran Dan Pelayanan Staf Lembaga Kelurahan Kertak Baru Ilir Pada Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Kertak Baru Ilir Banjarmasin Tengah.
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM
Waktu Ujian : 11.00 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 : 23 Juni 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Hendra Syahputra

1. Ketua : Enly Hadiyanor, S.IP., M.Si

2. Sekretaris : Avela Dewi, S.Sos., M.Si

3. Anggota : Sugiannor, S.Sos., M.AP

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Publik,

Hj. Aulia, S.Sos., M.AP
NIP. 197912262003122001

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hendra Syahputra
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 02 Juni 2002
NIM : 2110411210018
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Komplek Citra Palam Permai Blok U.7 RT/RW
45/01, Kelurahan Guntung Manggis
kecamatan Landasan Ulin, Kota Banjarbaru

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Banjarmasin, 6 Juli 2026

Mahasiswa yang bersangkutan,



Hendra Syahputra
NIM. 2110411210018

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul “Peran dan Pelayanan Staf Lembaga Kelurahan Kertak Baru Ilir Pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kertak Baru Ilir Banjarmasin Tengah” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam proses penyusunannya, penulis banyak mendapat bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku Koordinator Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin sekaligus Dosen Penasehat Akademik.
4. Bapak Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan memberikan arahan masukan konstruktif demi penyempurnaan skripsi ini.

5. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji 1 dan Pembimbing Akademik yang telah berkenan meluangkan waktu serta memberikan arahan dan masukan konstruktif demi penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Sugiannor, S.Sos, M. Si selaku Dosen Penguji 2 atas waktu, arahan, serta saran-saran membangun yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman Program Studi Administrasi Publik dari angkatan 2021.
8. Kepada kedua orang tua peneliti yang tersayang
9. Kepada teman-teman terkasih yang sudah membantu peneliti dalam berdiskusi dan memberi masukan yaitu, M. Ryan Saputra, Raga Zikri Akmali, dan Tri Rizky Maulana

Banjarmasin, 6 Juli 2026
Penulis,

Hendra Syahputra
NIM. 2110411210018

ABSTRAK

Hendra Syahputra, 2110411210018, 2026, Peran dan Pelayanan Staf Lembaga Kelurahan Kertak Baru Ilir Pada Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Kertak Baru Ilir Banjarmasin Tengah. Dibawah bimbingan Enly Hadiyanor.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran serta pelayanan staf Kelurahan Kertak Baru Ilir terhadap Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di wilayah Kertak Baru Ilir Banjarmasin Tengah. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berkembangnya UMKM di wilayah Kertak Baru Ilir yang didukung oleh letak strategis kawasan sebagai pusat kegiatan ekonomi, namun masih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan akses pelayanan, pembinaan, dan pendampingan usaha. Dalam konteks tersebut, kelurahan memiliki peran penting dalam melayani dalam perkembangan UMKM dan sebagai unit pemerintahan yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan pelaku UMKM.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di Kelurahan Kertak Baru Ilir Kota Banjarmasin. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Kepala Lurah, Kasi Pemerintahan, Kasi Ketertiban dan Keamanan, Kasi Ekonomi dan Pembangunan, serta beberapa pelaku UMKM di wilayah Kertak Baru Ilir. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf Kelurahan Kertak Baru Ilir memiliki peran dan pelayanan terhadap UMKM melalui fungsi sebagai Pintu Gerbang Administratif Pertama, Verifikator, dan Fasilitator. Pelayanan yang diberikan meliputi pengurusan administrasi, pendataan UMKM, dan koordinasi dengan instansi terkait dalam mendukung pengembangan dan keamanan UMKM. Meskipun demikian, program pembinaan dari kelurahan masih sedikit dan tidak adanya bantuan yang di arahkan untuk pelaku UMKM.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa setiap staf di Kelurahan Kertak Baru Ilir memiliki peran dan pelayanan mereka masing-masing terhadap pelaku UMKM dan semua itu ditunjukkan dalam mendukung keberlangsungan dan pengembangan UMKM di wilayahnya melalui pelayanan administratif dan fasilitasi pemberdayaan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan, penguatan koordinasi, serta pembinaan yang lebih berkelanjutan agar UMKM dapat berkembang secara lebih mandiri dan berdaya saing.

