

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT
PADA KANTOR DINAS PERDAGANGAN DAN
PERINDUSTRIAN KABUPATEN GOWA**

SKRIPSI



JUMAIN
105721125919

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2023**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN:

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT
PADA KANTOR DINAS PERDAGANGAN DAN
PERINDUSTRIAN KABUPATEN GOWA**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

**JUMAIN
105721125919**

*Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar*

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2023**

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Skripsi ini ku persembahkan untuk Kedua orang tua ku, atas seluruh dukungan moril maupun materi serta do'a yang dipanjatkan untuk kesuksesan saya, tiada kata paling indah selain lantunan do'a, dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua.. Terimaakasih saya ucapkan untuk seluruh keluarga besar, teman-teman semua yang telah senantiasa memberikan dukungan dan semangat, Bapak dan Ibu Dosen yang telah membimbing saya selama ini dengan penuh rasa keikhlasan dan telah meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya.

MOTTO :

Sukses hanya untuk orang-orang yang tidak berhenti berusaha.

Berusahalah hari ini, dan nikmati hasilnya kemudian hari.

- JUMAIN -

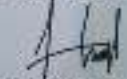

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 Jalan Jln. Sultan Alauddin No 258 Makassar 90221

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian: Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Pada Kantor Dinas Pengantar Dan Penyaluran Bantuan Sosial
 Nama Mahasiswa: Nurul
 No. Stambuk NIM: 0828083901
 Program Studi: Manajemen
 Fakultas: Ekonomi dan Bisnis
 Jurusan: Manajemen
 Universitas: Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa esai ini telah dibuat, diperiksa dan ditinjau dengan penuh pengorbanan oleh saya pada tanggal 12 Agustus 2023 di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, 12 Agustus 2023 M

Dosen Pembimbing I  N. Indayat, S.E., M.M. NIDN: 0809059001	Dosen Pembimbing II  Nurul, S.E., M.M. NIDN: 0828083901
 Dr. Andi Jamari, SE., M.Si NIDN: 651507	 Nurul, S.E., M.M. NIM: 1151132




PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 Jl. Sultan Alauddin No. 265 Gedung 100 Lt. 7 Telp. (0411) 885002 Makassar

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa	: Jumein
No. Identifikasi	: 10512110019
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Pengantar	: Universitas Muhammadiyah Makassar
Jurusan	: Jurusan Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa:

Berkas yang saya ajukan di dalam Tim Pengusul adalah ASLI dan benar-benar saya buat, bukan hasil fotokopi atau hasil lain yang sama.

Dengan pernyataan ini saya bertanggung jawab dan saya bersedia menerima sanksi apabila ternyata tidak benar.

Makassar, 18 Agustus 2023 M

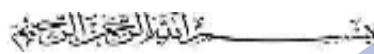
Yang Membuat Pernyataan


 Jumein
 10512110019
 Diketahui oleh:


 Nuruliah S.E. M.M.
 NIM : 1161132


 Anni Amran S.E. M.Si
 NIM : 6311307

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Ucapan syukur tiada hentinya atas kehadiran Allah SWT untuk rahmat dan karunia yang tiada hentinya diberikan kepada kita semua dan terkhususnya kepada penulis. Tidak lupa salam dan shalawat kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita semua dari alam kebodohan menuju alam kepintaran seperti apa yang kita rasakan sekarang ini.

Skripsi yang berjudul **“Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Pada Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa”**. Skripsi yang dibuat penulis ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih saya ucapkan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan serta doa yang mengiringi langkah penulis. Dan juga terimakasih untuk keluarga besar, serta teman-teman yang selalu memberi dukungan dan doa dalam melaksanakan penelitian ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini ada bantuan dan dorongan dari pihak-pihak terkhusus. Maka dari itu penulis memberikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. H. Ambo Asse M.Ag.** Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.

2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Bapak **Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si** Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak **Nasrullah, SE., MM**, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak **M. Hidayat, S.E., M.M** selaku pembimbing I yang senantiasa memberikan arahan dan masukan kepada peneliti.
5. Ibu **Nurlina, S.E., M.M** selaku Pembimbing II yang telah senantiasa membantu dan memberi saran selama penyusunan skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah mentransfer ilmunya kepada penulis selama kurang lebih mengikuti perkuliahan.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Terimakasih Kepada Kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian atas kesediannya selama peneliti melakukan wawancara.
9. Tidak Lupa saya ucapkan banyak terimakasih juga untuk orang tua serta seluruh keluarga besar yang telah banyak memberikan doa dan dukungan selama penyusunan skripsi ini, serta teman-teman dan sahabat-sahabatku yang tidak sempat saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sebagai bahan perbaikan penelitian selanjutnya.

Mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan ilmu dan manfaat bagi kita semua, terutama kepada Almamater Biru kita, Kampus Universitas

Muhammadiyah Makassar. Penulis juga mengucapkan permohonan maaf jika di dalam skripsi ini ada kata-kata yang kurang berkenang, semua tidak ada unsur kesengajaan dari penulis sesungguhnya kesempurnaan hanya milik Allah SWT.

***Billahi Fii Sabilil Haq Fastabiqul Khaaiirat Wassalamualaikum
Warahmatullahi Wabarakatuh.***

Makassar, 28 April 2023

Ttd

Jumain

ABSTRAK

Jumain ,2023, “Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Pada Kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa”. Skripsi Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Yang dibimbing oleh Pembimbing I M.Hidayat dan Pembimbing II Nurlina

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Pada Kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sejauh ini sudah dapat dikatakan sangat baik karena didasari beberapa faktor seperti memiliki sikap ramah, daya tanggap dan respon yang cepat yang diberikan kepada masyarakat ketika mengalami kendala, disiplin waktu dalam melayani masyarakat, serta memiliki sikap profesional. Selain itu pelayanan administrasi pada kantor dinas perdagangan dan perindustrian juga telah didukung oleh teknologi atau sistem elektronik yang digunakan sehingga dalam melakukan pelayanan administrasi ke masyarakat dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat waktu sehingga hal ini dapat membuktikan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi ke masyarakat itu sudah sangat baik

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi

ABSTRACT

Jumain , 2023, "Analysis of Employee Performance in Providing Administrative Services to the Community at the Trade and Industry Service Office of Gowa Regency". Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Main supervised by M. Hidayat and Co-Supervised by Nurlina

This study aims to analyze the performance of employees in providing administrative services to the public at the Trade and Industry Office of Gowa Regency. This research uses a descriptive qualitative research type. The results of this study indicate that the performance of employees in providing services so far can be said to be very good because it is based on several factors such as having a friendly attitude, responsiveness and fast response given to the community when experiencing problems, time discipline in serving the community, and having a professional attitude . In addition, administrative services at the office of the trade and industry office have also been supported by technology or electronic systems that are used so that administrative services to the community can be completed quickly and on time so that this can prove that the performance of employees in providing administrative services to the community is very good.

Keywords: Employee Performance, Administrative Services

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR ..	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teori.....	7
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	8
3. Kinerja Pegawai.....	11
4. Kualitas Pelayanan.....	15
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Konsep.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Fokus Penelitian.....	27

C. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
D. Unit Analisis dan Penentuan Informan.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Metode Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	34
1. Sejarah Singkat Dinas Perdagangan dan Perindustrian	34
2. Visi Misi	35
3. Struktur Organisasi.....	35
B. Hasil Penelitian	37
C. Pembahasan	50
BAB V PENUTUP	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4.1	Karakteristik Informan.....	37



DAFTAR GAMBAR/BAGAN

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konsep.....	26
Gambar 3.1	Tahap Pemilihan Informan.....	29
Gambar 3.2	Skema Metode Analisis Data.....	32
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Pedoman Wawancara Informan Kunci	60
2	Pedoman Wawancara Informan Utama	61
3	Pedoman Wawancara Informan Pendukung	62
4	Coding Wawancara	63
5	Transkrip Wawancara	69
6	Surat Penelitian	82
7	Dokumentasi	87



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik telah berjalan sejak implementasi kebijakan otonomi daerah banyak diperdebatkan karena pegawai negeri adalah satu variabel yang mengukur keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah sehingga pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas pelaksanaan pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil sudah menjadi kebutuhan bagi pemerintah/pemerintah daerah meningkatkan kualitas berbagai layanan masyarakat. (Arista, 2022)

Masalah kualitas pelayanan publik juga ditentukan oleh pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia *New Government Service* (NPS) sebagai paradigma pamungkas administrasi negara/publik pelayanan sipil sebagai kegiatan utama lembaga administrasi publik mengartikulasikan dan membagi kepentingan warga negara (*common interest*). (Sadat, 2019)

Suatu organisasi publik kinerja merupakan hal yang sangat penting dan selalu menjadi sorotan masyarakat. Kinerja bagi suatu organisasi merupakan hal yang sangat penting, oleh karenanya tingkat pencapaian hasil akan sangat dipengaruhi oleh bagaimana proses kinerja suatu organisasi dilakukan. Dalam mewujudkan kinerja aparatur yang efektif tentu saja harus didasari dengan Sumber Daya Manusia yang berintelektual dan mampu memahami persoalan yang ada di lingkungan masyarakat. (Telaumbanua et al., 2022)

Memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada masyarakat tentu saja harus didukung oleh para pegawai yang handal, cermat, tanggap dan mampu melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing secara maksimal. Dan juga para pegawai harus memiliki sifat tanggung jawab terhadap pekerjaan nya sendiri dan terhadap masyarakat juga.

Analisis terhadap kinerja suatu organisasi publik menjadi sangat penting untuk dilakukan karna masyarakat perlu tau bagaimana dan semaksimal apa bentuk pelayanan yang diberikan pegawai pemerintahan terhadap masyarakat, dan tentu saja dinilai dari seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja para pegawai. Informasi mengenai kinerja aparatur pemerintahan perlu diketahui terutama bagi masyarakat, sehingga masyarakat dapat menilai seberapa maksimal tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan dapat menjadi bahan evaluasi bagi aparat pemerintahan dalam menilai kegagalan dan keberhasilan nya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Baderan & Ingo, 2018)

Pelayanan public merupakan suatu tanggung jawab pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam rangka menciptakan dan mewujudkan kondisi masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Dan seperti yang kita ketahui bahwa salah satu esensi dari pemerintahan yang baik adalah terciptanya suatu produk pelayanan yang efektif, efisien dan akuntabel dari pemerintah yang diarahkan kepada masyarakat.

Menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas yang melahirkan kepuasan kepada para masyarakat yang menerimanya, tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Masih banyak hal yang menjadi kendala dan factor lain yang mengakibatkan pelayanan public yang diselenggarakan

pemerintah dirasakan masih kurang dan cenderung tidak melaksanakan dengan sepenuh hati. Masih banyak kita temui keluhan-keluhan dari masyarakat dan media massa yang menilai bahwa kualitas pelayanan public yang diselenggarakan pemerintah belumlah maksimal.(Mahendra et al., 2021)

Tentunya keadaan seperti diatas haruslah dibenahi dan diperbaiki untuk menciptakan dan mewujudkan kondisi negara yang semakin baik. Apalagi fenomena yang telah berlangsung di Negara kita saat ini, dengan bergulirnya era otonomi daerah seharusnya dengan terciptanya desentralisasi kekuasaan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah semakin mempercepat proses pelayanan public kepada masyarakat.(Siburian et al., 2020)

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi di kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa kekurangan pegawai ketepatan waktu, ada harapan timbal balik antara manajer dan staf, kurangnya komunikasi antara karyawan dan manajer, tidak menyelesaikan pekerjaan personalia tepat waktu ditugaskan, dari sistem offline ke online, lalu ada pekerja kantoran beberapa masih belum memiliki pemahaman yang baik tentang penggunaan perangkat elektronik mengganggu atau menunda penyediaan layanan di bawah sistem yang ditentukan dalam pekerjaan umum begitu banyak orang mengeluh sehingga dapat menjadi masalah dalam pelayanan publik dan performa kinerja staf. Ada pun alasan saya meneliti di kantor dinas perdagangan dan perindustrian Kab Gowa, karena masalah-masalah yang sangat menonjol dan dominan di tempat tersebut sehingga saya ingin mengetahui dan memecahkan permasalahan-

permasalahan yang ada di objek penelitian secara mendalam.(Noor, 2019)

Ada pun solusi yang dapat di ambil seperti, Identifikasi Masalah di mana dengan cara mencari tahu dan pahami dengan jelas masalah yang sebenarnya terjadi dari berbagai sudut pandang orang atau karyawan lainnya. Sangat penting untuk melihat suatu masalah dari sudut pandang orang lain, sehingga keputusan yang Anda ambil nantinya akan bersifat objektif. Jangan lupa untuk fokus disatu masalah dan jangan mencampurkan masalah lainnya. Jika terdapat lebih dari satu masalah, maka cobalah untuk menyelesaikannya satu persatu. (Suryantoro & Kusdyana, 2020) Yang kedua dengan cara mendengarkan Keinginan Semua Pihak, Dengan mendengarkan keinginan dari berbagai pihak, maka solusi yang ada nantinya dapat memuaskan semua pihak juga. Tanyakan kepada semua pihak yang terlibat, apa keluhan mereka dan harapan apa yang mereka punya. Setelah mengetahui keinginan dan juga harapan semua pihak, cobalah untuk memahaminya.

Peneliti memusatkan mengenai penghubung beberapa aspek pada diri pegawai dengan kinerja yang digapai setiap para pegawai yang berhubungan dengan mengakomodasi layanan administrasi kepada publik pada umumnya. Pelayanan merupakan proses pemenuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan. Terlebih lagi apabila pelayanan itu telah menerapkan sistem yang baik dengan alat teknologi yang mecakupi. Dengan demikian waktu pelayanan berjalan efektif dan efisien, dilengkapi dengan sarana prasarana yang mencukupi sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal.

Salah satu harapan masyarakat dalam kaitanya dengan pelayanan adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah maupun organisasi lainnya sesuai dengan perkembangan zaman dan perubahan sosial dan dinamikanya. Sesungguhnya, pengukuran kinerja pelayanan publik juga merupakan pengukuran kinerja pemerintah, karena bantuan publik membentuk tanggungjawab pemerintah. Dengan itu, volume kerja pemerintah berhasil memperhatikan kerjanya dalam memperjuangkan pelayanan kepada rakyat.

Berdasarkan fenomena pada latar belakang di atas peneliti tertarik meneliti dengan judul **“Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Pada Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah di sajikan maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja pegawai dalam memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Pada Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan, maka dapat menjelaskan penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Pada Kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa

D. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa poin manfaat yang menjadi harapan dari peneliti ini, yaitu:

1. Praktis

Penelitian ini memberikan gambaran tentang konsep mutu pelayanan izin edar Kementerian Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa serta konstituen masukan bagi pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan.

