

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) BIDANG
PERIZINAN USAHA PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
LUBUKLINGGAU
(STUDI PADA SURAT IZIN TANDA DAFTAR PERUSAHAAN
(TDP))**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Sebagian Persyaratan
Dalam mencapai Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara**



Oleh :

**SITI RAHMANIA NUR UTAMI
NIM.07011181320043**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Indralaya, Ogan Ilir**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bidang Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau (Studi Pada Surat Izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP))” telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 06 Juni 2018.

Indralaya, 06 Juni 2018

Ketua:

1. Drs. H. Joko Siswanto, M.Si
NIP. 195706051985031004

Anggota:

1. Dra. Retno Susilowati, MM
NIP. 195905201985032004

2. Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002

3. Hoirun Nisyak, S.pd., M.Pd
NIP. 197803022002122002

Mengetahui:

Dekan FISIP

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) BIDANG
PERIZINAN USAHA PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
LUBUKLINGGAU
(STUDI PADA SURAT IZIN TANDA DAFTAR
PERUSAHAAN (TDP))**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

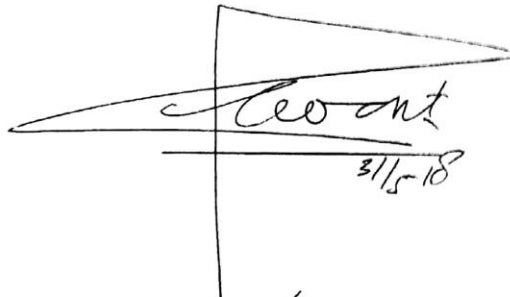
**SITI RAHMANIA NUR UTAMI
NIM.07011181320043**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing,

2018

Pembimbing I

Drs. H. Joko Siswanto, M.Si
NIP. 19570605 198503 1004



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Joko Siswanto', is written over a horizontal line. To the right of the signature, the date '31/5-18' is written.

Pembimbing II

Dra. Retno Susilowati, MM
NIP. 19590520 198503 2004



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Retno Susilowati', is written over a horizontal line.

Motto & Persembahan

Motto :

Hidup ini seperti sepeda. Agar tetap seimbang, kau harus terus bergerak. (Albert Einstein)

Skripsi ini kupersembahkan

untuk :

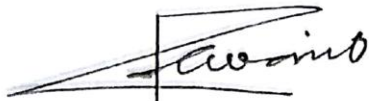
- 1. Papa (Agus Purwanto)**
- 2. Mama (Djumiati)**
- 3. Adik-adikku (Tiwi, Tiara,
dan Inayah)**
- 4. Sahabat seperjuangan
Administrasi Negara 2013**
- 5. Almamaterku**

ABSTRAK

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) adalah unsur pendukung tugas pemerintah di bidang pelayanan perizinan dan penanaman modal. Ketajauan suatu instansi seperti DPM-PTSP Kota Lubuklinggau sangat ditentukan dari kinerja dan keefektifan para pegawai dalam menjalankan tugasnya. Salah satu jenis perizinan yang ada di DPM-PTSP Kota Lubuklinggau adalah Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Banyak terjadi kesalahan dalam penanggalan pada arsip berkas masuk untuk penerbitan surat izin TDP dan arsip surat izin TDP yang dikeluarkan serta adanya ketidaksesuaian waktu penerbitan surat izin TDP dengan waktu yang telah ditetapkan. Maka dari itu, peneliti tertarik mengadakan penelitian yang berjudul "Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bidang Perizinan Usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau (Studi Pada Surat Izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP))". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) bidang perizinan usaha pada Dinas penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau dalam penerbitan surat izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teori T.R Mitchell diukur dalam lima dimensi kinerja pegawai yaitu kualitas kerja, komunikasi, kecepatan atau ketepatan waktu, kemampuan, dan inisiatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) bidang perizinan usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu kota Lubuklinggau dalam penerbitan surat izin TDP belum baik karena dari kelima dimensi pengukuran kinerja menurut T.R Mitchell terdapat dua dimensi yang belum berjalan dengan baik. Saran dari peneliti adalah untuk kemampuan pegawai mengelola arsip berkas masuk untuk surat izin TDP dan arsip surat izin yang dikeluarkan harus lebih ditingkatkan lagi agar tidak adanya kekeliruan dalam penanggalan pada arsip surat izin TDP tersebut. Selain itu komunikasi antar atasan dan bawahan, antar sesama pegawai, dan antar pegawai dengan masyarakat yang mengurus surat izin TDP harus ditingkatkan lagi agar proses penerbitan surat izin TDP dapat berjalan dengan maksimal.

