

SKRIPSI
KINERJA PEGAWAI SEKSI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
DALAM PENGURUSAN SURAT KETERANGAN IZIN USAHA DI
KANTOR LURAH OESAPA, KECAMATAN KELAPA LIMA, KOTA
KUPANG



Oleh

MARIA SERAVINA DHONE

42117029

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2023



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Senin Tanggal 21 November 2022** Jam **08.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Maria Seravina Dhone
Nomor Registrasi : 421 17 029
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KINERJA PEGAWAI BIDANG PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN SURAT KETERANGAN IZIN USAHA DI KANTOR LURAH OESAPA, KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.A.P
- 5 Penguji Materi III : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85
Penguji II = 60
Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai = 89/100

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
Dekan,

Dr. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 21 November 2022
Ketua Tim Penguji,

Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

KINERJA PEGAWAI SEKSI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DALAM
PENGURUSAN SURAT KETERANGAN IZIN USAHA DI KANTOR LURAH OESAPA,
KECAMATAN KELAPA LIMA, KOTA KUPANG

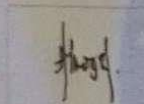
Diajukan Oleh :

MARIA SERAVINA DHONE

42117029

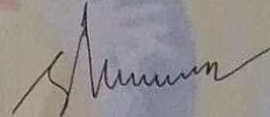
Skripsi Ini Disahkan Dan Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

Pembimbing II



Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



Drs. Marianus Kleden, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Kinerja Pegawai Seksi Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Izin Usaha Di Kantor Lurah Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang”**. Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Widya Mandira Kupang.

Dalam proses penulisan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan Tuhan Yesus Kristus dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung tidak mungkin dapat terselesaikan. Oleh sebab itu dengan rendah hati penulis menyampaikan limpah terima kasih Kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta seluruh staf rektor yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun Proposal untuk menuntut ilmu pada almamater Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ketua dan Sekertasis Program Studi Administrasi Publik
4. Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Ibu Yasinta Palan Peten, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis, memberi arahan, saran, dan kritikan terhadap penyusunan Skripsi ini.

6. Bapak Drs. Frans Nyong, M. Si dan Bapak Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.AP selaku penguji yang telah memberikan masukan dan perbaikan yang sangat membantu bagi penyusun Proposal ini.
7. Para Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik Widya Mandira Kupang yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
8. Bapak Lurah Oesapa beserta stafnya yang telah membantu serta memberikan izin untuk melakukan penelitian
9. Kedua Orang Tua, Saudari-saudari tercinta, Mama Maria Meo, Bapak Sambung Benediktus Dance Ora Kota, yang telah mencintai, mendidik, mendukung membiayai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga ke jenjang ini.
10. Sahabat saya Efin, Dolin, Hilda, Delfin, Eman, yang telah memberi dukungan dan membantu penulis menyelesaikan Skripsi ini.
11. Teman terbaik saya , Andy, Ira, Winda, Linda, Wili untuk kerja samanya, dukungan, masukan, selama penyusunan Skripsi ini.
12. Rekan-rekan mahasiswa Administrasi Publik angkatan 2017 terkhusus kelas A, untuk semua dukungan, kebersamaan, dan rasa kekeluargaan yang terjalin selama ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis akan menerima kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan Proposal ini. Semoga Skripsi ini. Dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca. Sekian dan Terimakasih.

Kupang, Juli 2023

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: **“Kinerja Pegawai Seksi Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Izin Usaha Di Kantor Lurah Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang”**. Kerangka teori yang di gunakan untuk menjelaskan masalah pokok penelitian dibangun dari konsep yang memuat ukuran kinerja pegawai menurut (Robbins, 2016:20) yang menyebutkan bahwa ukuran kinerja pegawai dapat dilihat melalui 3 poin diantaranya adalah kualitas hasil pekerjaan, kuantitas hasil pekerjaan, dan ketetapan waktu. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui, observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan surat keterangan izin usaha pada kantor Lurah Oesapa Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang secara umum dikatakan baik namun bisa disebut belum efektif. Hal ini karena dalam memberikan pelayanan terhadap pengurusan surat keterangan izin usaha sering mengalami kendala. Sehingga menyebabkan masyarakat menunggu dalam waktu yang lama untuk bisa mengambil surat keterangan izin usaha karena kurangnya skil karyawan terhadap berkas-berkas pemohon seperti, kesalahan mengetik nama, tanggal, dan tahun yang ada di data masyarakat. Faktor penghambat aktivitas diantaranya adalah kendala kurang disiplin karyawan dalam kedisiplinan waktu, masih ada karyawan yang sering datang terlambat sehingga membuat masyarakat harus menunggu lama, dan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat tentang pengurusan surat keterangan izin usaha di Kantor Lurah Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang. Sehingga membuat masyarakat kurang paham dalam mengurus surat tersebut dan banyak masyarakat yang menganggap bahwa surat izin usaha itu tidak penting. Berdasarkan hasil penelitian tersebut saran yang dapat diajukan adalah bahwa Kantor Lurah Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang lebih tegas lagi kepada karyawan yang sering tidak taat dalam kedisiplinan waktu, tidak teliti terhadap data masyarakat seperti, (pengetikan nama, tanggal, dan tahun), dan jarang memberi sosialisasi pentingnya surat keterangan izin usaha agar masyarakat dapat mengerti tentang pengurusan surat keterangan izin usaha tersebut.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pengurusan Surat Keterangan Izin Usaha.