2. Teoritis

Formulasi hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan bacaan yang menarik bagi pihak-pihak dalam mempelajari tema kualitas pelayanan khususnya dalam organisasi lembaga publik. Penelitian ini juga diharapkan bisa memberi sumbangsi referensi bagi peneliti lainnya yang berminat untuk meneliti permasalahan kualitas pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (nonmaterial/nonfinansial) di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (real) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi. Manajemen juga sebagai ilmu dan seni untuk mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain. Artinya, tujuan dapat dicapai bila dilakukan oleh satu orang atau lebih. Sementara itu manajemen sumber daya manusia sebagai suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam suatu perusahaan. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan dan pengendalian (Kusuma & Suflani, 2019).

Manajemen sumber daya manusia terdiri atas serangkaian keputusan yang terintegrasi tentang hubungan ketenagakerjaan yang memengaruhi efektivitas karyawan dan organisasi. Manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar sumber daya manusia di dalam organisasi dapat digunakan secara efektif guna mencapai berbagai tujuan. Berbagai macam pendapat tentang pengertian manajemen sumber daya manusia, antara lain: adanya yang menciptakan Human Resources, ada yang mengartikan sebagai man

power management serta ada yang menyertakan dengan pengertian manajemen sumber daya manusia sebagai personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya). (Saputra & Rahadian, 2018) Manajemen Sumber Daya Manusia mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-masalah sebagai berikut:

- a. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description* (pembagian tugas dan tanggung jawab), *job specification* (spesifikasi pekerjaan), *job recruitment* (syarat pekerjaan), dan *job evaluation* (evaluasi pekerjaan).
- b. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan *asa the ringht man in the right place and the right man in the right job* (menempatkan karyawan pada tempat dan kedudukan yang tepat).
- c. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian

2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Adapun Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Menurut Menurut Arif Yusuf Hamali (2018) yaitu:

a. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan itu menetapkan program kepegawaian ini meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi,

integrasi, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

c. Pengarahan dan pengadaan

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada karyawan, agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada karyawan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik. Adapun pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

d. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan karyawan agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan/atau penyempurnaan. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama, dan menjaga situasi lingkungan kerja.

e. Pengembangan

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

f. Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak, adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer.

g. Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Di satu pihak organisasi memperoleh keberhasilan/keuntungan, sedangkan di lain pihak karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan cukup sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda.

h. Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik

dilakukan dengan program kesejahteraan berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan, serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

i. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan maka sulit terwujudnya tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan organisasi dan norma social.

j. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seorang karyawan dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya. Penerapan fungsi manajemen dengan sebaik-baiknya dalam mengelola karyawan akan mempermudah mewujudkan tujuan dan keberhasilan organisasi.

3. Kinerja Pegawai

a. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai menurut Sinambela (2012) didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara

bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Menurut Mangkunegara (2019), karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut:

- 1) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi
- 2) Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- 3) Memiliki tujuan yang realistis
- 4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuannya
- 5) Memanfaatkan umpan balik (*feedback*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya
- 6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Menurut (Akbar, 2018) definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa, kinerja adalah suatu hasil yang telah dicapai seseorang dari sesuatu yang telah dilakukan sesuai dengan tanggung jawabnya dan dalam batasan waktu tertentu. Dari kinerja ini dapat diketahui kemampuan seseorang, karena dalam kinerja ini seseorang dituntut untuk melakukan tugasnya dengan baik dan cepat.

Seluruh kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan bisnis perusahaan atau organisasi merupakan bentuk kinerja. Peran karyawan sangat penting terhadap sukses atau tidaknya perusahaan. Perusahaan dalam hal ini perlu memantau kinerja setiap karyawannya apakah mereka sudah melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai harapan. Penilaian kinerja ini sangat penting untuk menentukan

apakah perusahaan akan terus melakukan kerja sama dengan karyawan jika kinerjanya baik.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Robbins dalam jurnal (Akbar, 2018) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

- 1) Iklim organisasi, dalam suatu organisasi sangatlah penting bagi pimpinan untuk memahami kondisi organisasi, karena ia harus menyalurkan bawahan sehingga mereka dapat mencapai tujuan pribadi dan tujuan organisasi. Dengan adanya iklim kerja yang kondusif, maka hal itu akan mempengaruhi kinerja karyawan.
- 2) Kepemimpinan, Peranan pemimpin harus mampu dan dapat memainkan peranannya dalam suatu organisasi, pemimpin harus mampu menggali potensi-potensi yang ada pada dirinya dan memanfaatkannya di dalam unit organisasi.
- 3) Kualitas pekerjaan, Pekerjaan yang dilakukan dengan kualitas yang tinggi dapat memuaskan yang bersangkutan dan perusahaan. Penyelesaian tugas merupakan tolak ukur minimal kualitas kinerja pastilah dicapai.
- 4) Kemampuan kerja, untuk mengatur pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya termasuk membuat jadwal kerja, umumnya mempengaruhi kinerja seorang karyawan.
- 5) Inisiatif, merupakan faktor penting dalam usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan. Untuk memiliki inisiatif dibutuhkan pengetahuan serta ketrampilan yang dimiliki para

karyawan dalam usaha untuk meningkatkan hasil yang dicapainya.

- 6) Motivasi, merupakan subyek yang penting bagi pimpinan, karena menurut definisi pimpinan harus bekerja dengan dan melalui orang lain. Pimpinan perlu memahami orang - orang berperilaku tertentu agar dapat mempengaruhinya untuk bekerja sesuai dengan yang diinginkan perusahaan.
- 7) Daya tahan/ kehandalan, Apakah karyawan mampu membuat perencanaan dan jadwal pekerjaannya. Sebab akan mempengaruhi ketepatan waktu hasil pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seorang karyawan.
- 8) Kuantitas pekerjaan, Pekerjaan yang dilakukan karyawan harus memiliki kuantitas kerja tinggi dapat memuaskan yang bersangkutan dan perusahaan. Dengan memiliki kuantitas kerja sesuai dengan yang ditargetkan, maka hal itu akan dapat mengevaluasi kinerja karyawan dalam usaha meningkatkan prestasi kerjanya.
- 9) Disiplin kerja, Dalam memperhatikan peranan manusia dalam organisasi, agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan diperlukan adanya kedisiplinan yang tinggi sehingga dapat mencapai suatu hasil kerja yang optimal atau mencapai hasil yang diinginkan bersama.

4. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain, jadi pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sehingga pelayanan senantiasa berhubungan dengan kepentingan publik. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Irawan & Laksono, 2020)

Pelayanan merupakan tombak pemerintah dalam memenuhi kebutuhan rakyatnya. Dari pelayanan inilah masyarakat dapat memberikan penilaian mengenai kinerja pemerintah.

Pelayanan menurut (Mahendra et al., (2021), Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani". Sedangkan (Gamal, 2018) berpendapat bahwa pelayanan adalah "suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang tertuju dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan".

Menurut (Septiani, 2018) mendefinisikan arti pelayanan adalah sebagai berikut: "Pelayanan adalah berbagai macam kegiatan yang

didalam kegiatannya terdapat hubungan seseorang dengan kontak fisik peralatan penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan". Menurut (Rahman et al., 2019) mendefinisikan arti pelayanan adalah sebagai berikut: "Pelayanan merupakan sesuatu perbuatan 10 yang dapat diidentifikasi, esensi dari kegiatan pelayanan yang tidak nyata secara fisik adalah menyediakan kepuasan, dan kepuasan itu tidak begitu penting untuk dijual dalam sebuah produk atau layanan lainnya untuk menghasilkan sebuah pelayanan mungkin atau tidak meminta kegunaan data barang-barang secara fisik, bagaimanapun permintaan digunakan, disana tidak ada pemilik untuk barang-barang fisik".

Pambudi dan Hidayat (2022), Pelayanan publik adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan, sedangkan menurut Valerie A. Zeithaml and Mary Jo Bitner (2002) dalam jurnal Anggraini (2022), Pelayanan adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberi nilai tambah, seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan".

Menurut Handayani (2022), Pelayanan adalah setiap kegiatan yang tergantung dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan (pengguna layanan) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, serta mempunyai tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan (pengguna layanan).

b. Faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Administrasi

Administrasi ialah aktivitas manusia yang diadakan untuk mengatur kebersamaan dalam merealisasikan arah bersama. Dengan begitu administrasi bermakna tersangkut perilaku manusia yang dikerjakan secara sadar untuk mendapatkan arah. Tiap perilaku administrasi berkaitan untuk memberikan skema pengaturan kerja sama beberapa manusia untuk capai arah spesifik. Seluruh perilaku itu berproses atau adalah serangkaian yang tidak terputus, sebab perilaku yang satu memicu dikerjakannya perilaku lainnya. (Awaliyah et al., 2022)

Perilaku administrasi tidak bisa dilepaskan dari organisasi selaku satu kesatuan. Dengan begitu perilaku administrasi punya pengaruh pada perubahan dan perkembangan organisasi. Perilaku administrasi yang efisien dan efektif akan punya pengaruh pada dinamika organisasi dalam merealisasikan pekerjaan-tugas dasarnya. Perilaku administrasi membutuhkan keterlibatan dan keikutsertaan seseorang dalam satu organisasi, tiada keikutsertaan seseorang selaku tanggapan bermakna tidak ada aktivitas pengaturan kerja

sama untuk capai satu arah spesifik. Manusia merupakan faktor khusus dalam administrasi, sebab manusia yang mengatur dan manusia yang dikontrol.

Beberapa faktor yang punya pengaruh pada perilaku administrasi, diantaranya:

- a) Factor motivasi dan keperluan
- b) Faktor personalitas seperti intelegensi, emosionalitas
- c) Karakter/sifat
- d) Pengalaman seseorang
- e) Tingkat dan tipe pengajaran

c. Peningkatan Pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, sudah tentunya suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkannya, dan yang paling penting lagi adalah bagaimana masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka. (Karmila, 2022), penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh masyarakat.

Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan masyarakat baik yang disampaikan secara langsung kepada pimpinan unit pelayanan maupun melalui surat pembaca pada berbagai media massa. Dilain pihak masyarakat sebagai unsur utama yang dilayani belum memberikan kontrol yang efektif untuk menjadi unsur pendorong dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan menjadi penting artinya ketika dalam organisasi timbul permasalahan yang terkait dengan tuntutan kualitas pelayanan serta complain dari pengguna layanan. Tidak saja itu, namun semakin bertambahnya lembaga yang serupa maka adanya kompetisi dalam rangka memberikan pelayanan tersebut juga memberikan sinyal kepada lembaga untuk memperbaiki layanan kepada pihak lain.

Kondisi tersebut menjadi bagian permasalahan dalam perusahaan maupun lembaga yang memperjuangkan peningkatan produk. Hal tersebut tidak saja berlaku pada perusahaan swasta akan tetapi pada era sekarang manajemen publik juga tidak lepas dari persoalan peningkatan kualitas pelayanan. Khumaini (2013) bahwa *the idea of deregulating the publik service needs to be studied and tested. Deregulating the public service while maintaining appropriate avenues of accountability is almost certain to improve the administration of the nation's federal, state and local government*. Jadi sebuah kualitas pelayanan merupakan tuntutan akuntabilitas dalam sebuah Lembaga. Memulai berpikir kearah peningkatan kualitas pelayanan dan kesadaran untuk mengembangkan organisasinya melalui berbagai

Commented [MH1]: APA style

aspek, mulai dari perhatian terhadap kualitas produknya, kemasan, sarana dan prasarananya, serta kualitas sumberdaya manusianya serta akuntabilitasnya adalah sebuah perubahan yang berarti. Kesadaran tersebut harus melekat keseluruhan jajaran serta telah menjadi visi organisasi. Selanjutnya visi tersebut selalu disosialisasikan, yang pada akhirnya akan menjadi budaya dalam melakukan kerja sehari-hari dan menjadi pedoman berperilaku serta pengembangan kearah peningkatan produk

d. Konsepsi Pelayanan Publik

Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat. Kebutuhan pokok masyarakat akan terus berkembang seiring dengan ingka perkembangan sosio-ekonomi masyarakat. Artinya, pada tingkat perkembangan tertentu, sesuatu jenis barang dan jasa yang sebelumnya dianggap sebagai barang mewah, dan terbatas kepemilikannya atau tidak menjadi kebutuhan pokok, dapat berubah menjadi barang pokok yang diperlukan bagi sebagian besar masyarakat. Dengan demikian, perubahan dan perkembangan konsep kebutuhan pokok masyarakat, terkait erat dengan tingkat perkembangan social-ekonomi masyarakat yang dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi, industrialisasi, serta perubahan politik.

e. Prinsip - Prinsip Pelayanan Publik

Peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah yaitu dengan memberi wewenang kepada swasta agar lebih banyak berpartisipasi karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah selanjutnya dikatakan bahwa dalam rangka memperbaiki sistem untuk mewujudkan masyarakat lebih baik maka disimpulkan prinsip-prinsip yang mereka anggap sebagai keputusan model baru yaitu:

- a) Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak.
- b) Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senaniasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal.
- c) Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan sebagai lapisan pemerintah hendaknya tetap menyuntikan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar berhasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya.
- d) Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan

dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala daripada menanggulangi dikemudian hari.