Kata Kunci : Kinerja, Aparatur Sipil Negara (ASN), Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau

Pembimbing I



Drs. I. Joko Siswanto, M.Si
NIP. 195706051985031004

Pembimbing II



Dra. Retno Susilowati, MM
NIP. 195905201985032004

Indralaya, 2018
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

ABSTRACT

Investment Department and Integrated Licensing One Door is the supporting element of government duty in the field of licensing and investment services. Progress of an institution such as DPM-PTSP Lubuklinggau City is determined from the performance and effectiveness of employees in carrying out their duties. One type of licensing in DPM-PTSP Lubuklinggau city is Company Registration Certificate (TDP). There are many errors in writing date in the archive of the incoming file for the issuance of TDP permit and TDP permit files issued and the discrepancy of the time of issuance of TDP permit with the time set So, the researchers are interested in conducting research entitled "Performance of Civil State Apparatus (ASN) Business Licensing Division at the Capital Investment and Licensing Service One Door of Lubuklinggau City (Study on Company Registration Certificate (TDP)) ". The purpose of this study is to know the performance of the State Civil Apparatus (ASN) in the business licensing field at the Investment Department and Integrated Licensing of One Door of Lubuklinggau City in the issuance of the Company Registration Certificate (TDP). The method used is quantitative descriptive method. This study uses T.R Mitchell theory measured in five dimensions of employee performance that is work quality, communication, speed or timeliness, ability, and initiative. The conclusion of this research is that the Performance of State Civil Apparatus (ASN) in the field of business licensing at the Investment Department and Integrated Licensing One Door of Lubuklinggau city in the issuance of TDP license has not been good because of the five dimensions of performance measurement according to T.R Mitchell there are two dimensions that have not run with good. The researcher's suggestion is for the ability of the employee to manage the archive of the incoming file for TDP permit and the file of permit issued must be further enhanced in order to avoid any errors in the calendar in the TDP permit file. In addition communication between superiors and subordinates, between fellow employees, and between employees with the public who take care TDP permit letter should be increased again so that the process of issuing TDP permit can run with the maximum.

Keywords: Performance, State Civil Apparatus (ASN), Investment Department and Integrated Licensing One Door of Lubuklinggau City

Advisor I



Dr. H. Joko Siswanto, M.Si
NIP. 195706051985031004

Advisor II



Dra. Retno Susilowati, MM
NIP. 195905201985032004

Indralaya, 2018
Chairman of the Department of Public Administration
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan rasa syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan penulis atas segala nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat beserta salam yang tidak henti–hentinya penulis haturkan kepada Nabi junjungan umat islam, Nabi besar Muhammad SAW. Penulisan skripsi yang berjudul **“KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) BIDANG PERIZINAN USAHA PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KOTA LUBUKLINGGAU (STUDI PADA SURAT IZIN TANDA DAFTAR PERUSAHAAN (TDP))”** ini merupakan usaha penulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memenuhi syarat menyelesaikan masa studi pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi tidak terlepas dari dukungan dari berbagai pihak yang penulis libatkan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Sebagai tanda rasa terimakasih penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua yang saya sayangi, papa Agus Purwanto, S.E dan mama Djumiati yang telah memberikan kasih sayang, nasehat, dukungan baik dukungan moril maupun materil, dan doa yang terbaik demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
2. Ketiga saudariku Dwi Putri Pratiwi, Mutiara Tricahyanti, dan Amanda Inayah Damayanti yang telah memberikan semangat dan dukungan selama kuliah dan menjadi tempat berkeluh kesah selama proses penulisan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Wakil

Dekan I, Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan II dan Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

4. Bapak Zailani Surya Marpaung, S. Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan demi kelancaran skripsi saya.
6. Bapak Drs. H. Joko Siswanto, M.Si selaku dosen Pembimbing Skripsi I yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membimbing, mendengarkan, memotivasi dan memberikan saran untuk kelancaran skripsi saya.
7. Ibu Dra. Retno Susilowati, MM selaku dosen sekaligus Pembimbing Skripsi II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan semangat, memberikan ilmu dan saran dalam menyelesaikan pembuatan skripsi ini.
8. Bapak H. Achmad Murtin, SH., M.Si selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, ibu Diana Ruffini, ST selaku Kepala Bidang Perizinan Usaha Pada Dinas Pananaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, serta seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau yang telah membantu memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
9. Dwi Sucita Maharani, Endang Astuti, Yola Lupita, Mutia Dwi Sagita, Purwa Admajaya, Riski Ramadhan (Mongol), Diyan Ahmad Ditomayoza (Adit), Febrian Dwi Cahya (Acong) teman kost yang sudah menjadi tempat berbagi suka maupun duka, tempat berkeluh kesah tentang segala hal, tempat bertukar pikiran dalam

pembuatan skripsi ini. Terimakasih atas bantuan, dukungan, semangat, masukan, dan motivasi selama pengerjaan skripsi ini.

10. Angkatan almamaterku Ilmu Administrasi Negara angkatan 2013 yang begitu saya banggakan terkhusus Sisters Sebelas (Dwi Sucita Maharani, Endang Astuti, Arisha Harni, Yunita Purnamasari, Lidia Swasti Dewantari, Ghea Zunita Thesya, Mar'atus Sholihah, Istiqomah, Dwika Erwina Adriyani, dan Sundari Hidayah Sari).

