

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja menjadi bagian terpenting dalam menentukan maju mundurnya suatu organisasi. Kinerja memiliki pengaruh penting dalam tindakan atau aktifitas dari suatu organisasi yang dilakukan dengan dasar efisiensi dan pertanggungjawaban yang diberikan kepadanya. Kinerja diciptakan dari bentuk aktivitas yang dikerjakan oleh organisasi dalam jangka waktu tertentu. Hasil suatu pekerjaan yang dapat diukur dengan cara untuk membandingkan sesuatu yang telah dilakukan dengan tujuan yang diinginkan oleh perusahaan atau instansi. Hasil atau tingkatan keberhasilan yang telah dicapai oleh perusahaan atau instansi dalam menjalankan kewajiban yang sudah disepakati serta tetapkan bersama untuk periode waktu tertentu dapat menciptakan kinerja yang baik. Kinerja yang baik merupakan tahapan dalam mencapai keinginan organisasi sehingga harus mengupayakan untuk meningkatkan kinerja.

Kinerja karyawan merupakan salah satu point pendukung keberhasilan instansi atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Pegawai bisa dibidang mempunyai kinerja ukuran yang tinggi bila pegawai melakukan pekerjaan dengan maksimal agar bisa menghasilkan pekerjaan supaya mendapatkan hasil berkualitas. Untuk terciptanya kualitas kinerja pegawai yang maksimal diperlukan penambahan kinerja yang maksimal pula serta mampu memanfaatkan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam tercapainya visi dan misi instansi atau perusahaan. Kinerja yang terkoordinasi akan dapat menghasilkan pelayanan baik ditawarkan oleh pekerja kepada konsumen agar konsumen merasa puas akan kinerja yang diberikan.

Pelayanan yang ditawarkan dengan baik dapat menghasilkan sesuatu hal yang positif, dimana pelayanan yang diberikan pada dasarnya tidak bisa terlihat serta tidak menunjukkan keterkaitan suatu produk namun dapat dirasakan oleh semua pihak. Pelayanan yang diberikan dalam bentuk aktivitas yang beriklan menggunakan kemampuan yang dimiliki oleh pemberi pelayanan tanpa menggunakan suatu media serta alat yang dapat digunakan bagi individu agar menghasilkan sesuatu yang dapat diharapkan bisa bermanfaat.

Kinerja pelayan harus mengutamakan kepuasan serta harapan yang diharapkan oleh konsumen, dorongan yang kuat dari suatu perusahaan akan berdampak terhadap keunggulan kinerja yang baik. Keadaan jangka panjang dalam hal ini dapat memungkinkan suatu perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen. Kinerja pelayanan yang baik dapat menjadikan peningkatan dalam kepuasan pelanggan.

Penyelenggaraan kinerja pelayanan yang baik dalam pegawai pemerintah memiliki tugas dalam memberikan pelayanan yang sangat baik kepada konsumen dalam rangka menciptakan kesejahteraan konsumen atau masyarakat karena masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah. Kinerja pelayanan harus diberikan berdasarkan ukuran tertentu. Standar merupakan sesuatu yang ditetapkan sebagai tolak ukur dalam mewujudkan keinginan yang ingin dicapai. Dengan demikian, Standar pelayanan publik sebagai perikiraan yang harus dilakukan oleh orang yang memberikan atau penyelenggaraan pelayanan publik serta harus dilaksanakan oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat).

Dinas Perindag provinsi Sumbar merupakan organisasi yang dikelola oleh pemerintahan yang tugasnya memajukan perekonomian masyarakat dan nasional, memajukan usaha kecil dengan jalan menambah kualitas serta mutu, kemampuan untuk bersaing. Untuk mencapai target yang telah diinginkan oleh organisasi, maka dalam kegiatan memajukan usaha kecil mencakup penambahan kualitas pemberdaya manusia yang ditunjukan untuk menumbuhkan keinginan untuk kewirausahaan, keterampilan dan kemampuan yang bertujuan untuk mengembangkan sumber daya dan nilai-nilai budaya setempat untuk memenuhi kebutuhan teknologi tradisional serta perekonomian penduduk agar lebih baik.