- e) Dengan kewenangannya pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagai urusan pemerintahnya sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikut sertakan daerahdaerah sehingga diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial. 21 6) Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar dimana kecenderungan penyelewengan dan korupsi relative kecil sehingga untuk diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efesien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri (David obsorne dan Ted Gaebler, dalam lnu Kencana

Ruang lingkup pelayanan meliputi semua bentukpelayanan berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik denga tujuan :

- a) Mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban dan seluruh pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public
- b) Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah baik (*good governance*).
- c) Terpenuhinya hak-hak masyarakatdalammemperoleh pelyanan publik secara maksimal.
- d) Mewujudkan partisipasi dan keaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesua dengan mekanisme yang berlaku.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu referensi dasar ketika melaksanakan sebuah penelitian. Karena penelitian terdahulu memiliki fungsi untuk memperluas dan memperdalam teori yang akan dipakai dalam kajian penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian “Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Pada kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa” tidak terlepas dari penelitian terdahulu. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang kinerja dan pelayanan administrasi:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul Metode	Hasil
1	(karmila, 2022)	Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Perdagangan	Kualitatif hasil penelitian yang didapat penulis adalah pegawai sudah bagus dalam melayani dan Mendahului kepentingan pengguna layanan, sehingga pengguna layanan merasa diprioritaskan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa.
2	(Awaliyah et al., 2022)	Analisis Kinerja Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Babakan Kecamatan Pangndaran Kabupaten Pangandaran	Kualitatif hasil penelitian diketahui pelaksanaan dimensi quality bahwa kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui kemampuan perangkat desa dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai tujuan yang telah di tentukan dan ketelitian kerja perangkat desa dalam melaksanakan pekerjaan sudah dilaksanakan tetapi masih belum optimal hal ini karena kurangnya kemampuan perangkat desa terhadap pekerjaan tertentu dan masih

Commented [MH2]: isi dalam tabel penelitian terdahulu bisa ukuran font 10

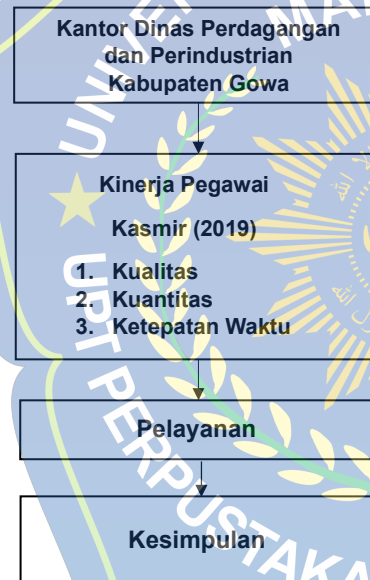
				ada perangkat desa yang kurang tertib dan teliti dalam menyelesaikan pekerjaan. Maka dari itu, dimensi quality masih perlu di tingkatkan lagi agar kemampuan yang dimiliki dan ketelitian kerja perangkat desa lebih baik dan hasil yang ditentukan bisa tercapai.
3	(Sumardi et al., 2022)	analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan public	Kualitatif.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi pengukuran kinerja berdasarkan aspek kuantitas pegawai dilihat dari pelayanan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan program lainnya sudah cukup baik
4	(Muhammad Kharurrahman, 2022)	Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Blt (Bantuan Langsung Tunai) Kepada Masyarakat (Studi Pada Desa Aik Bual Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah).	Kualitatif.	kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi BLT di Desa Aik Bual Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah yaitu terdiri dari faktor internal meliputi, sarana prasarana yang belum diperbanyak dan diperbaharui, masih ada pegawai yang belum mahir mengoperasikan komputer, sedangkan faktor internal terdiri dari masyarakat yang kurang melengkapi data yang dibutuhkan,
5	(Salmawati et al., 2020)	Analisis Kinerja Pelayanan Administrasi Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: pelayanan publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Makassar secara umum telah berjalan dengan cukup baik mulai dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai, prosedur (mekanisme) pelayanan yang dilakukan oleh pegawai
6	(Syafari et al., 2022)	penelitian Kinerja Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19	Kualitatif	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur Kecamatan Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan dalam memberikan pelayanan publik masa pandemi Covid-19, baik pelayanan perijinan maupun

				non perijinan, maka dari hasil yang dianalisis menggunakan indikator kemampuan bekerjasama,
7	(Ropi et al., 2021)	Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat	Metode Kualitatif	Dengan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pegawai Kantor desa Mayak masih belum optimal.
8	(Wahyuni, 2022)	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Upaya Melayani Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai	Metode Kualitatif Deskriptif	Dengan hasil penelitian Berdasarkan penelitian tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan publik dalam Upaya Melayani Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dapat disimpulkan bahwa sudah baik. Adapun Peningkatan Kualitas Pelayanan publik dalam Upaya Melayani Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dapat dinilai dari 10 dimensi
9	(Syahputra et al., 2021)	Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat	Metode kualitatif.	hasil penelitian bahwa kualitas kerja pegawai Kantor Camat Medan Timur Kota Medan masih rendah dalam hal pengurusan surat-surat dan prosedurnya juga masih berbelit-belit dan lambat serta tidak transparan dalam hal biaya
10	(Khumaini, 2021)	Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bantuas Kecamatan Palaran, Kota Samarinda	Metode kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Kantor Lurah Bantuas Kecamatan Palaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilihat dari aspek produktivitas meliputi tingkat pemahaman pegawai terhadap uraian tugas, sikap pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemampuan pegawai, responsivitas meliputi daya tanggap pegawai, ketersediaan kesempatan bagi masyarakat menyampaikan saran dan spontanitas dalam

				menangani masalah serta kepuasan kerja dapat disimpulkan cukup baik.
--	--	--	--	--

C. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah suatu uraian dan visualisasi tentang hubungan atau kaitan antara konsep- konsep atau variabel- variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan (Notoatmodjo, 2012).



Gambar 2. 1 Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, artinya penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya tingkah laku, cara pandang, motivasi dan sebagainya secara menyeluruh dan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu kejadian-kejadian khusus yang alamiah. Artinya pendekatan dalam penelitian ini tidak menggunakan angka-angka pada metode penelitiannya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus yang merupakan investigasi empiris yang dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena tertentu.

B. Fokus Penelitian

Peneliti ini, dimana peneliti bertindak sebagai mediator pengumpul data. Peneliti menyadari bahwa dirinya merupakan perencana, pengumpul, dan penganalisa data, sekaligus menjadi pelopor dari hasil penelitian ini. Adapun fokus dalam penelitian ini yaitu kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat pada kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Lokasi pada penelitian ini adalah Kantor Dinas perdagangan dan perindustrian Kab.Gowa.

2. Waktu penelitian

Waktu penelitian yang di tentukan oleh peneliti yaitu kurang lebih 2 bulan, dimulai dari bulan Maret - Mei Tahun 2023. akan tetapi tidak menutup kemungkinan jika memungkinkan peneliti dapat meneliti kurang dari waktu yang di tentukan.

D. Unit Analisis dan Penentuan Informan

Informan adalah subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif, informan terbagi menjadi tiga yaitu:

1. Informan Kunci

Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi/fenomena pada pegawai tetapi juga masyarakat secara garis besar. Yang menjadi informan kunci pada penelitian ini adalah Pimpinan Kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa.

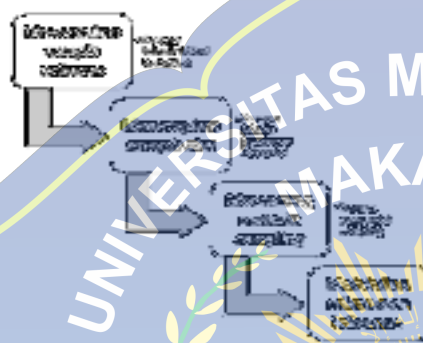
2. Informan Utama

Informasi tentang informan utama. Dalam pemilihan informan utama tergantung dari unit analisis yang akan diteliti. Misalnya pada unit sebuah organisasi. Yang menjadi informan utama pada penelitian ini adalah pegawai yang sering memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Informan pendukung

Informan kunci sebaiknya orang yang bersedia berbagi konsep dan pengetahuan dengan peneliti, dan sering dijadikan tempat bertanya

oleh peneliti. Yang menjadi informan pendukung pada penelitian ini adalah Masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa.



Gambar 3.1. Tahap pemilihan informan dalam pemilihan kualitatif (sumber Robinson 2014 dalam priyono)

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah pengamatan (pengamatan mendalam, pengamatan terlibat, pengamatan antisipatif) dan wawancara. Alasan penggunaan pengamatan dan wawancara adalah:

1. Pengamatan (Observasi)

Pada penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen penelitian yang diharuskan terlibat secara langsung dan mengamati secara mendalam, terhadap nilai-nilai yang terkandung dalam suatu gejala, dan sekaligus bertindak sebagai

pemancing dinamika gejala, untuk mengetahui keaslian gejala tersebut. Adapun landasan utama yang melatar belakangi penggunaan pengamatan pada penelitian ini, antara lain:

- a. Teknik pengamatan ini didasarkan atas pengalaman langsung, yaitu proses pengenalan antara peneliti dengan subyek penelitian.
- b. Pengamatan memungkinkan, peneliti mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan yang langsung diperoleh dari data seperti mengamati proses rekrutmen atau cara menyeleksi karyawan pada kedua objek yang akan peneliti teliti.

2. Wawancara (*interview*)

Teknik wawancara ini peneliti terlebih dahulu membuat pedoman wawancara yang disesuaikan dengan pertanyaan pada sub masalah. Dengan tujuan, agar proses wawancara lebih terarah dan teratur.

Selain menggunakan pedoman wawancara tersebut, peneliti juga memakai teknik wawancara bebas. Dengan kata lain, kondisi proses berlangsungnya wawancara adalah bebas dan tidak hanya terpengaruh oleh adanya pertanyaan yang telah dipersiapkan. Hal ini dimaksudkan agar proses wawancara dapat berkembang secara leluasa seperti terjadinya arus komunikasi *face to face*. Hasil interview ini, diusahakan mampu menunjang data yang terkumpul lewat observasi.

3. Teknik Dokumenter

Teknik dokumenter ini berhubungan dengan data-data organisasi subyek penelitian serta dokumen-dokumen yang dianggap penting dalam penelitian ini. Adapun data-data penting tersebut, diantaranya

data profil dan kegiatan karyawan serta kegiatan peneliti dalam meneliti pada objek penelitian tersebut.

4. Teknik Catatan Lapangan

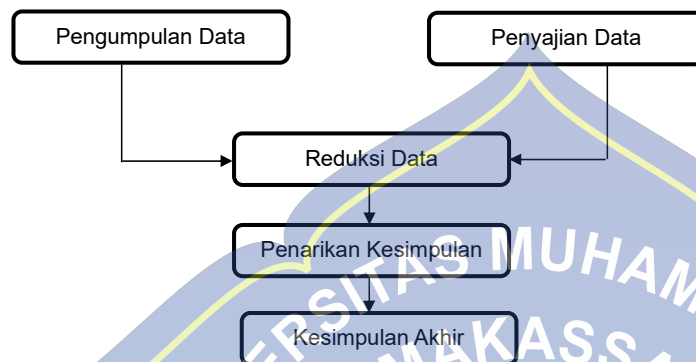
Teknik catatan lapangan yang digunakan peneliti, yaitu berupa catatan deskriptif yang berisi semua pengalaman yang didengar dan dilihat, serta dicatat selengkap mungkin pada saat penelitian berlangsung. Disamping itu terdapat catatan yang dibuat oleh peneliti sendiri.

F. Metode Analisis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder untuk menganalisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Pada Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa

Menurut Sugiyono (2019), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Aktivitas dalam analisis data, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dapat digambarkan pada bagan berikut ini:



Gambar 3.2 Skema Metode Analisis Data

Keterangan :

1. Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi wawancara mendalam dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan sehingga data yang diperoleh banyak.

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2019) data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit, sehingga untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data.

3. Penyajian Data

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, flowchart dan sejenis. Pada penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah

dengan teks yang bersifat naratif. (Sugiyono, 2019)

4. Kesimpulan dan Verifikasi Data

Menurut Sugiyono (2019), kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kemudian apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Dinas Perdagangan dan Perindustrian

Tahun 1961 baru terbentuk Departemen Perindustrian Rakyat Kabupaten Gowa dengan alamat di Jl. Mesjid Raya no. 34 Sungguminasa Kab.Gowa. Tahun 1970 berupa nama menjadi Kantor Resor Perindustrian Kabupaten Gowa dan wilayah kerjanya meliputi Gowa, Takalar dan Jeneponto. Alamat masih di Jl. Mesjid Raya no. 34 Sungguminasa Kab.Gowa Tahun 1976 kembali lagi menjadi Kantor Departemen Perindustrian Kabupaten Gowa dan Takalar, alamat tetap di Jl. Mesjid Raya no. 34 Sungguminasa Kab.Gowa.Tahun 1982 berubah menjadi Kantor Departemen Perindustrian Kabupaten Gowa.

Tahun 1995 sesuai dengan Peraturan Daerah No. 03 Tahun 2001 maka Departemen Perindustrian berubah nama menjadi Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Gowa Dan Selanjutnya pada Tahun 2001 yang dikenal dengan abad 21 yang lebih dikenal dengan millennium ketiga dan sekaligus terlaksananya otonomi daerah sebagai implementasi dari UU No.22 Tahun 1999 dan UU.No.25 Tahun 1999 yang penuh dengan tantangan dibidang pembangunan ekonomi daerah dimana Kabupaten Gowa ditunjuk sebagai pelaksana ketentuan otonomi daerah mewakili Propinsi Sulawesi Selatan.

Maka Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal beruba bentuk menjadi Dinas Perind ustrian dan Perdagangan sampai

sekarang sesuai dengan Perda No.7 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kabupaten Gowa.

2. Visi Misi

a. Visi

Visi Dinas perdagangan dan perindustrian adalah “ meningkatnya kualitas sektor industri dan perdagangan berbasis ekonomi”

b. Misi

Misi Dinas Perdagangan dan perindustrian adalah :

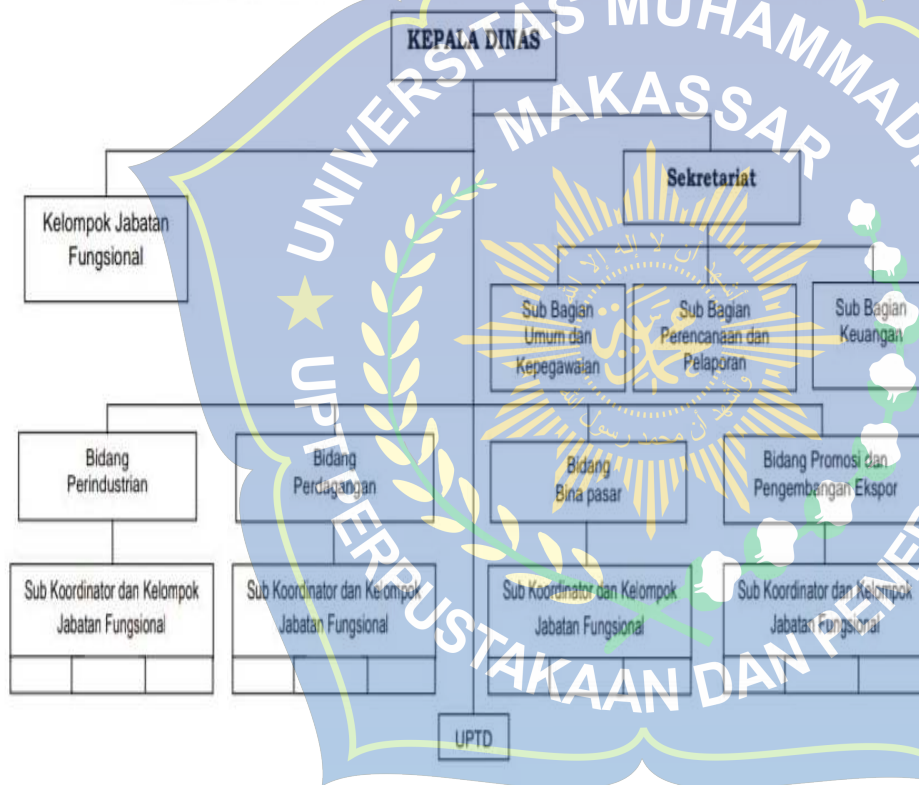
- 1) Meningkatkan perdagangan yang efektif dan berkualitas .
- 2) Meningkatkan potensi usaha mikro dalam penguatan kelembagaan dan perekonomian masyarakat.
- 3) Meningkatkan Pembina industri kecil dan menengah dengan menitikberatkan pada pemanfaatan sumber daya local serta optimalisasi pemanfaatan kawasan industri gowa
- 4) Meningkatkan kualitas profesionalisme sumber daya aparatur dan disiplin kerja serta tata kelola.