11. Seluruh pihak yang membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam skripsi ini masih terdapat kesalahan-kesalahan baik yang disadari maupun yang tidak disadari. Selain itu, penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar kelak penulis bisa menjadi lebih baik lagi. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara, bagi penulis, dan bagi pembaca. Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Indralaya, 2018

Siti Rahmania Nur Utami

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
1. Manfaat Teoritis	13
2. Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	14
1. Definisi Kinerja	14
2. Manajemen Kinerja	16
3. Teori Kinerja	17
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	18
5. Penilaian Kinerja	21
6. Metode Penilaian Kinerja	23
7. Kegunaan dan Manfaat Penilaian Kinerja	24
8. Tujuan Penilaian Kinerja	25
9. Kriteria Pengukuran Kinerja	26
10. Aparatur Sipil Negara (ASN)	27
11. Perizinan Usaha	28
12. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	28
13. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu	34
14. Teori yang Digunakan	34
B. Kerangka Teori	36
C. Kerangka Pemikiran	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	39
B. Definisi Konsep	39
C. Definisi Operasional	40
D. Data dan Sumber Data	41
E. Unit Analisis	42
F. Populasi dan Sampel	42
G. Teknik Pengumpulan Data	43
H. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	44

I. Teknik Analisis Data	46
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PEMBAHASAN.....	
A. Gambaran umum lokasi penelitian	48
B. Sejarah berdirinya kantor Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau	49
C. Visi, misi, dan motto Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.....	50
D. Tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.....	50
E. Struktur organisasi.....	52
F. Tugas pokok dan fungsi bidang.....	53
G. Jenis-jenis perizinan yang dikelola Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.....	54
H. Hasil dan pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Surat Izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP).....	7
2. Data Penerbitan Surat Izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP) Tahun 2016.....	10
3. Definisi Operasional.....	40
4. Skala Likert Untuk Kuesioner Positif dan Negatif.....	47
5. Jenis-jenis perizinan yang dikelola oleh Dinas Pananaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau	54
6. Hasil uji validitas 8 orang responden pegawai	57
7. Hasil uji validitas 56 orang responden masyarakat yang mengurus penerbitan surat izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	57
8. Hasil uji reliabilitas kuesioner pegawai.....	59
9. Hasil uji reliabilitas kuesioner masyarakat.....	59
10. Deskripsi responden pegawai berdasarkan jenis kelamin	59
11. Deskripsi responden masyarakat berdasarkan jenis kelamin	60
12. Pendapat atas pernyataan dalam proses penerbitan surat izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP), pegawai mampu menyelesaikan tiap tahapnya dengan baik.....	61
13. Pegawai sering mendapatkan teguran dari atasan atas hasil kerja yang ia kerjakan	62
14. Setiap tahapan dalam proses penerbitan surat izin TDP diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan	62
15. Dalam penerbitan surat izin TDP sesuai dengan tahapan yang ada didalam SOP yang telah ditetapkan.....	63
16. Pegawai mengerti dengan petunjuk teknis dalam menjalankan SOP.....	63
17. Komunikasi antar atasan dan bawahan berjalan dengan baik	64
18. Atasan selalu melibatkan pegawai terkait dalam pembuatan suatu keputusan	64
19. Bawahan seringkali tidak paham atas tugas yang diberikan oleh atasan	65
20. Kerjasama antar atasan dan bawahan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan telah berjalan dengan baik.....	65
21. Komunikasi antar sesama pegawai dalam menyelesaikan penerbitan surat izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP) telah berjalan dengan baik	66
22. Pegawai tidak saling membantu dalam menyelesaikan tugas yang ada.....	66
23. Penerbitan surat izin TDP telah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan	67
24. Pegawai seringkali tidak menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	67
25. Pegawai menjelaskan tentang syarat-syarat dan SOP penerbitan surat izin TDP kepada masyarakat dengan jelas	68
26. Pegawai tidak peduli dengan kendala yang dialami oleh masyarakat saat mengurus penerbitan surat izin TDP.....	68

