

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM  
PENGURUSAN SURAT IZIN USAHA MIKRO KECIL  
(IUMK)**

**DI KECAMATAN JEKAN RAYA  
KOTA PALANGKARAYA**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**EVANRIO SEANJAYA  
1810413610014**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN  
TEKNOLOGI UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
BANJARMASIN**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT IZIN USAHA  
MIKRO KECIL (IUMK) DI KECAMATAN JEKAN RAYA KOTA  
PALANGKARAYA

- A. Nama Mahasiswa : Evanrio Seanjaya NIM : 1810413610014
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai (A-) dalam ujian mempertahankan skripsi  
Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu  
Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 24 Maret 2025
- C. Tim Penguji:

a. Ketua  
Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana, Msi  
NIP. 196310201988112001 (.....)

b. Sekertaris  
Siti Mauliana Hairini, S.IP., M.A.  
NIP. 199010102019032029 (.....)

c. Anggota  
Drs. Abdurrahman, M.Si  
NIP. 196312271989031002 (.....)

Banjarmasin, 15 Juli 2025  
Ketua Pembimbing

Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana, Msi  
NIP. 196310201988112001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP. 19730122 199802 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS  
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Senin tanggal 24 bulan Maret tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 24 Maret 2025 untuk menguji Skripsi :

Nama : Evanrio Seanjaya  
NIM : 1810413610014  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangkaraya  
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 1 Gedung Lama FISIP ULM  
Waktu Ujian : 09.00 Wita – Selesai  
Nilai :  
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 : 24 Maret 2025

-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Evanrio Seanjaya

1. Ketua : Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana,  
M.Si

(  )

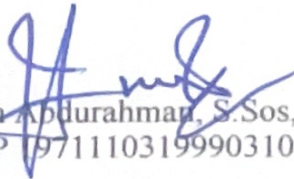
2. Sekretaris : Siti Mauliana Hairini, S.IP, M.A

(  )

3. Anggota : Drs. Abdurrahman, M.Si

(  )

Mengetahui/membenarkan :  
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

  
Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si  
NIP. 197111031999031002

## **ABSTRAK**

*Evanrio Seanjaya, 1810413610014, Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) Di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangkaraya. dibimbing oleh Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana, MSi.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangkaraya serta kendala yang dihadapinya.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini yaitu kepala camat, pegawai staf pelayanan dan masyarakat. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi dan di analisis menggunakan analisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil ( IUMK ) di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangkaraya sudah sesuai dengan teori kinerja seorang pegawai di mana kinerja aparatur sudah efisien yaitu tepat waktu dalam memberikan pelayanan dan memiliki tanggungjawab terhadap tugas yang diberikan, selain itu juga memiliki daya tanggap yang baik karena mampu memberikan respon dengan cepat kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan tanpa menunda-nunda ditambah lagi aparatur dapat memberikan keadilan kepada setiap masyarakat dengan tidak membeda-bedakan dalam pelayanan semua disama ratakan tanpa pilih kasih dalam pembuatan Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil ( IUMK )

*Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Surat Ijin Usaha*

## **ABSTRACT**

***Evanrio Seanjaya, 1810413610014, Quality of Public Services in Processing Micro and Small Business Licenses (IUMK) in Jekan Raya District, Palangkaraya City. supervised by Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana, MSi.***

*This research aims to find out the quality of public services in processing Micro and Small Business Permits (IUMK) in Jekan Raya District, Palangkaraya City and the obstacles they face.*

*This research method uses a qualitative research method with a qualitative descriptive research type. The informants in this research were the sub-district head, service staff and the community. Data collection techniques used observation, interview and documentation techniques and were analyzed using qualitative descriptive analysis.*

*The results of the research show that the quality of public services in making Micro and Small Business Licenses (IUMK) in Jekan Raya District, Palangkaraya City is in accordance with the performance theory of an employee where the performance of the apparatus is efficient, namely on time in providing services and has responsibility for the tasks given , apart from that, it also has good responsiveness because it is able to respond quickly to the community in providing services without delay, plus the apparatus can provide justice to each community without discriminating in services, all are equal without favoritism in making the Permit Micro and Small Enterprises (IUMK)*

***Keywords: Quality, Public Service, Business License***

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi penulis yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) Di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangkaraya” dapat diselesaikan. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dan dengan ini juga menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan dari berbagai pihak yang telah banyak berkontribusi dalam berbagai hal bagi kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada Bapak/Ibu serta rekan-rekan sebagai berikut :

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M. Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana, MSi, selaku dosen pembimbing dalam skripsi ini yang telah memberikan masukan, bimbingan dan arahan selama penyusunan

skripsi ini serta selalu memberikan semangat kepada penulis untuk menghasilkan skripsi yang terbaik.

5. Siti Mauliana Hairini, SIP, M.A selaku penguji yang telah memberikan koresksi dan saran untuk kelengkapan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan dan staff yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang selalu berusaha memberikan ilmu serta pelayanan yang terbaik.
7. Kedua orang tua tersayang yang tidak henti-hentinya memberikan cinta kasih, nasehat dan semangat serta doa tulus dan ikhlas yang luar biasa kepada penulis.
8. Untuk orang-orang terdekat penulis yang turut andil dalam penulisan skripsi dan selalu menjadi semangat bagi penulis untuk terus belajar.
9. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang turut memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar dapat menjadi bahan koreksi untuk penelitian yang akan datang. Besar harapan penulis dengan penelitian yang berjudul “Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Kecamatan Jekan Raya Kota Palangkaraya” dapat memberikan manfaat dan menambah khazanah ilmu pengetahuan serta dapat dijadikan bahan rujukan untuk penelitian-penelitian berikutnya, khususnya pada Program Studi Ilmu Pemerintahan

Banjarmasin, 14 September 2024

Penulis



**DAFTAR**

**ISI JUDUL.....i**

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>                      | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>          | <b>iii</b>  |
| <b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....</b>         | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b> | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK.....</b>                            | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                     | <b>viii</b> |
| <b>DAFTARI ISI.....</b>                        | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                      | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                  | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....                        | 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.....                  | 8           |
| 2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....             | 8           |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>          | <b>32</b>   |
| 3.1 Pendekatan Penelitian.....                 | 32          |
| 3.2 Tipe Penelitian.....                       | 32          |
| 3.3 Lokasi Penelitian.....                     | 33          |
| 3.4 Jenis Data.....                            | 33          |
| 3.5 Sumber Data.....                           | 34          |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data.....               | 34          |
| 3.7 Teknik Analisis Data.....                  | 36          |
| <b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b>                    |             |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.1 Gambaran Umum Kecamatan Jekan Raya Kota Palangkaraya Tengah | 39        |
| 4.2 Visi dan Misi.....  | 40        |
| 4.3 Struktur Organisasi.....                                    | 42        |
| <b>BAB V LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>            |           |
| 5.1 Hasil Penelitian.....                                       | 50        |
| 5.2 Pembahasan.....   | 66        |
| <b>BAB VI PENUTUP</b>   |           |
| 6.1 Kesimpulan.....   | 71        |
| 6.2 Saran.....  | 71        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                      | <b>73</b> |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN   | 75        |