3. Struktur Organisasi

Menurut Rekshohadiprodjo dan Handoko (2017: 60) : "Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang menunjukkan seluruh kegiatan untuk pencapaian tujuan organisasi, hubungan antar fungsi serta wewenang dan tanggung jawabnya." Yang dimana keseluruhan hubungan itu terangkum dengan satu struktur yang menggambarkan besar kecilnya sebuah organisasi. Struktur organisasi dapat diartikan sebagai kerangka kerja yang keseluruhannya merupakan proses penentuan keputusan,

dimana yang menggambarkan susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi dalam pencapaian tujuan organisasi.

Berikut adalah gambaran struktur organisasi pada kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa.



Gambar 4.1
Struktur Organisasi

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bulan Mei 2023 di Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif yang merupakan data relevan yang diperoleh dari hasil wawancara kepada Informan Kunci, Informan Utama, dan Informan Pendukung.

Penentuan Informan pada penelitian ini menggunakan Teknik purposive sampling yaitu mengambil informan atau narasumber dengan tujuan tertentu sesuai dengan judul penelitian, karena orang tersebut dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi peneliti.

1. Karakteristik Informan

Tabel 4.1
Karakteristik Informan

No	Inisial Nama Informan	Jenis Kelamin	Usia	Keterangan
1.	Ibu Y	Perempuan	39 Tahun	Informan Kunci
2.	Bapak MJ	Laki-Laki	42 Tahun	Informan Utama
3.	Bapak AS	Laki-Laki	45 Tahun	Informan Utama
4.	Ibu R	Perempuan	30 Tahun	Informan Pendukung
5.	Bapak I	Laki-Laki	35 Tahun	Informan Pendukung

2. Deskripsi Hasil Penelitian

a. Kualitas

Data penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Informan penelitian ini. Peneliti mendeskripsikan hasil wawancara sebagai berikut:

1) Informan Kunci

Data penelitian pada informan kunci ini berdasarkan indikator Kualitas, didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada ibu Y selaku PLT Kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa sebagai informan pada penelitian ini. Peneliti mendeskripsikan hasil wawancara sebagai berikut:

“Eee kalau yang namanya rencana untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu selalu ada yah seiring dengan dinamika kegiatan yang ada di masyarakat khususnya kegiatan ekonomi yang terkait dengan urusan perizinan itu pasti akan selalu diupayakan untuk ditingkatkan kualitasnya entah dengan mengikutkan pegawai itu ke pelatihan atau mengikuti seminar sehingga akan meningkatkan lagi kinerja pegawai kedepannya dalam hal peradministrasian” *(Ibu Y, Pukul 10.30 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)*

“Pelayanan yang diberikan menurut saya ee sudah cukup baik, karena setiap keluhan yang ada yang disampaikan masyarakat kepada kami itu hampir selalu ditangani dengan baik, selalu diproses eee secepatnya”. *(Ibu Y, Pukul 10.32 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada informan kunci yaitu ibu Y, bahwa kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikatakan cukup baik, yang dibuktikan dari seringnya pegawai diikutkan dalam kegiatan pelatihan administrasi sehingga dalam merespon setiap keluhan masyarakat dapat ditangani dengan baik dan dapat diproses secepat mungkin.

2) Informan Utama

Data penelitian pada informan Utama berdasarkan indikator Kualitas, didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada

Bapak MJ selaku Staf Umum dan Kepegawaian sebagai informan dan Bapak AS selaku Kepala UPT Meterologi Legal pada penelitian ini. Peneliti mendeskripsikan hasil wawancara sebagai berikut:

“Tindakan yang dilakukan pertama kali yah dengan memberi pemahaman dulu mengenai alasan-alasan sehingga prosedur tersebut diberlakukan. Setelah paham, maka kami memberi arahan, masukan, dan pendampingan khusus agar prosedur tersebut dapat dilaksanakan sesuai SOP yang berlaku di Kantor dinas perdagangan. Nah disinilah akan terlihat seberapa besar kinerja yang dimiliki pegawai berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan ke masyarakat”. (Bapak MJ, Pukul 10.55 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

“Pamflet kayak gitu tuh standing banner, jadi itu memberikan informasi ke masyarakat itu secara fisik yah. Kalau by elektronik itu biasanya kita memberikan informasi di website, ada website khusus untuk dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa lebih simple masyarakat bisa lihat di situ. Nah terus lewat ig facebook wa yah jadi kalau misalnya tindakan seperti prosedur sekarang lebih mudah, lebih gampang dan pelayanan kami itu free/gratis tidak dipungut biaya sama sekali.” (Bapak AS, Pukul 14.13 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

“Saya rasa sejauh ini belum ada, belum ada keluhan-keluhan langsung dari masyarakat mengenai prosedur-prosedur yang diberlakukan. Tetapi selaku staf pegawai yang bertugas khusus dibagian pelayanan itu kami selalu perhatikan kesulitan yang dialami masyarakat dengan prosedur yang diberlakukan pada saat misalnya pengurusan surat-surat izin, kadang ada yang berkasnya tidak sesuai atau tidak lengkap padahal sangat penting karena di butuhkan untuk melengkapi data-datanya”. (MJ, Pukul 10.57 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

“Tidak ada yang sulit sekarang semua informasi bisa didapatkan dari media-media informasi, media social ig, facebook, wa sudah sangat mudah walaupun mungkin ada urusan dengan kantor ini lebih simple lagi. Jadi ada surat kadang kalau kami di meterologi kan ada wajib tera diluar

kayak wajib ditera ulang alat ATTP nya (alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya. Misalnya SPBU contohnya saat memohon tera kepada kami itu tidak perlu harus datang kesini dan harus ngeprint surat tidak perlu, paling dia kirim via wa dalam bentuk pdf system persuratan juga sudah dalam bentuk elektronik". (Bapak AS, Pukul 14.16 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara, prosedur yang diberlakukan di Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa belum menerima keluhan dari masyarakat mengenai prosedur yang diberlakukan karena setiap bentuk pelayanan yang diberikan, pegawai memberi pemahaman, arahan, masukan, dan pendampingan khusus sesuai SOP yang berlaku di Kantor dinas perdagangan. Selain itu sekarang ini seluruh informasi dapat diakses dengan mudah melalui social media dengan media elektronik secara gratis.

3) Informan Pendukung

Data penelitian pada informan Pendukung berdasarkan indikator Kualitas, didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu R dan Bapak I selaku Masyarakat Kabupaten Gowa pada penelitian ini. Peneliti mendeskripsikan hasil wawancara sebagai berikut:

"Alhamdulillah ee selama ini saya masih merasa puas, karena pegawainya memberikan pelayanan eee sama merata kepada semua masyarakat, mengarahkan kami untuk mengurus ee apa yang kurang dan apa yang harus dipersiapkan atau apa yang harus dipahami sebelum melakukan pengurusan berkas" (Ibu R, Pukul 14. 47 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

"Sangat puas dan ada bentuk nyaman juga, karena pegawainya memberikan pelayanan sama masyarakat

sangat ramah dan selalu mengarahkan kami kalau mengurus sesuatu jika ada yang kurang kami pahami” (Bapak I, Pukul 10.19 WITA, Kabupaten Gowa, 24 Mei 2023)

“Untuk mengukur tingkat kenyamanannya saya tidak tahu karena setiap perizinan yang diajukan kan pasti berbeda-beda proses dan prosedur pelayanannya, namun saya sebagai masyarakat sejauh ini menilai kinerja pegawai dalam melayani masyarakat itu sudah sangat baik” (Ibu R, Pukul 14. 49 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

“Menurut saya sangat baik, itu dibuktikan dari kualitas pelayanan yang kami terima dek, kami selalu diberikan pelayanan pelayanan yang luar biasa disini, cara tanggap atau responnya ke masyarakat juga cepat dan tepat, dan pegawai disini itu selalu menjelaskan secara detail mengenai kendala yang masyarakat hadapi” (Bapak I, Pukul 10.20 WITA, Kabupaten Gowa, 24 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara, kualitas kinerja pegawai dapat dikatakan sangat baik yang dibuktikan dari kualitas pelayanan yang diberikan seperti respond yang cepat, tepat, dan secara detail mengenai kendala yang masyarakat hadapi. Selain itu pegawai yang bekerja memiliki sikap ramah dan sikap adil dan merata kepada seluruh masyarakat penerima layanan kantor dinas perdagangan sehingga tercipta perasaan nyaman dan puas.

b. Kuantitas

Data penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Informan penelitian ini. Peneliti mendeskripsikan hasil wawancara sebagai berikut:

1) Informan Kunci

Data penelitian pada informan kunci ini berdasarkan indikator Kuantitas, didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan

kepada ibu Y selaku PLT Kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa sebagai informan pada penelitian.

Peneliti mendeskripsikan hasil wawancara sebagai berikut:

“oke...pengawasan terhadap pegawai itu sudah pasti dilakukan yah utamanya kepada bawahan, eee... pengawasannya itu dalam bentuk meminta laporan dari hasil lapangan yang mereka lakukan selama ini, eeehh apakah mereka sudah melaksanakan tugasnya dilapangan atau tidak. Selain itu juga seperti pengawasan akan disiplin kerjanya pegawai, apakah pegawai disiplin dari segi waktunya, disiplin saat melaksanakan pekerjaan yang diberikan, dan masih banyak pengawasan-pengawasan lainnya. Misalnya juga sesuai judul yang adek teliti mengenai pelayanannya pegawai kepada masyarakat dalam mengurus administrasi misalnya surat izin usaha”. (Ibu Y, Pukul 10.34 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

“ee biasanya sih hambatan eee.... Itu mungkin kalau untuk dilapangan jarak tempuh yang ditempuh oleh pegawai ke lokasi masyarakat itu agak lumayan jauh tapi selama ini itu masih bisa kami tangani dengan baik dan apayah kalau untuk hambatan seperti pemberian informasi mengenai misalnya surat izin usaha itu tidak mengalami kendala apapun jadi hambatan sampai saat ini sudah bisa kami tangani”. (Ibu Y, Pukul 10.36 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara, pengawasan terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dilakukan kepada seluruh pegawai yang bekerja di dinas perdagangan dengan meminta laporan dari hasil lapangan yang dilakukan. Selama melakukan pengawasan kepada pegawai ada beberapa kendala yang pegawai hadapi seperti jarak tempuh ke lokasi masyarakat tetapi masih bisa ditangani dengan baik..

2) Informan Utama

Data penelitian pada informan Utama berdasarkan indikator Kuantitas, didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak MJ selaku Staf Umum dan Kepegawaian sebagai informan dan Bapak AS selaku Kepala UPT Meterologi Legal pada penelitian ini. Peneliti mendeskripsikan hasil wawancara sebagai berikut:

“Iya ada seperti masih adanya beberapa bentuk pelayanan yang masyarakat belum mengerti maka dari itu yang menjadi PR atau tugas kami yang bekerja dibagian pelayanan untuk memberikan pengertian dan penjelasan dari setiap bentuk pelayanan yang diberikan agar masyarakat paham dengan pelayanan yang diberikan atau yang mereka terima eee... seperti itu”. **(MJ, Pukul 11.00 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)**

“Ada, contohnya yang termasuk hambatan ketika kami memberi pelayanan hampir semua masyarakat kurang paham bahkan ada yang tidak paham sama sekali mengenai prosedur prosedur yang diberlakukan maka disini kami akan merasa kesulitan untuk arahkan satu-satu agar bisa sesuai dengan prosedur yang ada”. **(Bapak AS, Pukul 14.18 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)**

“Eee,,, saya rasa itu sudah sangat maksimal, ini dapat dilihat dan dirasakan langsung dampaknya oleh masyarakat, bagaimana mereka diarahkan, bagaimana mereka diberikan pemahaman, dan bagaimana mereka di dampingi ketika ada yang dirasa sulit dalam mengurus administrasi perizinan”. **(MJ, Pukul 11.02 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)**

“Pelayanan yang diberikan oleh dinas sudah memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat. Kami mengira selama ini kami sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat karna kita sudah menggunakan dan menyebarkan informasi-informasi ke

masyarakat bagaimana prosedur untuk mengurus ini itu disini, baik elektronik maupun lewat standing banner, seperti itu". (**Bapak AS, Pukul 14.20 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023**)

Berdasarkan hasil wawancara, pelayanan di Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa menyebarkan informasi prosedur yang berlaku melalui media elektronik dan standing banner yang telah disediakan sehingga kinerja pegawai telah terlaksana secara maksimal.

3) Informan Pendukung

Data penelitian pada informan Pendukung berdasarkan indikator Kuantitas, didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu R dan Bapak I selaku Masyarakat Kabupaten Gowa pada penelitian ini. Peneliti mendeskripsikan hasil wawancara sebagai berikut:

"Ketika saya ditanya mengenai apakah saya mengenal semua pegawai di dinas perdagangan tidak semua, tetapi ada beberapa itupun tidak terlalu kenal nama hanya tau muka saja berhubung kan kalau ada apa-apa yang layani saya itu dia" (**Ibu R, Pukul 14. 51 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023**)

"Tidak semua dek, cuman hanya ada salah satu pegawai yang bekerja disini berhubung karena tetangga toh" (**Bapak I, Pukul 10.15 WITA, Kabupaten Gowa, 24 Mei 2023**)

"Sangat professional, ini dibuktikan dimana ketika pegawai tidak membedakan antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya artinya di sama rata kan kalau memberi pelayanan. Selain itu juga masyarakat yang dilayani inikan bukan 1 2 orang saja ada banyak kepala yang mereka layani, tetapi mereka tetap profesional dengan memberikan pelayanan dengan tetap tenang dan selama saya terlayani disini saya merasa mereka selalu bertanggung jawab

dengan tugas dan amanah yang diberikan oleh masyarakat” (Ibu R, Pukul 14. 53 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

“Saya mengakui bahwa pegawai disini itu bersikap professional dalam melayani masyarakat dengan tidak membeda-bedakan sikap pelayanan yang diberikan” (Bapak I, Pukul 10.23 WITA, Kabupaten Gowa, 24 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara, ukuran akan sikap professional pegawai sangat baik dalam melayani masyarakat seperti tidak membedakan antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lainnya sehingga masyarakat merasa puas dan merasa terlayani.

c. Ketepatan Waktu

Data penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Informan penelitian ini. Peneliti mendeskripsikan hasil wawancara sebagai berikut:

1) Informan Kunci

Data penelitian pada informan kunci ini berdasarkan indikator Ketepatan Waktu, didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada ibu Y selaku PLT Kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa sebagai informan pada penelitian. Peneliti mendeskripsikan hasil wawancara sebagai berikut:

“Kalau hambatan misalnya yang jaraknya jauh yah biasanya kita dibantu sama teknologi dan aplikasi yang sering dipakai google maps, komunikasi dengan whatsapp, eee.. apalagi yah misalnya dengan bisa kirim email untuk masyarakat yang mengerti teknologi lah. Kalau untuk yang tidak mengerti teknologi yah itu harus dijangkau sampai ke

lokasi usahanya". *(Ibu Y, Pukul 10.38 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara, hambatan yang dialami pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekarang ini telah dibantu melalui teknologi yang ada, dan masyarakat yang minim akan teknologi diupayakan untuk dapat dijangkau kelokasi tempat tinggalnya.