27. Pegawai telah mengelola arsip data pelayanan penerbitan surat izin TDP dengan baik..	69
28. Pegawai tidak teliti dalam pemberian tanggal pada arsip surat masuk untuk penerbitan surat izin TDP.....	69
29. Pegawai tidak teliti dalam pemberian tanggal penerbitan surat izin TDP pada arsip surat izin yang dikeluarkan.....	70
30. Pegawai menjalankan tupoksi jabatannya sesuai ketentuan yang ada	71
31. Pegawai bekerja sesuai tanggungjawab yang diberikan kepadanya.....	71
32. Pegawai melakukan upaya kelancaran	72
33. Pegawai mengutamakan kepentingan masyarakat dalam penerbitan surat izin TDP diatas kepentingan pribadi.....	72
34. Kerjasama antar pegawai dalam menangani masalah yang terjadi pada proses penerbitan surat izin TDP.....	73
35. Pegawai mampu menciptakan suasana kerja yang baik untuk menghindarkan perpecahan atau masalah yang terjadi di dalam penerbitan surat izin TDP	73
36. Tidak terdapat kekeliruan dalam pencetakan surat izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	74
37. Anda tidak memiliki keluhan atas surat izin TDP yang anda dapatkan	74
38. Waktu penyelesaian surat izin TDP yang anda urus sudah sesuai dengan SOP	75
39. Pegawai menyelesaikan pengurusan surat izin TDP tidak sesuai dengan tahapan yang ada di dalam SOP	76
40. Pegawai bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada anda	76
41. Pegawai tidak memberikan informasi yang jelas kepada anda tentang syarat-syarat dan SOP penerbitan surat izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	77
42. Pegawai selalu baik dalam berkomunikasi dengan masyarakat.....	77
43. Pegawai mampu meyakinkan dan dapat dipercaya oleh masyarakat.....	78
44. Pengurusan surat izin TDP yang anda lakukan selesai sesuai waktu yang telah ditetapkan	78
45. Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kurang baik.....	79
46. Pegawai tidak bertele-tele dalam memberikan informasi kepada anda.....	79
47. Pegawai menanyakan keperluan anda saat anda datang	80
48. Pegawai tidak memberitahukan kepada anda tentang informasi yang anda perlukan .	80
49. Pegawai dapat memberikan informasi tentang alur penerbitan surat izin TDP jika diperlukan.....	81
50. Pegawai memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan masyarakat.....	81
51. Adanya sistem online dalam pendaftaran pengurusan surat izin TDP.....	82
52. Pegawai mampu mengoperasikan dengan baik setiap peralatan dan teknologi canggih yang tersedia di kantor	82
53. Kemampuan pegawai selalu siap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat	83

54. Pegawai mampu memberikan solusi kepada masyarakat yang memiliki masalah pada saat mengurus penerbitan surat izin TDP 83
55. Pegawai memberikan pelayanan yang tepat dan akurat 84
56. Respon yang cepat dari pegawai terhadap masalah atau keluhan masyarakat 84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Alur Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	33
2. Kerangka Pemikiran.	38
3. Tampak depan kantor Dinas Penanaman Modan dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota lubuklinggau.....	48
4. Struktur organisasi.....	52
5. Penyebaran kuesioner kepada pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau	61

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1. Surat Tugas Dosen Pembimbing Seminar Usulan Skripsi	96
2. Surat penunjukkan pembimbing skripsi	97
3. Kartu Bimbingan dengan Dosen Pembimbing I (Usulan Skripsi)	98
4. Kartu Bimbingan dengan Dosen Pembimbing II (Usulan Skripsi)	99
5. Kartu Bimbingan dengan Dosen Pembimbing I (Skripsi).....	101
6. Kartu Bimbingan dengan Dosen Pembimbing II (Skripsi)	102
7. Lembar revisi seminar proposal	104
8. Surat Izin Penelitian Kesbangpol Kota Lubuklinggau..	107
9. Surat izin Penelitian DPMPTSP Kota Lubuklinggau	108
10. Surat balasan Izin Penelitian dari Kesbangpol Kota Lubuklinggau	109
11. Surat balasan Izin Penelitian dari DPMPTSP Kota Lubuklinggau	110
12. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 37/M-DAG/PER/9/2007 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran.....	
Perusahaan	111
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/09/M.PAN/5/2007 Tentang Pedoman Umum Penetapan.....	
Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintah.....	131
14. Kuesioner.....	139
15. Reliabilitas	147
16. Hasil validitas dari <i>Microsoft Excel</i>	151

DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN

ASN	= Aparatur Sipil Negara
DPMPTSP	= Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
TDP	= Tanda Daftar Perusahaan
PT	= Perseroan Terbatas
CV	= <i>Commanditaire Vennootschap</i>
FA	= Firma
BUL	= Badan Usaha Lainnya
SOP	= Standar Operasional Prosedur

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instansi yang maju dituntut untuk mampu menyesuaikan diri serta terus melakukan perubahan-perubahan ke arah yang lebih baik lagi. Mewujudkan pemerintahan yang baik menjadi suatu hal yang harus terpenuhi. Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, antara lain : akuntabilitas yang diartikan sebagai kewajiban untuk mempertanggungjawabkan kinerjanya; keterbukaan dan transparansi (*opennes and transparency*) dalam arti masyarakat tidak hanya dapat mengakses satu kebijakan tetapi juga ikut berperan dalam proses perumusannya; ketaatan hukum dalam artian seluruh kegiatan didasarkan pada aturan hukum yang berlaku dan aturan hukum tersebut dilaksanakan secara adil dan konsisten; dan partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan pemerintahan umum dan pembangunan.

Konteks dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama oleh karena masyarakat mulai kritis dalam memonitor dan mengevaluasi manfaat serta nilai yang diperoleh atas pelayanan dalam instansi pemerintah. Disisi lain pengukuran keberhasilan maupun kegagalan instansi pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sulit dilakukan secara objektif karena belum diterapkannya sistem pengukuran kinerja yang dapat menginformasikan tingkat keberhasilan secara objektif dan terukur dari pelaksanaan program-program di suatu instansi pemerintah. Organisasi merupakan suatu kesatuan kompleks yang berusaha mengalokasikan sumber daya manusia secara penuh demi tercapainya suatu tujuan. Apabila suatu organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif. Salah satu tujuan dari organisasi adalah

peningkatan kinerja aparatur. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya. Seiring dengan perkembangannya, semua organisasi dituntut untuk dapat bersaing memberikan pelayanan yang maksimal, tidak terkecuali organisasi pemerintah. Demikian pula halnya dengan aparat pemerintah. Armstrong dan Baron (dalam Wibowo 2007:2) menjelaskan bahwa kinerja (*performance*) adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Sedangkan menurut Widodo (2006:78) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dari definisi di atas kinerja lebih ditekankan pada tanggungjawab dengan hasil yang diharapkan. Kemudian Menurut Mahsun (2006:25) kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi.

