

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Otonomi Daerah yang sedang berlangsung saat ini merupakan suatu hal yang baru bagi setiap daerah di Indonesia, oleh karena otonomi yang dicadangkan melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tersebut lebih memberikan keleluasaan bagi daerah untuk mengekspresikan diri menuju arah berkembang melalui pemberdayaan masyarakat daerah itu sendiri. Kelurahan merupakan perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di Wilayah Kecamatan, merupakan unsur penting yang mana sebagai ujung tombak yang berhadapan langsung dengan masyarakat setempat. Maka sudah sepatutnya setiap Aparatur Kelurahan memiliki peningkatan kinerja khususnya dalam hal pemberdayaan masyarakat (Panjaitan, M. H. 2019).

Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang diembannya. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipikul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Dengan demikian kinerja (*performance*), merupakan tingkat pencapaian hasil atau *the degress of accomplishment* (Panjaitan, M. H. 2019).

Demikian Evaluasi Aparatur Kelurahan merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kinerja dengan menempatkan Sumber Daya Manusia (SDM) searah berdaya guna dan berhasil guna, sehingga diharapkan terciptanya suatu keadaan yang lebih baik, maka setiap aparatur harus memperhatikan nilai-nilai etis dalam mengambil keputusan demi kepentingan publik serta senantiasa berpedoman kepada nilai-nilai kejujuran, kearifan, tanggung jawab dan disiplin kerja. Adapun yang menjadi tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh Kantor Lurah Oesapa adalah berupa pelayanan prima yang dapat langsung dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan jasa berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan berkaitan dengan pembuatan kartu tanda penduduk, pembuatan kartu keluarga, pembuatan surat keterangan kelahiran, surat kematian, pelayanan surat domisili, surat izin usaha.

Dengan adanya tugas-tugas tersebut maka dibutuhkan tenaga-tenaga kerja yang profesional, berkualitas dan amanah agar visi dan misi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Sejalan dengan apa yang telah diuraikan diatas, bahwa kantor Lurah Oesapa merupakan salah satu Kecamatan Kelapa Lima di Kabupaten Kupang yang mempunyai struktur organisasi pemerintah. Kantor Lurah Oesapa menyediakan informasi yang lengkap tentang pemberdayaan surat keterangan izin mendirikan usaha, dengan beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon izin usaha tersebut antara lain: mencantumkan nama usaha, alamat usaha, nama pimpinan, alamat pimpinan, adanya surat pernyataan memiliki usaha, surat notaris, dan photo. Untuk membantu masyarakat dalam pengurusan surat keterangan izin usaha dapat mendatangi Kantor Lurah Oesapa beralamat Jl. Adi Sucipto, Oesapa Klp Lima Kota Kupang, ataupun bisa langsung ke kantor-kantor Lurah yang termasuk dalam wilayah Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang. Antara lain Kelurahan Lasiana, Kelurahan

Oespa Barat. Adapun data realisasi surat keterangan izin usaha yang diberikan Kantor Lurah Oesapa yang dihitung dari jumlah dokumen yang masuk dan jumlah dokumen yang keluar dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.1 Data Realisasi Surat Keterangan Izin Usaha Di Kantor Lurah Oesapa

No	Bidang urusan	Bulan	Realisasi Surat Keterangan Izin Usaha Tahun					
			2020			2021		
			Input	Output	Presentase	Input	Output	Presentase
1	Data Realisasi Surat Keterangan Izin Usaha yang diterbitkan	Januari	21	9	43%	18	13	72%
		Februari	31	11	35%	16	11	69%
		Maret	27	12	44%	24	17	71%
		April	7	4	57%	23	14	61%
		Mei	22	6	27%	20	16	80%
		Juni	11	7	64%	29	14	48%
		Juli	11	9	82%	16	5	31%
		Agustus	29	12	41%	15	9	60%
		September	21	19	90%	28	20	71%
		Oktober	22	9	41%	19	7	37%
		November	18	15	83%	20	5	25%
		Desember	23	8	35%	12	10	83%
Jumlah Data Terealisasi Tahun 2020			243	121	50%	240	141	59%
Jumlah Data Terealisasi Tahun 2021			240	141	59%			

(Sumber: Kantor Lurah Oesapa, 2020- 2021)

Bersarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa perbandingan data realisasi surat keterangan izin usaha di Kantor Lurah Oesapa dari tahun 2020-2021 mengalami peningkatan. Namun pencapaian tahun 2020 jumlah realisasi masih belum mengami peningkatan dengan jumlah 50% sedangkan, ditahun 2021 sudah mecapai peningkatan dengan jumlah data terealisasi sebanyak 59%. Hal ini di karenakan pada tahun sebelumnya belum ada sosialisasi untuk masyarakat dari kantor Lurah Oesapa tentang pentingnya

mengurus surat keterangan izin usaha sehingga membuat masyarakat tidak mengerti tentang surat keterangan izin usaha tersebut.