2) Informan Utama

Data penelitian pada informan Utama berdasarkan indikator Kuantitas, didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak MJ selaku Staf Umum dan Kepegawaian sebagai informan dan Bapak AS selaku Kepala UPT Meterologi Legal pada penelitian ini. Peneliti mendeskripsikan hasil wawancara sebagai berikut:

"Setiap orang itu kan memiliki karakter dan pengetahuan yang berbeda-beda toh sehingga pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Maka dari itu bekerja di bagian pelayanan sebenarnya tidak mudah sih dek karna kita harus selalu dituntut punya pola pikir positif, sehingga kita bisa tau bagaimana caranya menghadapi setiap orang atau masyarakat yang dihadapi. Masyarakat yang memang benar-benar tidak mengetahui tentang prosedur dan ketentuan ketentuan yang ada di dinas perdagangan yah kami bangun itu komunikasi yang baik dengan cara yah dibantu seoptimal mungkin agar dapat berjalan tepat waktu, akan tetapi menanamkan itu sikap menghargai, berusaha untuk istilahnya mendengarkan dan memahami keluhannya masyarakat dan kalau bisa diberi saran atau masukan yah diberi kalau memang merasa itu mereka butuhkan begitu . Jadi komunikasi yang baik dengan cara ini akan menjamin masyarakat akan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan". *(MJ, Pukul 11.04 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)*

“Dengan menjalin komunikasi kepada masyarakat selaku pihak pemberi pelayanan, masa masyarakat yang melayani kita salah dong. Terbalik, kami yang melayani masyarakat. System menjalin komunikasi dengan masyarakat itu banyak, bisa system elektronik, media sosial, bisa ketemu langsung tidak ada masalah. Selain itu juga disini itu kita melakukan komunikasi dimana dengan belajar menyimak pernyataan yang diajukan pihak yang akan diberikan pelayanan dan memberikan respons, bisa dalam bentuk pertanyaan atau memberikan kritik atau saran yang akan menunjukkan respond balik apakah mereka setuju atau bertentangan”. (Bapak AS, Pukul 14.23 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

“Sudah sangat baik menurutku ini dikarenakan pegawai pelayanan selalu menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dan selama ini masyarakat merasa puas juga dengan pelayanan yang berikan dibuktikan selama ini tidak ada yang sampai complain”. (MJ, Pukul 11.09 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

Bagaimana kinerja kita yang menilai kita itu orang dari luar, eee jadi kalau orang bertanya kepada kami, kami terlalu bangga untuk mengatakan kinerjanya bagus, belum tentu yang dilayani itu masyarakatnya mengatakan hal yang sama. Nah dinas perdagangan dan perindustrian selama ini ada 4 bidang, bidang perdagangan, bidang perindustrian, bidang promosi dan ekspor, dan bidang eee apa bidang pasar. Nah masing-masing ada tupoksi. Saya salah satu tidak dibawah oleh bidang, saya ke unit pelaksana teknis UPT Meterologi legal artinya meterologi itu eee kebenaran pengukuran dan perlengkapannya misalnya timbangan benar tidak ukurannya?. Orientasi kerja kami itu seperti pasar-pasar timbangannya benar tidak karna biasanya ada orang yang merasa dirugikan ee... sepuluh ribu tiga kilo katanya, tau-tau sampai dirumah cuma dua kilo maka dari itu kita berikan informasi ke masyarakat berapa harga sembako terkini, buat peneliti-peneliti, buat masyarakat yang ingin tahu yah. Kalau dibidang industri kita itu membina industry kecil menengah beda antara UKM dengan IKM. Kalau UKM (Usaha Kecil

Menengah kalau IKM (Industri Kecil Menengah) IKM sudah pasti UKM, tetapi tidak semua UKM itu IKM. Kenapa? IKM itu dia mengolah bahan baku menjadi barang setengah jadi atau barang jadi. misalnya saya bikin kerupuk itu bikin barang setengah jadi itu karena orang beli kerupuk tidak langsung makan harus di goreng dulu. Ada juga yang jual keripik nah kalau itu barang jadi bukan barang setengah jadi misalnya membuat keripik pisang, ubi, singkong gitu yah itu bisa langsung dikonsumsi tidak harus di goreng lagi. Jadi dia ada proses dari pengolahan bahan baku, bahan bakunya apa saja menjadi barang setengah jadi atau barang jadi nah itulah IKM. Jadi kalau ditanya secara pribadi kinerja selama ini saat memberikan pelayanan kami selalu berusaha tampil sesuai dengan etika seorang pegawai yang betul-betul memberi pelayanan ke masyarakat semua kita lakukan secara sesuai dengan SOP. Masyarakat yang datang kadang bertanya langsung dan terkadang ada yang bertanya melalui celuler semua kami respon sesuai dengan ketentuan. Prinsipnya adalah kami tetap memberi pelayanan terbaik, tapi tetap dalam koridor regulasi yang kita punya seperti itu yah" (Bapak AS, Pukul 14.26 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara, pelayanan di Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa telah terlaksana secara tepat waktu baik itu respon ataupun tanggapan yang diberikan pegawai semua telah dilaksanakan dengan tepat waktu berdasarkan SOP yang telah ditetapkan.

3) Informan Pendukung

Data penelitian pada informan Pendukung berdasarkan indikator Kuantitas, didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu R dan Bapak I selaku Masyarakat Kabupaten Gowa pada penelitian ini. Peneliti mendeskripsikan hasil wawancara sebagai berikut:

:

"Berdasarkan dengan pengalaman saya ee bisa dikatakan selalu misalnya saja ketika saya datang mengurus persuratan langsung disini eee setiap staf atau pegawai pelayanannya selalu siap melakukan atau memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat" (Ibu R, Pukul 14.57 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

"Iya menurutku disiplin dan tepat waktunya disini sudah bagus dan seimbang, karena kan saya disini sudah biasami juga datang mengurus surat surat maupun ikut bina yang diadakan dan alhamdulillahnya tidak pernahji saya sampai complain karena pelayanannya yang lambat atau disiplin waktunya kurang bagus" (Bapak I, Pukul 10.17 WITA, Kabupaten Gowa, 24 Mei 2023)

"Itu saja sih untuk tetap mempertahankan ketepatan waktunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam hal pengurusan surat izin maupun dalam memberikan pembinaan akan peningkatan dibidang pasar agar masyarakat yang bersangkutan juga tetap merasa puas dengan pelayanan yang diterima dari kantor dinas perdagangan". (Ibu R, Pukul 15.01 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

"sebaiknya yah kantor dinas lebih rutin dan tepat waktu lagi dalam memberikan atau melakukan sosialisasi ke masyarakat agar tidak membuat usaha usaha ilegal karena akan merugikan kami yang memiliki usaha yang non ilegal yang sudah ada izin dari pemerintah". (Bapak I, Pukul 10.20 WITA, Kabupaten Gowa, 24 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dengan mempertahankan ketepatan waktu didalam memberikan pelayanan serta rutinnya dilakukan sosialisasi maka perasaan puas akan dirasakan oleh masyarakat dan akan memberi nilai tambah mengenai kinerja pegawai didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

C. Pembahasan

Kinerja pegawai dalam memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Pada Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa

a. Kualitas

Kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan ditentukan oleh pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan sesuai kebutuhan sasarannya. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas kinerja adalah pelayanan yang diberikan dan diharapkan masyarakat dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh 5 Informan bahwa kinerja pegawai berdasarkan indikator kualitas dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat sejauh ini kualitasnya dapat dikatakan sangat baik karena pegawai dinas perdagangan dan perindustrian Kabupaten Gowa rutin diikutkan pelatihan administrasi, sehingga setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dapat ditangani dengan baik. Selain itu sikap ramah yang dimiliki pegawai membuat hampir seluruh masyarakat merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan terbaik dapat juga dibuktikan dengan pegawai memberi pemahaman, arahan, masukan, dan pendampingan khusus sesuai SOP yang berlaku di Kantor dinas perdagangan bagi masyarakat yang membutuhkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (karmila, 2022) dengan judul penelitian "Analisis Kualitas Pelayanan

Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Perdagangan”.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai sudah bagus dalam melayani dan mendahului kepentingan pengguna layanan, sehingga pengguna layanan merasa diprioritaskan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa.

b. Kuantitas

Kuantitas seringkali digunakan sebagai tolak ukur terhadap jumlah atau nilai yang dapat dihitung dengan pasti. Kuantitas dapat berupa jumlah peserta, jumlah karyawan dan lain sebagainya. Perlu diketahui bahwa terkadang kuantitas sering dibandingkan dengan kualitas. Kuantitas kerja sendiri adalah jumlah kerja yang dilaksanakan dalam periode tertentu. Kuantitas dapat dilihat dari hasil kinerja pegawai dalam waktu tertentu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan waktu yang ditentukan, bentuk, ukuran dan tingkat kerja, sehingga kuantitas kerja juga dapat dilihat dari jumlah kerja serta pemanfaatan waktu selama bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara menggunakan indikator kuantitas, kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan Administrasi kepada masyarakat sejauh ini dapat dikategorikan sangat baik atau telah memberikan pelayanan secara maksimal, sesuai dengan bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Pimpinan dinas perdagangan dan industri melalui pengumpulan laporan hasil lapangan yang dilakukan, meskipun selama melakukan pengawasan ada beberapa kendala yang dihadapi seperti jarak tempuh ke lokasi masyarakat tetapi masih bisa ditangani dengan baik, masyarakat

yang kurang paham atau kesulitan mengenai prosedur yang berlaku sehingga pegawai memberi arahan secara satu persatu agar bisa sesuai dengan prosedur yang ada. Hal ini juga didukung oleh ukuran akan sikap keprofesionalan pegawai yang bekerja di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten Gowa dalam melayani masyarakat seperti tidak membedakan antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain sehingga masyarakat merasa puas dan merasa terlayani.

c. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

Berdasarkan hasil wawancara menggunakan indikator ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Administrasi kepada masyarakat di kantor dinas perdagangan dan perindustrian telah didukung oleh teknologi atau system elektronik yang digunakan sehingga dalam melakukan pelayanan administrasi ke masyarakat dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat waktu sehingga hal ini dapat membuktikan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi ke masyarakat itu sudah sangat baik. Dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor perdagangan tidak memiliki hambatan apapun karena telah ditangani dengan baik dengan pemberian informasi mengenai prosedur yang berlaku dalam mengurus administrasi perizinan misalnya, dan selama menerima

pelayanan ataupun ikut bina di kantor dinas perdagangan dan perindustrian tidak pernah saya merasa dirugikan maupun complain.

Tinggi rendahnya pelayanan yang diberikan dapat dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kinerja pegawai, apabila dilakukan peningkatan dan perbaikan terhadap kinerja pegawai maka kualitas pelayanan khususnya pada bagian administrasi akan mengalami peningkatan dan sebaliknya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Karmila (2022) dengan judul penelitian "Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Perdagangan", yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pegawai sudah bagus dalam melayani dan mendahulukan kepentingan pengguna layanan, sehingga pengguna layanan merasa diprioritaskan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten Gowa.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Wahyuni, 2022), dengan judul penelitian "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Upaya Melayani Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai" yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa berdasarkan penelitian tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan publik dalam Upaya Melayani Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dapat disimpulkan bahwa sudah baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kualitas pelayanan yang diterima masyarakat Kabupaten Gowa ditentukan oleh kinerja pegawai pada Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan dan sasarannya.

Berdasarkan hasil penelitian pada Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sejauh ini sudah dapat dikatakan sangat baik karena didasari beberapa faktor seperti memiliki sikap ramah, daya tanggap dan respon yang cepat yang diberikan kepada masyarakat ketika mengalami kendala, disiplin waktu dalam melayani masyarakat, serta memiliki sikap profesional. Selain itu pelayanan administrasi pada kantor dinas perdagangan dan perindustrian juga telah didukung oleh teknologi atau system elektronik yang digunakan sehingga dalam melakukan pelayanan administrasi ke masyarakat dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat waktu sehingga hal ini dapat membuktikan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi ke masyarakat itu sudah sangat baik. Tinggi rendahnya pelayanan yang diberikan dapat dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kinerja pegawai, apabila dilakukan peningkatan dan perbaikan terhadap kinerja pegawai maka kualitas pelayanan khususnya pada bagian administrasi akan mengalami peningkatan dan sebaliknya.