Sumber daya manusia harus diarahkan dan dikoordinasikan untuk menghasilkan kontribusi terbaik bagi organisasi, sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat terwujud. Sumber daya manusia meliputi semua orang yang berstatus anggota dalam organisasi yang memiliki tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Kinerja aparatur dalam suatu organisasi publik menjadi sangat penting. Informasi mengenai kinerja aparatur dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja aparatur sangat penting untuk diketahui sehingga pengukuran kinerja aparatur hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/09/M.PAN/5/2007 pasal 12 ayat 1 dan 2 Tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja di Lingkungan Instansi Pemerintah menjelaskan bahwa :

1. Instansi pemerintah melaksanakan analisis dan evaluasi kinerja dengan memperhatikan capaian indikator kinerja untuk melengkapi informasi yang dihasilkan dalam pengukuran kinerja dan digunakan untuk perbaikan kinerja dan peningkatan akuntabilitas kinerja.
2. Analisis dan evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilakukan secara berkala dan sederhana dengan meneliti fakta-fakta yang ada baik berupa kendala, hambatan maupun informasi lainnya.

Aparatur negara dituntut untuk memiliki kinerja yang baik, sehingga perlu adanya penilaian kinerja secara proporsional terhadap setiap program dan aktivitas aparatur. Penilaian kinerja Aparatur Sipil Negara dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1979 Tentang Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Aparatur Sipil Negara. Unsur-unsur yang dinilai dalam melaksanakan penilaian pelaksanaan pekerjaan adalah kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa, dan kepemimpinan. Dengan penilaian ini, setiap aparatur mampu menilai ketetapan strateginya, menangani segala urusan administrasi seperti gaji, promosi, pemberian sanksi bagi yang melanggar ketentuan keaparaturan dan lain sebagainya.

Selain itu Aparatur Sipil Negara juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 05 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Undang-Undang tersebut menjelaskan tentang pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN), asas, prinsip, nilai dasar, kode etik, kode perilaku, jenis, status, kedudukan ASN, dan hal-hal lain yang menyangkut Aparatur Sipil Negara (ASN).

Seiring dengan perkembangannya, semua organisasi dituntut untuk dapat bersaing memberikan pelayanan yang maksimal, tidak terkecuali organisasi pemerintahan. Demikian halnya dengan aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi pemerintah juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat karena hal tersebut sudah merupakan salah satu fungsi yang harus dijalankan oleh pemerintah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau merupakan salah satu organisasi pemerintahan yang harus dapat memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat. Kemajuan suatu instansi seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau sangat ditentukan dari kinerja dan keefektifan para pegawai dalam menjalankan tugasnya. Setiap instansi pada umumnya mengharapkan para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif dan professional.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau (DPMPTSP) mempunyai beberapa tugas pokok dan fungsi, di antaranya adalah melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal yang menjadi kewenangan desentralisasi, tugas dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana di atas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal;
2. Penyelenggaraan tugas di bidang Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal;
3. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal;
4. Pelaksanaan urusan kesekretariatan;

5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur di bidang Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal ;

Sebelum bergabung dengan penanaman modal, Badan Pelayanan Perizinan Kota Lubuklinggau memiliki 13 jenis perizinan, namun setelah bergabung dengan penanaman modal jenis perizinannya pun bertambah menjadi 72 jenis perizinan. Pada bidang perizinan usaha sendiri terdapat 38 jenis perizinan, salah satunya adalah Tanda Daftar Perusahaan (TDP).

Tanda Daftar Perusahaan (TDP) adalah Suatu daftar catatan resmi yang menjelaskan bukti bahwa Perusahaan/Badan usaha yang anda jalankan sudah terdaftar dan disahkan oleh pejabat yang berwenang, juga sudah berdasarkan ketentuan undang-undang atau peraturan-peraturan dalam pelaksanaannya. Setiap Perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT), Persekutuan Komanditer (CV), Firma (Fa), perorangan, Koperasi, dan Bentuk Usaha Lainnya (BUL), Termasuk Perusahaan asing dengan status kantor pusat, kantor tunggal, kantor cabang, kantor pembantu, anak perusahaan, agen perusahaan, dan perwakilan perusahaan yang berkedudukan dan menjalankan usahanya di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia wajib didaftarkan dalam Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Pendaftaran wajib dilakukan oleh owner atau pengurus perusahaan atau dapat diwakilkan kepada orang lain tapi dengan syarat memberi surat kuasa. Kewajiban melakukan pendaftaran dalam Tanda Daftar Perusahaan(TDP) ini diatur dalam Undang – Undang No. 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan, khususnya pasal 5, yang isinya “setiap perusahaan wajib didaftarkan dalam Daftar Perusahaan”. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di setiap perusahaan berlaku selama Perusahaan tersebut masih beroperasi dan wajib didaftarkan ulang setiap 5 (lima) tahun. Ada beberapa perusahaan yang tidak perlu melakukan daftar perusahaan dengan beberapa karakteristik, yaitu setiap

perusahaan yang berbentuk jawatan (Perjan) dan perusahaan kecil perorangan yang tidak memerlukan izin usaha.

