

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan prima di perusahaan sangat penting karena akan menunjukkan keramahan yang menunjukkan sikap dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Pelayanan yang berkualitas juga sering disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan prima di perusahaan penting dilakukan. Karena dengan adanya pelayanan yang terbaik yang diberikan akan memberikan citra dan nama baik bagi instansi pemerintah atau penyedia jasa. Baiknya kualitas yang diberikan kepada konsumen maka akan semakin puas konsumen terhadap perkembangan sebuah instansi atau penyedia jasa.

Pelayanan prima berfokus untuk memenuhi kebutuhan dan pelayanan yang terbaik dengan mengutamakan kebutuhan dan harapan dari masyarakat. Keputusan untuk melaksanakan pelayanan prima di perusahaan atau instansi-instansi pemerintahan tidak lain ialah untuk mendapatkan pengakuan dari masyarakat (penerima layanan) akan kualitas pelayanan di perusahaan atau instansi-instansi tersebut yang semakin meningkat. Kualitas pelayanan diperlukan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Indahingwati,2019). Kualitas pelayanan yang

dilaksanakan sebagai bisnis dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang harus dilaksanakan dengan maksimal karena pelanggan adalah raja dan harus dilayani dengan sebaik mungkin karena pelanggan tersebut mempunyai kontribusi besar pada kelangsungan hidup organisasi atau menyediakan jasa.

Sebagai perangkat daerah yang memiliki otoritas untuk menerbitkan surat penunjukan pemanfaatan sarana perdagangan, Dinas perdagangan harus memberikan layanan yang terbaik selama kegiatan operasionalnya.

Dinas Perdagangan mempunyai tugas melaksanakan dan merumuskan ketentuan di bagian perdagangan serta menyelenggarakan layanan administrasi perdagangan, penunjukan pemanfaatan secara terpadu dengan prinsip integrasi, koordinasi, simplifikasi, sinkronisasi, keamanan, transparansi dan kepastian.

Dinas Perdagangan mempunyai standar layanan dalam pembuatan surat penunjukan pemanfaatan sarana perdagangan dalam jangka waktu 4 hari, namun dengan adanya pelayanan prima dan kemampuan Dinas Perdagangan menyediakan gform agar mempermudah para pelaku UMKM dalam memenuhi persyaratan untuk membuat surat penunjukan pemanfaatan sarana perdagangan, maka pembuatan surat tersebut dapat di selesaikan dalam jangka waktu 1-2 hari saja.

Dinas Perdagangan Kota Padang merupakan institusi yang dibentuk berdasarkan dalam peraturan walikota Padang No.50 tahun 2016 yaitu mengenai penetapan peraturan walikota tentang pedoman penunjukan pemanfaatan dan pembinaan usaha mikro dan kecil. Dinas perdagangan memiliki tugas utama untuk melaksanakan suatu koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang penunjukan pemanfaatan secara terpadu dengan prinsip koordinasi integrasi simplikasi keamanan dan kepastian. Tujuannya adalah untuk menyediakan layanan pada publik dibagian perdagangan penunjukan pemanfaatan dengan kepastian waktu syarat biaya dan akuntabilitas serta memperpendek jalur birokrasi sehingga kedepannya diharapkan berdampak pada peningkatan kenyamanan dan menjalankan kegiatan ekspor dan impor di Kota Padang.

Sebagai salah satu instansi yang memiliki banyak hubungan dengan masyarakat atau dengan orang memiliki kepentingan. Dinas perdagangan memiliki kualitas pelayanan yang baik. Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya keluhan kesah yang tidak diinginkan dari konsumen ataupun masyarakat yang mengurus keperluan pada instansi tersebut. Pada Dinas Perdagangan di bidang sarana dan prasarana terdiri dari enam faktor yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), Tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung

jawab (*accountability*) yang diberikan oleh kantor kepada para pelaku UMKM.