Ada beberapa kendala pengurusan dalam pelayanan izin usaha tersebut membuat adanya pandangan dari masyarakat untuk tidak mengurus surat-surat tersebut, dengan alasan cara dan syarat pengurusan terlalu berbelit-belit dan terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana seperti belum ada genset, komputer yang masih kurang di kantor Lurah Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang. Maka melakukan observasi awal terhadap layanan surat keterangan izin usaha di Kantor Lurah Oesapa, kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang. *(pengamatan langsung di kantor kelurahan oesapa pada awal tahun 2021 di bulan oktober pada periode 2022 saya melakukan wawancara dengan masyarakat di kantor lurah oesapa). Hasil wawancara (Senin 14 Oktober 2021) menurut“ Ibu Putri seran, menurut saya proses dalam pelayanan karyawan disini kurang bagus karena saat saya datang mengurus surat keterangan izin usaha saya, harus menunggu pegawai belum datang kekantor dan sebenarnya jam kantornya 7:30 tetapi pegawai datang jam 09:00 - jam 10:00 sehingga membuat kami harus menunggu lama dalam proses pengurusan surat keterangan izin usaha maupun mengambil surat administrasi yang lain yang sudah di urus dan membuat proses pengambilan surat keterangan izin usaha menjadi berbelit-belit dan pekerjaannya sangat lamban karena surat yang diterima dari pemohon ada yang hilang dan belum ditandatangani padahal rencana kerja mereka 5 hari baru surat bisa jadi tetapi malah sebaliknya surat yang dibuat disimpan berminggu-minggu bahkan lebih dari 1 minggu hal itu membuat kami kecewa dengan pelayanan tersebut. Maka kami pulang lagi untuk menunggu hasil yang dikeluarkan dan ada berkas yang hilang kami harus pulang mengambil persyaratan di RT/RW masing dan kembali lagi untuk mengurus surat yang kami butuhkan*

jika kami tidak mengurus surat keterangan izin usaha tersebut maka usaha dagang kami akan digusur.

Permasalahan izin usaha saat ini menjadi topik yang hangat untuk dibicarakan karena kurangnya pendekatan antara masyarakat dengan pemerintah tentang program-program yang dapat mengembangkan dan memanfaatkan pemberdayaan masyarakat dan kurangnya mensosialisasikan tentang informasi dalam proses pembuatan surat keterangan izin usaha perdagangan yang ada di Kantor Lurah Oesapa. Untuk mendirikan usaha harus ada surat keterangan izin usaha dari pihak tertentu yang berkaitan dengan perizinan. Dalam hal ini seperti surat keterangan izin usaha dari Kantor Lurah Oesapa. Hal ini dilakukan agar membantu masyarakat yang memiliki usaha sehingga tidak terjadinya pengusuran tempat usaha, seperti usaha rumah makan di pasar oesapa ditutup karena tidak adanya surat keterangan izin usaha.

Pentingnya memiliki surat keterangan izin usaha agar terhindar dari masalah-masalah yang terjadi dikemudian hari, sehingga pelayanan izin usaha dapat terwujud dan sangat membantu masyarakat dalam membangun usaha. Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang ditemui di lapangan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:
“KINERJA PEGAWAI SEKSI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN SURAT KETERANGAN IZIN USAHA DI KANTOR LURAH OESAPA, KECAMATAN KELAPA LIMA, KOTA KUPANG.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dirumuskan permasalahannya yaitu:

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam pengurusan surat izin usaha di Kantor Lurah Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang ?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pengurusan surat izin usaha di Kantor Lurah Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang ?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pengurusan surat izin usaha di kantor Lurah Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang !
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pengurusan surat izin usaha di Kantor Lurah Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang !

1.4 Manfaat Penulisan

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna sebagai:

1. Bagi Penulis

Melatih penulis dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan dalam peningkatan kemampuan berpikir dan membuat suatu karya tulis dibidang ilmiah.

2. Bagi Kantor Lurah Oesapa

Sebagai salah satu sumber informasi bagi masyarakat atau pihak yang terkait untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat keterangan izin usaha di kantor Lurah Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima, Kota Kupang.

3. Bagi Masyarakat

Yaitu memberikan gambaran secara objektif kepada masyarakat keterkaitan mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi dalam penelitian kali ini adalah terkait dengan pelayanan kinerja pegawai yang diselenggarakan oleh pemerintah.