Setiap surat izin yang akan diterbitkan memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing, begitu pula dengan penerbitan surat izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP). SOP penerbitan surat izin Tanda Daftar Perusahaan , yaitu :

Tabel 1. Standar Operasional Prosedur (SOP) penerbitan surat izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP)

No	Kegiatan	Pelaksanaan							Ket.				
		pemohon	Loket Informasi	Kasubid	Kabid	Tim teknis	Back office/staf	Sekretaris		Kaban	Petugas loket pengembalian Izin/SKRD	Waktu	Output
1	Pengajuan permohonan										30 menit	Tanda terima berkas	
2	Menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan izin, jika lengkap permohonan diberi tanda terima. Berkas disampaikan kepada kasubid jika tidak lengkap berkas dikembalikan kepada pemohon										30 menit	Cek list berkas	
3	Memeriksa dan mengidentifikasi berkas jika disetujui diparaf dan disampaikan ke kabid, jika tidak disetujui kembali ke petugas loket										30 menit	Verifikasi berkas	
4	Memvalidasi berkas jika setuju diparaf dan memerintah kasubid membuat surat tugas tim teknis untuk melakukan cek lapangan, jika tidak setuju dikembalikan ke kasubid untuk dilengkapi										30 menit	Berkas	

No	Tugas	Waktu	Surat tugas	Cek lapangan dilakukan untuk penzinan yang perlu peninjauan lapangan
5	Membuat surat tugas tim teknis	30 menit	Surat tugas	
6	Melaporkan hasil cek lapangan dilengkapi dengan berita acara dan disampaikan ke kasubid	1 hari	Berita acara	
7	Memerintahkan staf (back office) membuat draft izin	30 menit	Draft izin	
8	Membuat draft izin dan diberikan ke kasubid untuk diperiksa	30 menit	Draft izin	
9	Memeriksa draft izin jika setuju diparaf dan diteruskan kepada kapid, jika tidak setuju dikembalikan ke staf untuk diperbaiki	30 menit	Draft izin	
10	Memeriksa draft izin jika setuju diparaf dan diteruskan ke sekretaris, jika tidak setuju dikembalikan ke kasubid untuk ditindak lanjuti	30 menit	Draft izin	
11	Memeriksa draft izin jika setuju diparaf dan diteruskan ke kepala badan, jika tidak setuju dikembalikan ke kapid untuk ditindak lanjuti	30 menit	Draft izin	
12	Menandatangani izin	20 menit	Berkas izin	

Dari tabel 1, dapat dilihat bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) penerbitan surat izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP) yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal telah disusun dengan baik. Saat ditemui, ibu Diana Ruffini, ST selaku kepala bidang perizinan usaha mengatakan, “untuk SOP penerbitan surat izin TDP jangka waktunya tiga hari kerja setelah verifikasi ke lapangan, kalau dihitung dari pengumpulan berkas kurang lebih jangka waktunya sampai izin diterbitkan sekitar lima hari kerja dek.”

Pegawai yang bertugas pada pelayanan penerbitan surat izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP) yaitu 1 orang pada loket informasi, 1 orang kasubbid, 1 orang kapid, 1 orang *back office*/staf, 1 orang sekretaris, 1 orang kepala dinas, 1 orang petugas loket pengambilan izin/SKRD), dan beberapa tim teknis yang terdiri dari orang-orang di dalam instansi maupun dari luar instansi seperti tim dari dinas kesehatan, lingkungan, dan lain sebagainya.

Berikut ini adalah jumlah surat izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP) yang di keluarkan pada tahun 2016, yaitu :

Tabel 2. Data Penerbitan Surat Izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP) Tahun 2016

No	Bulan	Jumlah surat izin yang didaftarkan	Jumlah surat izin yang di keluarkan	Jumlah surat izin yang sesuai SOP	Jumlah surat izin yang tidak sesuai SOP
1	Januari	54 izin	49 izin	19 izin (38,8%)	30 izin(61,2%)
2	Februari	66 izin	79 izin	46 izin (58,2%)	33 izin (41,8%)
3	Maret	75 izin	68 izin	31 izin (45,6%)	37 izin (54,4%)
4	April	77 izin	74 izin	22 izin (29,8%)	52 izin (70,2%)
5	Mei	51 izin	54 izin	19 izin (35,1%)	35 izin (64,9%)