Dinas Perindag provinsi Sumbar adalah salah satu organisasi pemerintahan yang bergerak dalam memajukan perekonomian masyarakat Sumatera barat baik dari pengembangan usaha dan perkembangan produksi usaha dengan meningkatkan mutu dan kualitas serta kemampuan daya saing. Dinas Perindag provinsi sumbar Sebagaimana sebuah organisasi Pemerintahan yang banyak mendapatkan sorotan dari berbagai pihak mengenai pelayanan yang dilakukan oleh karena itu Dinas Perindag harus lebih memperhatikan pelayanan agar kepuasan konsumen selalu terjaga dan itu akan berdampak positif bagi organisasi agar citra organisasi baik.

Untuk menentukan keberhasilan pembangunan industri dan perdagangan di daerah, diperlukan perencanaan serta sistem pembinaan yang konseptual, terarah dan efektif yang menuntun para aparat pembina bekerja. Oleh karna itu penting adanya suatu metode yang akan dapat dijadikan pedoman umum penyusunan program kerja agar kegiatan-kegiatan pembangunan industri dan perdagangan dapat lebih berhasil mendukung pencapaian kinerja pembangunan daerah.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penuliis tertarik menggunakan judul **“Kinerja Pelayanan Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat”**

1.2.Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi permasalahan dari studi ini adalah **“Bagaimana Kinerja Pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat”**.

1.3.Tujuan Magang

Tujuan dari kegiatan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memperdalam dan memperluas pengetahuan penulis mengenai kinerja pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui dan mengenal secara langsung dunia kerja yang nyata pada saat sekarang ini.
3. Melatih diri penulis untuk dapat mangaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah ke dalam dunia kerja.
4. Membina dan meningkatkan hubungan antara dunia pendidikan atau perguruan tinggi dengan dunia kerja.

1.4. Manfaat Magang

1. Bagi Penulis :
 - a. Meningkatkan kemampuan bersosialisai dalam dunia kerja.
 - b. Menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan keterampilan ditempat kerja mengenai dunia kerja.

- c. Memerikan gambaran untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang didapatkan dari perkuliahan.
- d. Memperoleh data-data yang digunakan sebagai faktor penunjang dalam pembuatan tugas akhir.
- e. untuk mendapatkn pengetahuan di dunia kerja yang akan bermanfaat dalam studi.
- f. Untuk memenuhi mata kuliah Praktek Kerja Lapangan di Fakultas Ekonomi, Program studi kesekretariatan/ Manajemen Perkantoran, Universitas Andalas (UNAND) Padang, Sumatera Barat.

2. Bagi Perusahaan :

- a. Melakukan kerjasama antara dunia pendidikan dengan dunia perusahaan.
- b. Perusahaan mendapat bantuan tenaga kerja dari mahasiswa yang melakukan praktek lapangan.
- c. Sebagai gambaran bagi perusahaan untuk melihat dan menilai potensi mahasiswa magang dalam menjalankan praktek lapangan sehingga suatu waktu dapat merekrut mahasiswa tersebut secara langsung bila dibutuhkan.

3. Untuk Universitas

- a. Untuk meningkatkan kerjasama dengan perusahaan.
- b. Dapat menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas pada saat selesai melaksanakan studinya dengan pengetahuan yang sesuai dengan tuntutan kerja.

- c. Sebagai evaluasi untuk menyempurnakan bahan ajar dimasa yang akan datang.

1.5. Tempat dan Waktu

Adapun tempat yang dipilih sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang akan dibahas yaitu pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Sumatera Barat sebagai tempat untuk melaksanakan kuliah kerja lapangan atau magang.

Waktu pelaksanaan magang berlangsung selama 40 hari kerja yang terhitung dari tanggal 11 Februari sampai 12 April 2019.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar lebih fokus pada pokok yang telah diajukan, maka penulis memberikan sistematika sesuai dengan pembahasan. Adapun sistematika tersebut adalah:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menguraikan secara umum mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang, sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini berisi teori tinjauan umum mengenai kinerja, pelayanan dan kinerja pelayanan

BAB III : Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini membahas tentang sejarah umum Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, serta bentuk kegiatan atau aktivitas perusahaan.

BAB IV : Pembahasan

Bab ini merupakan hasil studi selama di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat yang menyangkut tentang kinerja pelayanan.

BAB V : Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir yang memberikan kesimpulan dan diharapkan dapat bermanfaat serta saran yang di harapkan sebagai bahan masukan bagi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat.