B. Saran

Adapun saran dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagi Masyarakat diharapkan dapat mengikuti seluruh rangkaian prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah khususnya pada kantor dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa sebagai upaya dalam mendukung SOP yang diberlakukan.
2. Bagi Kantor Dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa agar tetap mempertahankan kinerja yang dimiliki dengan tetap memperhatikan segala bentuk pelayanan yang dibutuhkan masyarakat kabupaten gowa baik melalui pembinaan maupun dalam hal perizinan.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan referensi dalam menambah ilmu pengetahuan mengenai pentingnya kinerja pegawai dalam bidang pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S. (2018). Analisa Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. *Jiaganis*. <http://jurnal.stiaindragiri.ac.id/site/index.php/jiaganis/article/view/52>
- Anggraini, D. (2022). *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Suku Anak Dalam Di Desa Bukit Suban Kecamatan Air Hitam*. repository.unja.ac.id. <https://repository.unja.ac.id/44673/>
- Arista, S. O. (2022). *ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM KEBERLANGSUNGAN HOME INDUSTRI PEMBUATAN TEMPE (Studi Pada Home Industri Pembuatan* repository.radenintan.ac.id. <http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/17270>
- Awaliyah, R., Nurulsyam, A., Garvera, R. R., & Galuh, U. (2022). Analisis kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa babakan kecamatan pangndaran kabupaten pangandaran. *Unigal Repository*, 2049–2063.jurnal
- Baderan, U. S., & Ingo, Y. (2018). Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*. <https://journal.umgo.ac.id/index.php/Publik/article/view/78>
- Gamal, M. S. (2018). Analisis kualitas pelayanan di kantor kelurahan pasangkayu kabupaten mamuju utara. *Katalogis*. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/10105>
- HANDAYANI, F. F. (2022). *ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BANDAR PETALANGAN KABUPATEN* repository.uin-suska.ac.id. <http://repository.uin-suska.ac.id/61350/>
- Irawan, B., & Laksono, S. S. M. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota REVITALISASI: *Jurnal Ilmu* <https://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/Revitalisasi/article/view/872>
- karmila. (2022). *Analisis kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa*. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/30241-Full_Text.pdf
- Kasmir. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Khumaini, A. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bantuas Kecamatan Palaran, Kota Samarinda. *Jurnal Paradigma*, 2, 26–35.
- Kusuma, A. C., & Suflani, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Servqual (Service Quality)(Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembung Kota Serang). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah* <http://journal.stiem.ac.id/index.php/jurman/article/view/359>

- Mahendra, R., Agustang, A., & ... (2021). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu*
<https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/article/view/2578>
- Muhammad Kharurrahman. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi BLT (Bantuan Langsung Tunai) Kepada Masyarakat" (Studi Pada Kantor Desa Aik Bual Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah). *Skripsi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Oleh*.
<https://repository.ummat.ac.id/4445/1/COVER-BAB%20III.pdf>
- Noor, I. R. J. (2019). Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. In *Jurnal Ilmu Pemerintahan*
[https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/11/01_format_artikel_ejournal_mulai_hlm_ganjil_\(11-01-19-04-32-35\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/11/01_format_artikel_ejournal_mulai_hlm_ganjil_(11-01-19-04-32-35).pdf)
- Pambudi, A. S., & Hidayat, R. (2022). Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional. *Bappenas*
<http://workingpapers.bappenas.go.id/index.php/bwp/article/view/131>
- Rahman, B., Susetyo, B., & Primasari, D. (2019). Analisis kinerja pelayanan surat-menyurat berbasis web di pgri kabupaten bogor. *Ikraith-Informatika*.
<http://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-informatika/article/view/282>
- Ropi, P., Wijaya, A. F., & Papilaya, F. S. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *Buletin Poltanesa*, 22(1), 11–14. <https://doi.org/10.51967/tanesa.v22i1.465>
- Sadat, A. (2019). Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Denai. *Taushiah: Jurnal Hukum, Pendidikan Dan*
<https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/tsh/article/view/1785>
- Salmawati, Niswaty, R., & Akib, H. (2020). Analisis Kinerja Pelayanan Administrasi Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. *Scientific Work*, 52(03), 125–130.
- Saputra, M., & Rahadian, A. H. (2018). Analisis efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kecamatan cimanggis, kota depok. *Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk*
<http://ojs.stiami.ac.id/index.php/reformasi/article/view/275>
- Sari, N., & Amri, A. (2018). Peran sumber daya manusia (SDM) dalam perkembangan perbankan syariah: analisis kualitas dan kinerja pegawai. In *Ijtihad: Jurnal Wacana Hukum Islam dan scholar.archive.org*.
<https://scholar.archive.org/work/d6ebspq5rngrIntjv4tiseuyyu/access/wayback/http://ijtihad.iainsalatiga.ac.id/index.php/ijtihad/article/download/2122/pdf>
- Septiani, E. (2018). ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PENYELENGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI SEKRETARIAT DPRD KOTA SUNGAI PENUH: EKA SEPTIANI, S. Sos., M. Si. *Jurnal Administrasi Nusantara*. <http://lppmstianusa.com/ejurnal/index.php/jurnal/article/view/19>

- Siburian, R., Lukman, S., & (2020). Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi Dki Jakarta. *JURNAL ILMIAH* <https://jurnal.akptahuna.ac.id/index.php/ekbank/article/view/36>
- Sumardi, S., Herianto, D., & Makassar, U. P. (2022). *ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN*. December.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*. <https://jurnal.stiamak.ac.id/index.php/jbh/article/view/42>
- Syafari, M. R., Amberi, M., Hulu, P., Selatan, S., Selatan, K., Pembangunan, M. S., Pascasarjana, P., Mangkurat, U. L., Publik, M. A., & Mangkurat, U. L. (2022). *KINERJA APARATUR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI COVID-19*. 4(2), 102–115.
- Syahputra, M. R., Isnaini, I., & Adam, A. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat. *Perspektif*, 11(1), 61–68. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i1.5337>
- Telaumbanua, G. R., Waruwu, S., & (2022). Analisis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi* <https://jamane.marospub.com/index.php/journal/article/view/45>
- Wahyuni, L. (2022). *PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM UPAYA PENCATATAN SIPIL KOTA DUMAI*. 4(1), 1–5.
- Sugiyono, (2019). Metode-Metode Penelitian. Hal 17-25

LAMPIRAN



Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA INFORMAN KUNCI

I. Jadwal Wawancara

1. Tanggal, hari :
2. Waktu mulai dan selesai :

II. Identitas informan

- Nama :
 Jenis kelamin :
 Usia :
 Jabatan :
 Pendidikan terakhir :

III. Pertanyaan penelitian

A. Kualitas

1. Apakah ada rencana Ibu untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di kantor dinas perdagangan demi meningkatnya kinerja pegawai? Jawaban :
2. Menurut pengawasan bapak apakah kualitas kinerja pegawai disini sudah baik dalam memberikan pelayanan?

B. Kuantitas

3. Apakah bapak rutin atau senantiasa melakukan pengawasan terhadap pegawai setiap hari dalam melaksanakan tugas? Kalau iya bentuk pengawasan seperti apa yang bapak lakukan?
4. Apakah ada hambatan atau kendala yang sering dialami pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? Sebutkan hambatan seperti apa saja.

C. Ketepatan Waktu

5. Bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi agar saat melakukan pelayanan dapat dilakukan secara tepat waktu ?

Lampiran 2

PEDOMAN WAWANCARA INFORMAN UTAMA

I. Jadwal Wawancara

1. Tanggal, hari :
2. Waktu mulai dan selesai :

II. Identitas informan

- Nama :
- Jenis kelamin :
- Usia :
- Jabatan :
- Pendidikan terakhir :

III. Pertanyaan penelitian

A. Kualitas

1. Tindakan seperti apa yang dilakukan jika masyarakat merasa kesulitan mengenai prosedur yang diberikan?
2. Apakah masyarakat merasa kesulitan dalam prosedur/tata cara yang diberlakukan di dinas perdagangan?

B. Kuantitas

3. Adakah hambatan atau kendala yang dihadapi selama memberikan pelayanan kepada masyarakat?
4. Apakah pelayanan yang diberikan oleh dinas sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat?

C. Ketepatan Waktu

5. Bagaimana sistem yang dilakukan dalam menjalin komunikasi yang baik kepada masyarakat selaku pihak pemberi layanan agar setiap pelayanan yang diberikan berjalan tepat waktu?
6. Bagaimana kinerja anda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Lampiran 3

PEDOMAN WAWANCARA INFORMAN PENDUKUNG

I. Jadwal Wawancara

1. Tanggal, hari :
2. Waktu mulai dan selesai :

II. Identitas informan

- Nama :
- Jenis kelamin :
- Usia :
- Jabatan :
- Pendidikan terakhir :

III. Pertanyaan penelitian

A. Kualitas

1. Apakah bapak dan ibu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai?
2. Menurut bapak/ibu bagaimana kinerja pegawai dinas perdagangan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat?

B. Kuantitas

3. Apakah bapak/ibu mengenali semua pegawai yang bekerja di dinas perdagangan?
4. Bagaimana ukuran profesionalisme pegawai staf pelayanan dalam melayani masyarakat?

C. Ketepatan Waktu

5. Apakah pegawai di dinas perdagangan menurut bapak/ibu selalu berdisiplin dan tepat waktu setiap kali melakukan pelayanan terhadap masyarakat?
6. Apakah ada saran yang ingin bapak/ibu berikan kepada pegawai dinas mengenai ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang diberikan?

Lampiran 4

CODING WAWANCARA

- a. Indikator Coding
- I. Kualitas
 - II. Kuantitas
 - III. Ketetapan Waktu
- b. Coding Informan
- I. Ibu Yuanita
 - II. M.Jufri,SE
 - III. Syaifuddin,SE.,MM

Kode	Data Wawancara	Baris	Penulisan
I	Kalau yang namanya rencana untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu selalu ada yah seiring dengan dinamika kegiatan yang ada di masyarakat khususnya kegiatan ekonomi yang terkait dengan urusan perizinan itu pasti akan selalu diupayakan untuk ditingkatkan kualitasnya entah dengan mengikuti pegawai itu ke pelatihan atau mengikuti seminar sehingga akan meningkatkan lagi kinerja pegawai kedepannya dalam hal peradministrasian.	14	H/I/1/14 Cara Baca Ibu yuania, meningkatkan kualitas pelayanan pada lampiran satu pada baris 1-14.
I	Pelayanan yang diberikan menurut saya ee sudah cukup baik, karena setiap keluhan yang ada yang disampaikan masyarakat kepada kami itu hampir selalu ditangani dengan baik,selalu diproses eee secepatnya”.	7	H/I/1/7 Cara Baca Ibu Yuanita, pelayanan yang diberikan sudah baik terdapat pada lampiran I baris 1 ke-7.
I	Tindakan yang dilakukan pertama kali yah dengan memberi pemahaman dulu mengenai alasan-alasan sehingga proosedur tersebut diberlakukan. Setelah paham, maka kami memberi arahan, masukan, dan pendampingan khusus agar prosedur tersebut dapat	15	H/I/1/15 Cara Baca Jufri.,SE, Seberapa besar kinerja yang dimiliki berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terdapat pada lampiran I pada baris 1 ke-15.

	dilaksanakan sesuai SOP yang berlaku di Kantor dinas perdagangan. Nah disinilah akan terlihat seberapa besar kinerja yang dimiliki pegawai berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan ke masyarakat		
I	Saya rasa sejauh ini belum ada, belum ada keluhan-keluhan langsung dari masyarakat mengenai prosedur-prosedur yang diberlakukan. Tetapi selaku staf pegawai yang bertugas khusus dibagian pelayanan itu kami selalu perhatikan kesulitan yang dialami masyarakat dengan prosedur yang diberlakukan pada saat misalnya pengurusan surat-surat izin, kadang ada yang berkasnya tidak sesuai atau tidak lengkap padahal sangat penting karena di butuhkan untuk melengkapi data-datanya	15	H/I/1/1, Cara Baca Jufri,SE, mengatakan pelayanan berjalan sesuai prosedur yang berjalan pada lampiran I pada baris 1 ke-15.
I	Pamflet kayak gitu tuh standing banner, jadi itu memberikan informasi ke masyarakat itu secara fisik yah.kalau by elektronik itu biasanya kita memberikan informasi di website, ada website khusus untuk dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa lebih simple masyarakat bisa lihat d situ. Nah terus lewat ig facebook wa yah jadi kalau misalnya tindakan seperti prosedur sskarang lebih mudah, lebih gampang dan pelayanan kami itu free/gratis tidak dipungut biaya sama sekali."	15	H/I/1/15 Cara Baca Syiaifuddin,SE.,MM,memberikan informasi kepada masyarakat secara fisik dan secara elektronik terdapat pada lampiran I pada baris 1 ke-15.
I	Saya rasa sejauh ini belum ada, belum ada keluhan-keluhan langsung dari masyarakat mengenai prosedur-prosedur yang diberlakukan. Tetapi selaku staf pegawai yang bertugas khusus dibagian pelayanan itu kami selalu perhatikan kesulitan yang dialami masyarakat dengan prosedur yang diberlakukan pada saat misalnya	15	H/1/I/15 Cara Baca Syiaifuddin,SE.,MM, mengatakan tidak ada keluhan langsung dari masyarakat mengenai prosedur yang diberlakukan,pada lampiran I pada baris 1 ke-15.

	pengurusan surat-surat izin, kadang ada yang berkasnya tidak sesuai atau tidak lengkap padahal sangat penting karena di butuhkan untuk melengkapi data-datanya		
II	Oke...pengawasan terhadap pegawai itu sudah pasti dilakukan yah utamanya kepada bawahan, eee... pengawasannya itu dalam bentuk meminta laporan dari hasil lapangan yang mereka lakukan selama ini, eeehh apakah mereka sudah melaksanakan tugasnya dilapangan atau tidak. Selain itu juga seperti pengawasan akan disiplin kerjanya pegawai, apakah pegawai disiplin dari segi waktunya, disiplin saat melaksanakan pekerjaan yang diberikan, dan masih banyak pengawasan-pengawasan lainnya. Misalnya juga sesuai judul yang adek teliti mengenai pelayanannya pegawai kepada masyarakat dalam mengurus administrasi misalnya surat izin usaha".	20	H/1/II/20 Cara Baca Ibu Yuanita, mengatakan pengawasan terhadap pegawai selalu dilakukan pada lampiran II pada baris 1 ke-20
II	ee biasanya sih hambatan eee.... Itu mungkin kalau untuk dilapangan jarak tempuh yang ditempuh oleh pegawai ke lokasi masyarakat itu agak lumayan jauh tapi selama ini itu masih bisa kami tangani dengan baik dan apayah kalau untuk hambatan seperti pemberian informasi mengenai <i>misalnya surat izin usaha</i> itu tidak mengalami kendala apapun jadi hambatan sampai saat ini sudah bisa kami tangani	12	H/II/1/12 Cara Baca Ibu Yuanita, mengatakan terdapat hambatan di lapangan untuk jarak tempuh oleh pegawai terdapat pada lampiran II pada baris 1 ke-12
II	Iya ada seperti masih adanya beberapa bentuk pelayanan yang masyarakat belum mengerti maka dari itu yang menjadi PR atau tugas kami yang bekerja dibagian pelayanan untuk memberikan pengertian dan penjelasan dari setiap bentuk pelayanan yang	12	H/II/1/12 Cara Baca M.Jufri.,SE mengatakan memberikan penjelasan mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terdapat pada lampiran II pada baris 1 ke-12

	diberikan agar masyarakat paham dengan pelayanan yang diberikan atau yang mereka terima eee... seperti itu		
II	"Eee,, saya rasa itu sudah sangat maksimal, ini dapat dilihat dan dirasakan langsung dampaknya oleh masyarakat, bagaimana mereka diarahkan, bagaimana mereka diberikan pemahaman, dan bagaimana mereka di dampingi ketika ada yang dirasa sulit dalam mengurus administrasi perizinan".	9	H/II/1/12 Cara Baca M.Jufri.,SE, mengarahkan dan memberikan pemahaman kepada masyarakat,pada lampiran II baris 1 ke-9
II	"Ada, contohnya yang termasuk hambatan ketika kami memberi pelayanan hampir semua masyarakat kurang paham bahkan ada yang tidak paham sama sekali mengenai prosedur prosedur yang diberlakukan maka disini kami akan merasa kesulitan untuk arahkan satu-satu agar bisa sesuai dengan prosedur yang ada	10	H/II/1/10 Cara Baca Syiaifuddin,SE.,MM, memberi pelayanan kepada masyarakat yang kurang paham terdapat pada lampiran II baris 1 ke-10
II	Pelayanan yang diberikan oleh dinas sudah memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat. Kami mengira selama ini kami sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat karna kita sudah menggunakan dan menyebarkan informasi-informasi ke masyarakat bagaimana prosedur untuk mengurus ini itu disini, baik elektronik maupun lewat standing banner, seperti itu.	12	H/II/1/12 Cara Baca Syiaifuddin,SE.,MM ,pelayanan yang diberikan oleh dinas perdangan kepada masyarakat sudah maksimal, terdapat pada lampiran II pada baris 1 ke-12
III	"kalau hambatan misalnya yang jaraknya jauh yah biasanya kita dibantu sama teknologi dan aplikasi yang sering dipakai google maps, komunikasi dengan whatsapp, eee.. apalagi yah misalnya dengan bisa kirim email untuk masyarakat yang mengerti teknologi lah. Kalau untuk yang tidak mengerti teknologi yah itu harus dijangkau sampai ke lokasi	11	H/III/1/11 Cara Baca Ibu Yuanita mengatakan hambatan yang di alami misalnya jarak tempu yang jauh pada lampiran III pada baris 1 ke-11