6	Juni	59 izin	61 izin	38 izin (62,3%)	23 izin (37,8%)
7	Juli	44 izin	32 izin	14 izin (43,8%)	18 izin (56,2%)
8	Agustus	59 izin	64 izin	23 izin (36,0%)	41 izin (64,0%)
9	September	54 izin	53 izin	21 izin (39,7%)	32 izin (60,3%)
10	Oktober	32 izin	44 izin	19 izin (43,1%)	25 izin (56,9%)
11	November	54 izin	54 izin	22 izin (40,8%)	32 izin (59,2%)
12	Desember	33 izin	37 izin	15 izin (40,6%)	22 izin (59,4%)
	jumlah	658 izin	669 izin	289 izin (43,2%)	380 izin (56,8%)

Sumber : Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Lubuklinggau dan diolah oleh penulis (dengan pembulatan 1 angka dibelakang koma). Data ini diambil pada tahun 2016 saja karena tidak tersimpannya data 3 tahun terakhir di instansi tersebut.

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa penerbitan surat izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP) yang tidak sesuai dengan SOP pada setiap bulannya hampir mencapai setengah dari jumlah surat yang di terbitkan tiap bulannya. Jumlah penerbitan surat izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP) yang tidak sesuai dengan SOP pada tahun 2016 lebih banyak dari pada jumlah penerbitan surat izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP) yang sesuai SOP.

Dalam segi kearsipan berkas, pada berkas surat izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP), terdapat beberapa masalah seperti tidak adanya tanggal di data surat masuk, contoh surat izin TDP yang di urus oleh Bapak Purwanto dengan nama perusahaan PT. Mitra Ternak Sejahtera yang diterbitkan pada tanggal 1 Februari 2016 namun pada arsip surat masuk tidak tertera tanggal berkas PT tersebut masuk ke instansi. Selain itu, masalah yang sama juga terlihat di arsip surat yang diterbitkan. Ada beberapa surat izin yang tidak

dituliskan tanggal diterbitkannya. Serta adanya ketidak sesuaian tanggal surat masuk dan surat keluar. Contohnya, berkas surat izin TDP CV Indo Suma yang di urus oleh Hj. Ratna Juwita masuk pada tanggal 7 Maret 2016 namun di dalam data surat izin yang diterbitkan, surat izin TDP CV Indo Suma telah terbit pada tanggal 5 Maret 2016.

Menurut Kepala Bidang Perizinan Usaha dan salah satu pegawai di bidang tersebut, keterlambatan penerbitan surat izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP) terjadi karena beberapa faktor, seperti masyarakat yang terlambat melengkapi berkas surat izin yang akan diurus, Kepala Bidang Perizinan Usaha atau Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Lubuklinggau sedang tidak berada ditempat saat akan melegalkan penerbitan surat izin tersebut, selain itu hal yang dapat menjadi faktor penghambat penerbitan surat izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP) yaitu rekomendasi tim teknis yang di tunjuk saat survei atau pengecekan ke lokasi.

Untuk absensi dan jam kerja, peneliti tidak mendapatkan data absensi selama tahun 2016. Namun saat peneliti melakukan observasi awal ke instansi tanggal 1 Maret 2017 kurang lebih pada pukul 15.00 WIB, instansi tersebut sudah tampak sepi. Seperti di ruang perizinan usaha, perizinan non usaha, dan beberapa ruang lainnya terlihat telah kosong, hanya ada beberapa pegawai di ruang pelayanan padahal jam operasional instansi pemerintah kurang lebih sampai dengan pukul 16.00 WIB.

berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bidang Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau (Studi Pada Surat Izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP))”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

“Bagaimana Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bidang Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau?”

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bidang Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan informasi yang terkait dengan Kinerja Pegawai. Terutama pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau bidang perizinan usaha dalam mewujudkan kinerja yang baik lagi.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan informasi bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau agar dapat menilai kinerja pegawainya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- As'ad. 2000. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikologi Industri, Edisi Keempat*. Yogyakarta : Liberti
- Fahmi, Irham. 2007. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung : Alfabeta
- Darma, Surya. 2011. *Manajemen Kinerja (Falsafah Teori dan Penerapannya)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Dessler, Gary. 2003. *Manajemen Sumber Daya Edisi kesepuluh jilid I. Terjemahan Paramita Rahayu*. Klaten : Intan Sejati
- Davis, Keith dan Newstorm. 2006. *Perilaku Dalam Organisasi. Edisi Tujuh*. Jakarta : Erlangga
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta : BinaRupa Aksara
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Andi Offset
- Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta : Bumi Aksara
- Hendryadi dan Suryani. 2015. *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta : Prenadamedia Group
- Hoy, W.K dan Miskel. 1978. *Behavior in Organisations System Approach to Managing*. Philippines: Addison Publishing Company, Inc
- Mahsun. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2006. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung : Refika Aditama
- Mitchell, T. R. 1978. *People In Organization; Under Standing Their Behaviors*. New York : Mc Grow-Hill
- Mondy, R. Wayne, and Robert M. Noe. 2005. *Human Resource Management. Ninth Edition*. USA : Prentice Hall
- Mondy, R. Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Riniwati, Harsuko. 2011. "Mendongkrak Motivasi dan Kinerja: Pendekatan Pemberdayaan SDM". Malang : UB Press

