

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam hal urusan perdagangan, Dinas Perdagangan Kota Padang berfungsi sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah. Perangkat ini memiliki tanggung jawab untuk membantu walikota melakukan tugas yang menunjang kegiatan pemerintahan di bagian perdagangan dan fungsi bantuan yang diberikan kepada daerah serta tugas pembantuan yang diberikan Dinas Perdagangan mengutamakan pelayanan masyarakat sebagai faktor utama. Dinas Perdagangan memberikan layanan prima kepada masyarakat dengan memanfaatkan seluruh sumber daya pemerintah.

Pada Dinas Perdagangan, pelayanan prima adalah layanan yang terbaik diberikan oleh dinas kepada pelaku UMKM yang sudah memenuhi standar kualitas. Ini penting untuk peningkatan dan pertahanan loyalitas bagi pelaku UMKM, sehingga pembuatan surat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Dinas Perdagangan. Pada Dinas Perdagangan, ada 6 komponen yang membentuk pelayanan prima yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*).

5.2 Saran

Setelah melakukan kegiatan magang pada kantor Dinas Perdagangan, Adapun saran dari penulis untuk kemajuan Dinas Perdagangan adalah :

1. Dalam hal pengurusan pembuatan surat pemanfaatan sarana perdagangan masih banyak sekali masyarakat yang belum terlayani dengan baik, sehingga masyarakat tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Perdagangan Kota Padang. Sebaiknya Dinas Perdagangan harus lebih memperhatikan lagi apa yang dibutuhkan oleh para pelaku UMKM, jika mereka kurang paham, maka pegawai dinas harus menjelaskan kembali sehingga para pelaku UMKM dapat mengerti bagaimana mengurus surat tersebut, dan melayani mereka secara baik, ini dapat meningkatkan loyalitas dari pelaku UMKM terhadap dinas.
2. Masyarakat belum mengetahui dan memahami hak kewajibannya yang telah diatur oleh undang-undang yang diterapkan oleh pemerintah. Maka hal ini menjadi tanggung jawab bagi aparatur Dinas Perdagangan Kota Padang. Jika permasalahan ini tidak segera diatasi, maka dapat memicu adanya tindakan kurang percaya dari masyarakat terhadap

kinerja yang telah dilakukan oleh pegawai Dinas Perdagangan Kota Padang.

3. Dinas Perdagangan lebih baik segera menjalankan aplikasi (Sidindang) yang sudah direncanakan agar bisa mempermudah dan lebih cepat dalam melayani pelaku UMKM