	usahanya".		
III	Setiap orang itu kan memiliki karakter dan pengetahuan yang berbeda-beda toh sehingga pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Maka dari itu bekerja di bagian pelayanan sebenarnya tidak mudah sih dek karna kita harus selalu dituntut punya pola pikir positif, sehingga kita bisa tau bagaimana caranya menghadapi setiap orang atau masyarakat yang dihadapi.	12	H/III/1/12 Cara Baca Jufri.,SE mengatakan pelayanan yang diberikan harus disesuaikan pada lampiran III baris 1 ke-12
III	Dengan menjalin komunikasi kepada masyarakat selaku pihak pemberi pelayanan, masa masyarakat yang melayani kita salah dong. Terbalik, kami yang melayani masyarakat. System menjalin komunikasi dengan masyarakat itu banyak, bisa system elektronik, media sosial, bisa ketemu langsung tidak ada masalah. Selain itu juga disini itu kita melakukan komunikasi dimana dengan belajar menyimak pernyataan yang diajukan pihak yang akan diberikan pelayanan dan memberikan respons, bisa dalam bentuk pertanyaan atau memberikan kritik atau saran yang akan menunjukkan respond balik apakah mereka setuju atau bertentangan	19	H/III/1/19 Cara Baca M.Jufri.,SE,menjalin komunikasi dengan masyarakat dengan system elektronik dan bertemu secara langsung pada lampiran III baris 1 ke 19
III	Iya menurutku disiplin dan tepat waktunya disini sudah bagus dan seimbang, karena kan saya disini sudah biasami juga datang mengurus surat surat maupun ikut bina yang diadakan dan alhamdulillahnya tidak pernahji saya sampai complain karena pelayanannya yang lambat atau disiplin waktunya kurang bagus	10	H/III/1/10 Cara Belajar Syaifuddin,SE.,MM, disiplin dan tepat waktu yang baik dana seimbang pada lampiran II baris 1 ke-10
III	Sebaiknya yah kantor dinas lebih rutin dan tepat waktu lagi dalam memberikan atau melakukan	8	H/III/1/8 Syaifuddin,SE.,MM mengatakan lebih rutin dan tepat waktu dlagi

	sosialisasi ke masyarakat agar tidak membuat usaha usaha ilegal karena akan merugikan kami yang memiliki usaha yang non ilegal yang sudah ada izin dari pemerintah.		dalam memberikan sosialisasi ke masyarakat pada lampiran III baris 1 ke-8
--	---	--	---



Lampiran 5

TRANSKIP WAWANCARA

Daftar pertanyaan dan Jawaban Hasil Wawancara Informan Kunci

Narasumber/Informan : Ibu Y

Jabatan : PLT Kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian
Kabupaten Gowa

A. Kualitas

1. Apakah ada rencana Ibu untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Dinas Perdagangan demi meningkatnya kinerja pegawai?

Jawaban :

"Eee kalau yang namanya rencana untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu selalu ada yah seiring dengan dinamika kegiatan yang ada di masyarakat khususnya kegiatan ekonomi yang terkait dengan urusan perizinan itu pasti akan selalu diupayakan untuk ditingkatkan kualitasnya entah dengan mengikutkan pegawai itu ke pelatihan atau mengikuti seminar sehingga akan meningkatkan lagi kinerja pegawai kedepannya dalam hal peradministrasian" (Y, Pukul 13.49 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

2. Menurut pengawasan bapak apakah kualitas kinerja pegawai disini sudah baik dalam memberikan pelayanan?

Jawaban :

"Pelayanan yang diberikan menurut saya ee sudah cukup baik, karena setiap keluhan yang ada yang disampaikan masyarakat kepada kami itu hampir selalu ditangani dengan baik, selalu diproses eee secepatnya". (Y, Pukul 13.43 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

B. Kuantitas

3. Apakah bapak rutin atau senantiasa melakukan pengawasan terhadap pegawai dalam melaksanakan tugas? Kalau iya bentuk pengawasan seperti apa yang bapak lakukan?

Jawaban :

"oke...pengawasan terhadap pegawai itu sudah pasti dilakukan yah utamanya kepada bawahan, eee... pengawasannya itu dalam bentuk meminta laporan dari hasil lapangan yang mereka lakukan selama ini, eeehh apakah mereka sudah melaksanakan tugasnya dilapangan atau tidak. Selain itu juga seperti pengawasan akan disiplin kerjanya pegawai, apakah pegawai disiplin dari segi waktunya, disiplin saat melaksanakan pekerjaan yang diberikan, dan masih banyak pengawasan-pengawasan lainnya. Misalnya juga sesuai judul yang adek teliti mengenai pelayanannya pegawai kepada masyarakat dalam mengurus administrasi misalnya surat izin usaha". (Y, Pukul 13.40 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

4. Apakah ada hambatan atau kendala yang sering dialami pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? Sebutkan hambatan seperti apa saja.

Jawaban :

"ee biasanya sih hambatan eee.... Itu mungkin kalau untuk dilapangan jarak tempuh yang ditempuh oleh pegawai ke lokasi masyarakat itu agak lumayan jauh tapi selama ini itu masih bisa kami tangani dengan baik dan apayah kalau untuk hambatan seperti pemberian informasi mengenai misalnya surat izin usaha itu tidak mengalami kendala apapun jadi hambatan sampai saat ini sudah bisa kami tangani". (Y, Pukul 13.45 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

C. Ketepatan Waktu

5. Bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi agar saat melakukan pelayanan dapat dilakukan secara tepat waktu ?

Jawaban :

"kalau hambatan misalnya yang jaraknya jauh yah biasanya kita dibantu sama teknologi dan aplikasi yang sering dipakai google maps, komunikasi dengan whatsapp, eee.. apalagi yah misalnya dengan bisa kirim email untuk masyarakat yang mengerti teknologi lah. Kalau untuk yang tidak mengerti teknologi yah itu harus dijangkau sampai ke lokasi usahanya". (Y, Pukul 13.47 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

TRANSKIP WAWANCARA

Daftar pertanyaan dan Jawaban Hasil Wawancara Informan Utama

Narasumber/Informan : Bapak MJ

Jabatan : Staf Umum dan Kepegawaian

A. Kualitas

1. Tindakan seperti apa yang dilakukan jika masyarakat merasa kesulitan mengenai prosedur yang diberikan?

Jawaban :

"Tindakan yang dilakukan pertama kali yah dengan memberi pemahaman dulu mengenai alasan-alasan sehingga prosedur tersebut diberlakukan. Setelah paham, maka kami memberi arahan, masukan, dan pendampingan khusus agar prosedur tersebut dapat dilaksanakan sesuai SOP yang berlaku di Kantor dinas perdagangan. Nah disini akan terlihat seberapa besar kinerja yang dimiliki pegawai berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan ke masyarakat". (Bapak MJ Pukul 14.11 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

2. Apakah masyarakat merasa kesulitan dalam prosedur/tata cara yang diberlakukan di dinas perdagangan?

Jawaban :

"Saya rasa sejauh ini belum ada, belum ada keluhan-keluhan langsung dari masyarakat mengenai prosedur-prosedur yang diberlakukan. Tetapi selaku staf pegawai yang bertugas khusus dibagian pelayanan itu kami selalu perhatikan kesulitan yang dialami masyarakat dengan prosedur yang diberlakukan pada saat misalnya pengurusan surat-surat izin, kadang ada yang berkasnya tidak sesuai atau tidak lengkap padahal sangat penting karena di butuhkan untuk melengkapi data-datanya". (Bapak MJ Pukul 14.06 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

B. Kuantitas

3. Adakah hambatan atau kendala yang dihadapi selama memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban :

"Iya ada seperti masih adanya beberapa bentuk pelayanan yang masyarakat belum mengerti maka dari itu yang menjadi PR atau tugas kami yang bekerja dibagian pelayanan untuk memberikan pengertian dan penjelasan dari setiap bentuk pelayanan yang diberikan agar masyarakat paham dengan pelayanan yang diberikan atau yang mereka terima eee... seperti itu". (Bapak MJ Pukul 14.02 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

4. Apakah pelayanan yang diberikan oleh dinas sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat?

Jawaban :

"Eee,,, saya rasa itu sudah sangat maksimal, ini dapat dilihat dan dirasakan langsung dampaknya oleh masyarakat, bagaimana mereka diarahkan, bagaimana mereka diberikan pemahaman, dan bagaimana mereka di dampingi ketika ada yang dirasa sulit dalam mengurus administrasi perizinan". (Bapak MJ Pukul 14.16 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

C. Ketepatan Waktu

5. Bagaimana sistem yang dilakukan dalam menjalin komunikasi yang baik kepada masyarakat selaku pihak pemberi layanan agar setiap pelayanan yang diberikan berjalan tepat waktu?

Jawaban :

"Setiap orang itu kan memiliki karakter dan pengetahuan yang berbeda-beda toh sehingga pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Maka dari itu bekerja di bagian pelayanan sebenarnya tidak mudah sih dek karna kita harus selalu dituntut punya pola pikir positif, sehingga kita bisa tau bagaimana caranya menghadapi setiap orang atau masyarakat yang dihadapi. Masyarakat yang memang benar-benar tidak mengetahui tentang prosedur dan ketentuan ketentuan yang ada di dinas perdagangan yah kami bangun itu komunikasi yang baik dengan cara yah dibantu seoptimal mungkin agar dapat berjalan tepat waktu, akan tetapi menanamkan itu sikap menghargai,

berusaha untuk istilahnya mendengarkan dan memahami keluhannya masyarakat dan kalau bisa diberi saran atau masukan yah diberi kalau memang merasa itu mereka butuhkan begitu . Jadi komunikasi yang baik dengan cara ini akan menjamin masyarakat akan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan". (MJ Pukul 14.20 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

6. Bagaimana kinerja anda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban :

"Sudah sangat baik menurutku ini dikarenakan pegawai pelayanan selalu menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dan selama ini masyarakat merasa puasji juga dengan pelayanan yang berikan dibuktikan selama ini tidak ada yang sampai complain". (Bapak MJ Pukul 14.27 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

TRANSKIP WAWANCARA

Daftar pertanyaan dan Jawaban Hasil Wawancara Informan Utama

Narasumber/Informan : Bapak S

Jabatan : Kepala UPT Meterologi Legal

A. Kualitas

1. Tindakan seperti apa yang dilakukan jika masyarakat merasa kesulitan mengenai prosedur yang diberikan?

Jawaban :

"Pamflet kayak gitu tuh standing banner, jadi itu memberikan informasi ke masyarakat itu secara fisik yah. kalau by elektronik itu biasanya kita memberikan informasi di website, ada website khusus untuk dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa lebih simple masyarakat bisa lihat di situ. Nah terus lewat ig facebook wa yah jadi kalau misalnya tindakan seperti prosedur sekarang lebih mudah, lebih gampang dan pelayanan kami itu free/gratis tidak dipungut biaya sama sekali." (Bapak S Pukul 14.13 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

2. Apakah masyarakat merasa kesulitan dalam prosedur/tata cara yang diberlakukan di dinas perdagangan?

Jawaban :

"Saya rasa sejauh ini belum ada, belum ada keluhan-keluhan langsung dari masyarakat mengenai prosedur-prosedur yang diberlakukan. Tetapi selaku staf pegawai yang bertugas khusus dibagian pelayanan itu kami selalu perhatikan kesulitan yang dialami masyarakat dengan prosedur yang diberlakukan pada saat misalnya pengurusan surat-surat izin, kadang ada yang berkasnya tidak sesuai atau tidak lengkap padahal sangat penting karena di butuhkan untuk melengkapi data-datanya". (MJ Pukul 14.06 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

B. Kuantitas

3. Adakah hambatan atau kendala yang dihadapi selama memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban :

“Ada, contohnya yang termasuk hambatan ketika kami memberi pelayanan hampir semua masyarakat kurang paham bahkan ada yang tidak paham sama sekali mengenai prosedur prosedur yang diberlakukan maka disini kami akan merasa kesulitan untuk arahkan satu-satu agar bisa sesuai dengan prosedur yang ada”. **(Bapak S Pukul 13.04 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)**

4. Apakah pelayanan yang diberikan oleh dinas sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat?

Jawaban :

“Pelayanan yang diberikan oleh dinas sudah memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat. Kami mengira selama ini kami sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat karna kita sudah menggunakan dan menyebarkan informasi-informasi ke masyarakat bagaimana prosedur untuk mengurus ini itu disini, baik elektronik maupun lewat standing banner, seperti itu”. **(S Pukul 14.18 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)**

C. Ketepatan Waktu

5. Bagaimana sistem yang dilakukan dalam menjalin komunikasi yang baik kepada masyarakat selaku pihak pemberi layanan agar setiap pelayanan yang diberikan berjalan tepat waktu?