- Rizky, Achmad S. 2001. *Manajemen Penggajian dan Pengupahan Karyawan Perusahaan, Cetakan pertama*. Jakarta : Gramedia Utama
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori ke Praktik*. Jakarta : Rajagrafindo Persada
- Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi. Alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaka. Edisi Keenam*. Jakarta : PT. Bhuana Ilmu Populer
- Schuler R.S. dan Jackson S.E. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Keenam, Jilid 2*. Jakarta : Erlangga
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : CV. Mandar Maju
- Sedarmayanti. 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja , cetakan kedua*. Bandung :Mandar Maju
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai : Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Singarimbun, Masri.1989. *Metode Penelitian Survei, Edisi Revisi*. Jakarta : LP3ES
- Singarimbun, Masri & Sofyan Effendi.1995. *Metode Penelitian Survei, Edisi Revisi*. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES
- Soeprihanto, M.I.M, John. 2000. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta : BPFE
- Srimulyo. 1999. *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Terhadap Kinerja Perpustakaan di Kotamadya Surabaya*. Surabaya: Program Pascasarjana Ilmu Manajemen Universitas Airlangga.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : ALFABETA
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta
- Werther, William B. dan Keith Davis. 1996. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta :Erlangga
- Wibowo, 2007. *Manajemen Kinerja, Edisi Kedua*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Perundang-undangan :

Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 37/M-DAG/PER/9/2007
Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Perusahaan

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :
PER/09/M.PAN/5/2007 Tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja
Utama di Lingkungan Instansi Pemerintah

Internet :

Abdillah, Rizky. 2016. *Pengertian Izin Usaha dan Jenis-Jenisnya*, (Online)
(<https://merdeka354.wordpress.com/2016/01/15/pengertian-izin-usaha-dan-jenisnya>, diakses pada tanggal 15 Maret 2017)

Al-Maqassary, Ardi. 2014. *Mmanfaat Penilaian Kinerja*, (Online) (<http://www.e-jurnal.com/2014/03/manfaat-penilaian-kinerja.html>, diakses pada tanggal 21 Januari 2017)

Bagus, Denny. 2009. *Penilaian Kinerja Pegawai*, (Online) (<http://jurnal-sdm.blogspot.co.id/2009/04/penilaian-kinerja-karyawan-definisi.html>, diakses pada tanggal 17 Januari 2017)

Bagus, Denny. 2011. *Manajemen Kinerja*, (Online) (<http://jurnal-sdm.blogspot.co.id/2011/12/manajemen-kinerja-definisi-manajemen.html>, diakses pada tanggal 12 Januari 2017)

Budianas, Nandang. 2013. *Kriteria Penilaian Kinerja*, (Online)
(<http://nanangbudianas.blogspot.co.id/2013/02/kriteria-penilaian-kinerja.html>, diakses pada tanggal 21 Januari 2017)

Efran, Riansyah. 2012. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja*, (Online)
(<http://riansyahefran-punyakoe.blogspot.co.id/2012/02/faktor-yang-mempengaruhi-kinerja.html>, diakses pada tanggal 12 Januari 2017)

Fadjarwati, Nurlaila. 2011. *Penilaian Kinerja*, (Online)
(<http://nurlailafadjarwati.blogspot.co.id/2011/01/penilaian-kinerja.html>, diakses pada tanggal 17 Januari 2017)

Hasrullah. 2015. *Definisi Kinerja Pada Organisasi*, (Online)
(<http://www.materibelajar.id/2015/12/definisi-kinerja-pada-organissasi.html>, diakses pada tanggal 12 Januari 2017)

Ramadhan, Muhammad. 2015. *Tujuan Dan Kegunaan Penilaian Kinerja*, (Online)
(<http://www.definisi-pengertian.com/2015/06/tujuan-dan-kegunaan-penilaian-kinerja.html>, diakses pada tanggal 17 Januari 2017)

Ramadhan, Wahyu. 2016. *Penjelasan Dan Syarat Membuat TDP Untuk Usaha*, (Online) (<http://www.hukumcorner.com/penjelasan-dan-syarat-membuat-tdp-untuk-usaha>, diakses pada tanggal 21 Maret 2017)

Riadi, Muchlisin. 2014. *Pengertian Dan Indikator-Indikator Yang Mempengaruhi Kinerja*, (Online) (<http://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja.html>, diakses pada tanggal 12 Januari 2017)

Syarif, Darman. 2016. *Kinerja Pegawai*, (Online) (<http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.co.id/2016/01/kinerja-pegawai.html>, diakses pada tanggal 21 Maret 2017)

Z-man. 2015. *Pengertian Dan Manfaat Manajemen Kinerja*, (Online) (<https://zmanajemen.blogspot.co.id/2015/01/manajemen-kinerja-pengertian-dan.html>, diakses pada tanggal 12 Januari 2017)

<http://bpptpm.babelprov.go.id/content/tugas-pokok-fungsi>, diakses pada tanggal 17 Januari 2017