MOTTO

**“MEMULAI DENGAN PENUH KEYAKINAN
MENJALANKAN DENGAN PENUH KEIKLASAN
MENYELESAIKAN DENGAN PENUH KEBAHAGIAN”**

“(Keluarga Besar Di Bajawa)”

LEMBAR PERSEBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria atas perlindungannya penulis bisa menyelesaikan Skripsi Ini.
2. Kepada Bapak sambung tercinta Benediktus Dance Ora Kota dan ibu tercinta Maria Meo untuk semua kesabaran, cinta, dukungan dan doa yang tidak pernah berhenti mengalir untuk penulis.
3. Kakak adik tercinta Maria Debi Sriana Bhoki, Emanuel Liko, serta teman-teman yang selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan Skripsi Ini.

DAFTAR ISI

	Halaman
Cover	
Berita Acara	i
Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Motto	v
Persembahan	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Kosep Kinerja.....	10
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	10
2.2.2 Indikator Kinerja Pegawai.....	11

2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	13
2.3 Konsep Pemberdayaan Masyarakat	13
2.4 Surat Keterangan Izin Usaha	15
2.4.1 Pengertian Surat Izin Keterangan Usaha	15
2.4.2 Jenis-Jenis Surat Izin Usaha.....	17
2.4.3 Tujuan Surat Izin Usaha	18
2.4.4 Kinerja Pegawai Seksi Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Izin Usaha Di Kantor Lurah Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang	19
2.4.5 Persyaratan Memperoleh Siup	22
2.5 Kerangka Berpikir.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
3.2 Lokasi penelitian	29
3.3 Informan Penelitian	29
3.4 Fokus Penelitian	30
3.5 Jenis Dan Sumber Data	30
3.5.1 Data Primer	30
3.5.2 Data Skunder.....	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6.1 Observasi	31
3.6.2 Wawancara	31

3.6.3 Dokumentasi.....	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	32

BAB IV GAMABARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Profil Kantor Lurah	33
4.2 Visi Dan Misi Pemerintahan Kelurahan Oesapa.....	34
4.2.1 Visi	34
4.2.2 Misi	34
4.3 Struktur Organisasi Kelurahan Oesapa.....	35
4.4 Uraian Tugas Dan Fungsi Jabatan.....	35
4.5. Sop (Standar Operasional Prosedur Kantor Lurah Oesapa Kecamatan, Kelapa Lima, Kota Kupang	41
4.6. Alur Pelayanan Siup	42
4.7 Jumlah Dan Keadaan Pegawai Di Kantor Lurah Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang	43
4.8 Fasilitas Dan Kondisi Kerja.....	44
4.9 Data Realisasi Surat Keterangan Izin Usaha Tahun 2020-2021	45
4.10 Jenis –Jenis Perizinan Di Kantor Lurah Oesapa	45
4.11 Waktu Pelayanan Perizinan Di Kantor Kelurahan Oesapa.....	47

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	48
5.1.1 Kualitas Hasil Kerja	49
5.1.1.1 Aspek Pengetahuan.....	50
5.1.1.2 Aspek Ketelitian	52
5.1.2 Kuantitas Hasil Kerja	53
5.1.3 Ketetapan Waktu.....	55
5.2 Pembahasan.....	57
5.2.1 Kualitas Hasil Kerja	58
5.2.2 Kuantitas Hasil Kerja	61
5.2.3 Ketetapan Waktu.....	63
5.3 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Seksi	

Pemberdayaan Masyarakat	64
5.3.1 Faktor Pendukung	64
5.3.2 Faktor Pendukung	65
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	67
6.1.1. Faktor Penghambat Dan Pendukung.....	68
6.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN I.....	73
LAPIRAN II.....	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tabel Data Realisasi Surat Keterangan Izin Usaha	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahul.....	7
Tabel 2.2 Persyaratan Memperoleh Surat Keterangan Izin Usaha	22
Tabel 3.1 Informan Narasumber	29
Tabel 3.2 Indikator Fokus Penelitian Untuk Mengukur Kinerja Karyawan	30
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk.....	34
Tabel 4.2 Jumlah Daftar Nama Pegawai Kantor Lurah Oesapa	43
Tabel 4.3 Fasilitas Dan Kondisi Kerja	45
Tabel 4.4 Data Realisasi Surat Keterangan Izin Usaha Tahun 2020-2021	46
Tabel 4.5 Waktu Pelayanan Surat Keterangan Izin Usaha	47
Tabel 5.1 Daftar Nama Pegawai Kantor Lurah Oesapa	59
Tabel 5.2 Data Realisasi Surat Keterangan Izin Usaha Tahun 2020-2021	62
Tabel 5.3 Waktu Pelayanan Surat Keterangan Izin Usaha.....	64
Tabel 6.1 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir.....	27
Gambar 4.1 . Struktur Organisasi Kelurahan Oesapa	35
Gambar 4.2. Sop (Standar Operasional Prosedur) Kantor Lurah Oesapa	41
Gambar 4.3 Alur Pelayanan Suraat Keterangan Izin Usaha.....	42
Gambar 5.1. Karyawan Yang Mengikuti Bimbingan	61
Gambar 5.4. Tersedianya Jaringan Internet.....	65
Gambar 5.5 . Kendala Proses Pelayanan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Iznin Usaha	65