Jadi apabila suatu layanan yang diterima dapat memenuhi apa yang konsumen harapkan maka jasa dikatakan positif atau baik. Apabila *perceived service* dapat melebihi *expected service* maka dapat diasumsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya jika *perceived service* buruk dari pada *expected*, maka dapat diasumsikan kualitas pelayanannya yang buruk atau negative. Oleh karena itu, positif atau negative suatu kualitas pelayanan yang diasumsikan pelanggan kepada perusahaan tergantung bagaimana kemampuan perusahaan dan staffnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dengan baik.

Pelayanan prima adalah jenis layanan utama yang diberikan oleh perusahaan kepada pengguna jasa, yang berarti instansi sangat memperhatikan pelanggannya dan menyediakan layanan yang terbaik untuk memudahkan memenuhi kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan konsumen. Menurut (Firmansyah, 2016) pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya upaya untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima. Sehingga memberikan sesuatu yang melampaui harapan pelanggan. Hal ini menjelaskan bahwa konsumen adalah penentu kualitas yang baik bukanlah berasal dari perusahaan atau lembaga yang menyediakannya.

Maka dari itu Ketika Dinas Perdagangan berupaya melayani pelanggan, masyarakat atau konsumen harus mempertimbangkan semua hal yang telah disebutkan diatas agar terciptanya tujuan pelayanan yang berkualitas dan menciptakan kepuasan baik bagi penyedia jasa maupun penerima jasa.

Berdasarkan pada uraian diatas maka penulis tertarik untuk memilih judul **“Penerapan Pelayanan Prima Pembuatan Surat Penunjukan Pemanfaatan Sarana Perdagangan Pada Dinas Perdagangan Kota Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan judul dan penjelasan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu Bagaimana penerapan pelayanan prima pembuatan surat penunjukan pemanfaatan sarana perdagangan pada Dinas Perdagangan Kota Padang?.

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan judul dan penjelasan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Layanan prima pembuatan surat penunjukan pemanfaatan sarana perdagangan pada Dinas Perdagangan Kota Padang.

1.4 Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, kegiatan magang yang penulis lakukan diharapkan dapat menambah kajian pada bidang manajemen pemasaran. Melalui kegiatan magang ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan konsep khususnya dalam manajemen pemasaran yang berkaitan pelayanan prima. Hasil magang ini diharapkan dapat memperlihatkan bagaimana pelayanan prima dari Dinas Perdagangan Kota Padang.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil dari kegiatan magang ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi kepada pembaca ataupun calon pengguna layanan pada Dinas Perdagangan Kota Padang.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Perdagangan Kota Padang yang berlokasi di Jl. Khatib Sulaiman 67, Lolong Belanti, Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatra Barat, dengan waktu pelaksanaan magang selama 40 hari kerja.

1.6 Metode Penelitian

Penelitian dilakukan dengan metode observasi lapangan selama 40 hari pada Dinas Perdagangan Kota Padang. Metode observasi ini dilakukan dengan cara pengambilan informasi melalui peninjauan secara langsung pada Dinas Perdagangan Kota Padang.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan laporan penelitian ini adalah hanya fokus pada Pelayanan Prima pada Dinas Perdagangan Kota Padang.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini terdapat 5 bab, dimana pada setiap bab akan dibagi menjadi sub bab yang akan dibahas secara rinci. Berikut adalah sistematika penulisan setiap bab.

BAB II LANDASAN TEORI

BAB II landasan teori akan menjelaskan teori yang akan digunakan untuk menjelaskan teori-teori pendukung yang akan digunakan dalam penjelasan dan pembahasan tugas akhir.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

BAB III gambaran umum perusahaan akan menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, profil perusahaan yang berisi kegiatan utama yang dilakukan perusahaan serta visi dan misi perusahaan, dan sejarah berdirinya Dinas Perdagangan Kota Padang.

BAB IV PEMBAHASAN

BAB IV pembahasan akan menjelaskan tentang hasil yang didapat dari metode yang digunakan dan menyajikan fakta yang terjadi di lapangan.

BAB V PENUTUP

BAB V penutup akan berisi tentang kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan yaitu Dinas Perdagangan Kota Padang.