Kata Kunci: Peran Kelurahan, Pelayanan Publik, UMKM, Pemberdayaan, Kertak Baru Ilir

ABSTRACT

Hendra Syahputra, 2110411210018, 2026, The Role and Service of Kertak Baru Ilir Village Institution Staff in Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in the Kertak Baru Ilir Area of Central Banjarmasin. Under the guidance of Enly Hadiyanor.

This study aims to identify and analyze the role and service provided by Kertak Baru Ilir Village staff to Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in the Kertak Baru Ilir area of Central Banjarmasin. This research is motivated by the growth of MSMEs in the Kertak Baru Ilir area, supported by the area's strategic location as a center of economic activity. However, they still face various challenges such as limited access to services, coaching, and business mentoring. In this context, the village plays a crucial role in serving MSME development and as a government unit that directly interacts with the community and MSMEs.

This study used a qualitative approach with a descriptive approach. The research location was Kertak Baru Ilir Village, Banjarmasin City. Data collection techniques were in-depth interviews, observation, and documentation. The research informants consisted of the Village Head, the Head of Government Affairs, the Head of Public Order and Security, the Head of Economics and Development, and several MSMEs in the Kertak Baru Ilir area. Data analysis used the interactive model of Miles and Huberman, encompassing the stages of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The research results show that Kertak Baru Ilir Village staff play a role and provide services to MSMEs through their functions as the First Administrative Gateway, Verifier, and Facilitator. Services provided include administrative management, MSME data collection, and coordination with relevant agencies to support MSME development and security. However, development programs from the village are still limited, and there is no targeted assistance for MSMEs.

Based on the research findings, it can be concluded that each staff member in Kertak Baru Ilir village has a distinct role and provides services to MSMEs, all of which are demonstrated in supporting the sustainability and development of MSMEs in their area through administrative services and facilitating community empowerment. Therefore, improvements in service quality, strengthened coordination, and more sustainable development are needed to enable MSMEs to develop more independently and competitively.

Keywords: *Village Role, Public Services, MSMEs, Empowerment, Kertak Baru Ilir.*

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Konsep Teoritis	22
2.1.1 Pelayanan Dalam Administrasi Publik	22
2.1.2 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).....	31
2.1.3 Peran	40
2.3 Kerangka Pemikiran	42
BAB III KONSEP METODE PENELITIAN.....	48
3.1 Pendekatan Penelitian.....	48
3.2 Tipe Penelitian.....	49
3.3 Lokasi Penelitian	49

3.4	Subjek Penelitian	50
3.5	Sumber Data	52
3.6	Instrumen Penelitian	54
3.7	Teknik Mengelolah Data	54
3.7.1	Wawancara	54
3.7.2	Observasi	55
3.7.3	Dokumentasi	56
3.8	Pengelolaan Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		61
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian	61
4.1.1	Sejarah Kelurahan Kertak Baru Ilir	61
4.1.2	Visi dan Misi	63
4.1.3	Tujuan	64
4.1.4	Tugas dan Fungsi	64
4.1.5	Struktur Organisasi & Uraian Tugas	65
4.2	Uraian Temuan Penelitian	72
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		80
5.1	Analisis Temuan Penelitian	80
5.2	Peran dan Pelayanan Staf Kelurahan Kertak Baru Ilir	81
5.2.1	Peran Menurut Grass, Mason dan MC Eachern	81
5.2.2	Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009	82
BAB VI PENUTUP		86
6.1	Kesimpulan.....	86
6.2	Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN.....		95

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah UMKM dan Tenaga Kerja yang Bekerja di Sektor UMKM	4
Tabel 1. 2 Sebaran UMKM di Daerah Banjarmasin	6
Tabel 1. 3 Lembaga Ekonomi di Kertak Baru Ilir	8
Tabel 1. 4 Jumlah Industri Kertak Baru Ilir	8
Tabel 1. 5 Rincian Jenis Usaha di Kertak Baru Ilir.....	9
Tabel 1. 6 Rincian Pajak di Kertak Baru Ilir.....	11
Tabel 2. 1 Penelitian yang Relevan.....	15
Tabel 3. 1 Daftar Informan.....	51
Tabel 5. 1 Matrik Analisis Pembahasan.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peta Kecamatan Banjarmasin Tengah.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 4. 1 Kelurahan Kertak Baru Ilir.....	61
Gambar 4. 2 Visi dan Misi Kelurahan Kertak Baru Ilir	63
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Kelurahan Kertak Baru Ilir	65