Jawaban :

“Dengan menjalin komunikasi kepada masyarakat selaku pihak pemberi pelayanan, masa masyarakat yang melayani kita salah dong. Terbalik, kami yang melayani masyarakat. System menjalin komunikasi dengan masyarakat itu banyak, bisa system elektronik, media sosial, bisa ketemu langsung tidak ada masalah. Selain itu juga disini itu kita melakukan komunikasi dimana dengan belajar menyimak pernyataan yang diajukan pihak yang akan diberikan pelayanan dan memberikan respons, bisa

dalam bentuk pertanyaan atau memberikan kritik atau saran yang akan menunjukkan respond balik apakah mereka setuju atau bertentangan". (Bapak S Pukul 14.24 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

6. Bagaimana kinerja anda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban :

Bagaimana kinerja kita yang menilai kita itu orang dari luar, eee jadi kalau orang bertanya kepada kami, kami terlalu bangga untuk mengatakan kinerjanya bagus, belum tentu yang dilayani itu masyarakatnya mengatakan hal yang sama. Nah dinas perdagangan dan perindustrian selama ini ada 4 bidang, bidang perdagangan, bidang perindustrian, bidang promosi dan ekspor, dan bidang eee apa bidang pasar. Nah masing-masing ada tupoksi. Saya salah satu tidak dibawah oleh bidang, saya ke unit pelaksana teknis UPT Meterologi legal artinya meterologi itu eee kebenaran pengukuran dan perlengkapannya misalnya timbangan benar tidak ukurannya?. Orientasi kerja kami itu seperti pasar-pasar timbangannya benar tidak karna biasanya ada orang yang merasa dirugikan ee... sepuluh ribu tiga kilo katanya, tau-tau sampai dirumah cuma dua kilo maka dari itu, kita berikan informasi ke masyarakat berapa harga sembako terkini, buat peneliti-peneliti, buat masyarakat yang ingin tahu yah. Kalau dibidang industri kita itu membina industry kecil menengah beda antara UKM dengan IKM. Kalau UKM (Usaha Kecil Menengah) kalau IKM (Industri Kecil Menengah) IKM sudah pasti UKM, tetapi tidak semua UKM itu IKM. Kenapa? IKM itu dia mengolah bahan baku menjadi barang setengah jadi atau barang jadi, misalnya saya bikin kerupuk itu bikin barang setengah jadi itu karena orang beli kerupuk tidak langsung makan harus di goreng dulu. Ada juga yang jual keripik nah kalau itu barang jadi bukan barang setengah jadi misalnya membuat keripik pisang, ubi, singkong gitu yah itu bisa langsung dikonsumsi tidak harus di goreng lagi. Jadi dia ada proses dari pengolahan bahan baku, bahan bakunya apa saja menjadi barang setengah jadi atau barang jadi nah itulah IKM. Jadi kalau ditanya secara pribadi kinerja selama ini saat memberikan pelayanan kami selalu berusaha tampil sesuai dengan etika seorang pegawai yang betul-betul memberi pelayanan ke masyarakat semua kita lakukan secara sesuai dengan SOP. Masyarakat yang datang kadang bertanya langsung dan terkadang ada yang bertanya melalui celuler semua kami respon sesuai dengan ketentuan. Prinsipnya adalah kami tetap memberi pelayanan terbaik, tapi tetap dalam

koridor regulasi yang kita punya seperti itu yah" (S Pukul 14.28 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)



TRANSKIP WAWANCARA

Daftar pertanyaan dan Jawaban Hasil Wawancara Informan Pendukung

Narasumber/Informan : Ibu R

Jabatan : Masyarakat

A. Kualitas

1. Apakah bapak dan ibu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai?

Jawaban :

"Alhamdulillah ee selama ini saya masih merasa puas, karena pegawainya memberikan pelayanan eee sama merata kepada semua masyarakat, mengarahkan kami untuk mengurus ee apa yang kurang dan apa yang harus dipersiapkan atau apa yang harus dipahami sebelum melakukan pengurusan berkas" (Ibu R , Pukul 15.12 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

2. Menurut bapak/ibu bagaimana kinerja pegawai dinas perdagangan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban :

"Untuk mengukur tingkat kenyamanannya saya tidak tahu karena setiap perizinan yang diajukan kan pasti berbeda-beda proses dan prosedur pelayanannya, namun saya sebagai masyarakat sejauh ini menilai kinerja pegawai dalam melayani masyarakat itu sudah sangat baik" (Ibu R , Pukul 15.14 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

B. Kuantitas

1. Apakah bapak/ibu mengenali semua pegawai yang bekerja di dinas perdagangan?

Jawaban :

"Ketika saya ditanya mengenai apakah saya mengenal semua pegawai di dinas perdagangan tidak semua, tetapi ada beberapa itupun tidak terlalu kenal nama hanya tau muka saja berhubung kan kalau ada apa-apa yang layani saya itu dia" (Ibu R , Pukul 15.08 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

2. Bagaimana ukuran profesionalisme pegawai staf pelayanan dalam melayani masyarakat?

Jawaban :

"Sangat profesional, ini dibuktikan dimana ketika pegawai tidak membedakan antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya artinya di sama rata kalau memberi pelayanan. Selain itu juga masyarakat yang dilayani bukan 1 2 orang saja ada banyak kepala yang mereka layani, tetapi mereka tetap profesional dengan memberikan pelayanan dengan tetap tenang dan selama saya terlayani disini saya merasa mereka selalu bertanggung jawab dengan tugas dan amanah yang diberikan oleh masyarakat" (Ibu R , Pukul 15.16 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

C. Ketepatan Waktu

1. Apakah pegawai di dinas perdagangan menurut bapak/ibu selalu berdisiplin dan tepat waktu setiap kali melakukan pelayanan terhadap masyarakat?

Jawaban :

"Berdasarkan dengan pengalaman saya ee bisa dikatakan selalu misalnya saja ketika saya datang mengurus persuratan langsung disini eee setiap staf atau pegawai pelayanannya selalu siap melakukan atau memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat" (Ibu R , Pukul 15.10 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

2. Apakah ada saran yang ingin bapak/ibu berikan kepada pegawai dinas mengenai ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang diberikan?

Jawaban :

"Itu saja sih untuk tetap mempertahankan ketepatan waktunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam hal pengurusan surat izin maupun dalam memberikan pembinaan akan peningkatan di bidang pasar agar masyarakat yang bersangkutan juga tetap merasa puas dengan pelayanan yang diterima dari kantor dinas perdagangan". (Ibu R , Pukul 15.18 WITA, Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, 23 Mei 2023)

TRANSKIP WAWANCARA

Daftar pertanyaan dan Jawaban Hasil Wawancara Informan Pendukung

Narasumber/Informan : Bapak I

Jabatan : Masyarakat

A. Kualitas

1. Apakah bapak dan ibu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai?

Jawaban :

"Sangat puas dan ada bentuk kenyamanan juga, karena pegawainya memberikan pelayanan sama masyarakat sangat ramah dan selalu mengarahkan kami kalau mengurus sesuatu jika ada yang kurang kami pahami" (Bapak I, Pukul 10.19 WITA, Kabupaten Gowa, 24 Mei 2023)

2. Menurut bapak/ibu bagaimana kinerja pegawai dinas perdagangan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban :

"Menurut saya sangat baik, itu dibuktikan dari kualitas pelayanan yang kami terima dek, kami selalu diberikan pelayanan pelayanan yang luar biasa disini, cara tanggap atau responnya ke masyarakat juga cepat dan tepat, dan pegawai disini itu selalu menjelaskan secara detail mengenai kendala yang masyarakat hadapi" (Bapak I, Pukul 10.20 WITA, Kabupaten Gowa, 24 Mei 2023)

B. Kuantitas

3. Apakah bapak/ibu mengenali semua pegawai yang bekerja di dinas perdagangan?

Jawaban :

"Tidak semua dek, cuman hanya ada salah satu pegawai yang bekerja disini berhubung karena tetangga toh" (Bapak I, Pukul 10.15 WITA, Kabupaten Gowa, 24 Mei 2023)

4. Bagaimana ukuran profesionalisme pegawai staf pelayanan dalam melayani masyarakat?

Jawaban :

"Saya mengakui bahwa pegawai disini itu bersikap professional dalam melayani masyarakat dengan tidak membedakan"

sikap pelayanan yang diberikan” (Bapak I, Pukul 10.23 WITA, Kabupaten Gowa, 24 Mei 2023)

C. Ketepatan Waktu

5. Apakah pegawai di Dinas Perdagangan menurut bapak/ibu selalu berdisiplin dan tepat waktu setiap kali melakukan pelayanan terhadap masyarakat?

Jawaban :

“Iya menurutku disiplin dan tepat waktunya disini sudah bagus dan seimbang, karena kan saya disini sudah biasami juga datang mengurus surat surat maupun ikut bina yang diadakan dan alhamdulillahnya tidak pernahji saya sampai complain karena pelayanannya yang lambat atau disiplin waktunya kurang bagus” (Bapak I, Pukul 10.17 WITA, Kabupaten Gowa, 24 Mei 2023)

6. Apakah ada saran yang ingin bapak/ibu berikan kepada pegawai dinas mengenai ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang diberikan?

Jawaban :

“sebaiknya yah kantor dinas lebih rutin dan tepat waktu lagi dalam memberikan atau melakukan sosialisasi ke masyarakat agar tidak membuat usaha usaha ilegal karena akan merugikan kami yang memiliki usaha yang non ilegal yang sudah ada izin dari pemerintah”. (Bapak I, Pukul 10.17 WITA, Kabupaten Gowa, 24 Mei 2023)

Lampiran 6

Surat Penelitian

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Nomor : 1574/05/A-2-III/IV/44/2023 Makassar, 23 April 2023
 Tempa :
 Hal : Permohonan Izin Penelitian
 Kepada Yth.
 Ketua L.P3M Universitas Muhammadiyah Makassar
 Di:
 Tempat
 Dengan Hormat,
 Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Juman
 Stambuk : 105721125919
 Jurusan : Manajemen
 Judul Penelitian : Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Pada Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian.
 Demikian permohonan kami, atas perhatian dan banyanya diucapkan terimakasih.

Tertanda:
 1. Ketua Universitas Makassar
 2. Asstp

Jl. Sultan Alaududin No 2093 Telp. 0411-8869772 Fax. 0411-4965886 Makassar 91221
 Gedung Iain Lantai 3 Kampus Talaealagana Makassar - Sulawesi Selatan



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**
LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Maulana No. 259 Telipin W72 Fax 0411 (0455) 810000 Makassar 90021 e-mail: dp3@unismuh.ac.id

omor : 1301/05/C.4-VIII/IV/1444/2023

amp : 1 (satu) Rangkap Proposal

(al) : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

22 Ramadhan 1444 H

13 April 2023 M

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 574/05/A.2-II/IV/14/2023 tanggal 13 April 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : JUMAIN

No. Stambuk : 10572 1125919

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN GOWA"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 18 April 2023 s.d 18 Juni 2023.

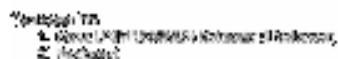
Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan jazakumullahu khaeran

Karna LP3M,



De J. Al Hafkar Idhan, MP.
NIDN 2017716





PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN
 Jl. Masjid Raya No. 30 Tlp (0411) 861 070 Sungguminasa

Sungguminasa, 03 Mei 2023

Kepada

Nomor : B20.2.2.5/1872023/PERDASTRI Yth. Ketua LPSP Unmuh Makassar
 Sifat : Dinas
 Temp : -
 Hal : Rekomendasi Penelitian

Menindak Injail Surat Dinas Perdagangan, Moda, dan Pelayanan Terpadu Sasi Platu Kabupaten Gowa, tanggal 14 April 2023, perihal: Rekomendasi Penelitian, yang isinya sebagai berikut:

1. Menindak Injail Surat Dinas Perdagangan, Moda, dan Pelayanan Terpadu Sasi Platu Kabupaten Gowa, tanggal 14 April 2023, perihal: Rekomendasi Penelitian, yang isinya sebagai berikut:

2. Menindak Injail Surat Dinas Perdagangan, Moda, dan Pelayanan Terpadu Sasi Platu Kabupaten Gowa, tanggal 14 April 2023, perihal: Rekomendasi Penelitian, yang isinya sebagai berikut:

3. Menindak Injail Surat Dinas Perdagangan, Moda, dan Pelayanan Terpadu Sasi Platu Kabupaten Gowa, tanggal 14 April 2023, perihal: Rekomendasi Penelitian, yang isinya sebagai berikut:

4. Menindak Injail Surat Dinas Perdagangan, Moda, dan Pelayanan Terpadu Sasi Platu Kabupaten Gowa, tanggal 14 April 2023, perihal: Rekomendasi Penelitian, yang isinya sebagai berikut:

5. Menindak Injail Surat Dinas Perdagangan, Moda, dan Pelayanan Terpadu Sasi Platu Kabupaten Gowa, tanggal 14 April 2023, perihal: Rekomendasi Penelitian, yang isinya sebagai berikut:

6. Menindak Injail Surat Dinas Perdagangan, Moda, dan Pelayanan Terpadu Sasi Platu Kabupaten Gowa, tanggal 14 April 2023, perihal: Rekomendasi Penelitian, yang isinya sebagai berikut:

7. Menindak Injail Surat Dinas Perdagangan, Moda, dan Pelayanan Terpadu Sasi Platu Kabupaten Gowa, tanggal 14 April 2023, perihal: Rekomendasi Penelitian, yang isinya sebagai berikut:

8. Menindak Injail Surat Dinas Perdagangan, Moda, dan Pelayanan Terpadu Sasi Platu Kabupaten Gowa, tanggal 14 April 2023, perihal: Rekomendasi Penelitian, yang isinya sebagai berikut:

9. Menindak Injail Surat Dinas Perdagangan, Moda, dan Pelayanan Terpadu Sasi Platu Kabupaten Gowa, tanggal 14 April 2023, perihal: Rekomendasi Penelitian, yang isinya sebagai berikut:

10. Menindak Injail Surat Dinas Perdagangan, Moda, dan Pelayanan Terpadu Sasi Platu Kabupaten Gowa, tanggal 14 April 2023, perihal: Rekomendasi Penelitian, yang isinya sebagai berikut:

Demikian disampaikan, atas perhatian Saudara/i diucapkan terima kasih.

Ditandatangani secara elektronik oleh:
 KAPALA DINAS
 Drs. KAMSINA, MM
 Pangkat : Pembina Utama Madya - IV d
 NIP : 196409161992032006

Tembusan :

1. Yang bersangkutan
2. Arsip

Sebagai :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1, 2 dan 3 tentang Akses dan Keamanan Sistem Elektronik
- Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 10 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 10 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik



Lampiran 7

Dokumentasi



Wawancara kepada Ibu Y (PLT Kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa)



Wawancara kepada Bapak MJ (Staf Umum Kepegawaian Kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa)



Wawancara kepada Bapak S (Kepala UPT Meteorologi Legal Kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa)



Wawancara kepada Bapak I (Masyarakat Kabupaten Gowa)

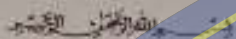


Wawancara kepada Ibu R (Masyarakat Kabupaten Gowa)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Jl. Sultan Alauddin 150 Makassar 90132 Telp. 491311800972 dan 1553 Fax. 491311800972



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Furman

NIM : 10572112351

Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Ujian	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	5%	10%
2	Bab 2	1%	10%
3	Bab 3	10%	10%
4	Bab 4	0%	10%
5	Bab 5	4%	10%

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan dan Penerbitan
Universitas Muhammadiyah Makassar menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan
seperangkatnya.

Makassar, 2 Juli 2021

Mengantui

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,





BAB II - Jumain 105721125919

ORIGINALITY REPORT



BAB III - Jumain 105721125919

(ORIGINALITY REPORT)

10%

SIMILARITY INDEX



turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

turnitin

5%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

WATCH ALL SOURCES

5%

★ repository.radenintan.ac.id

repository.radenintan.ac.id

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources

Exclude sources



BAB IV - Jumain 105721125919

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

WATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCES)



turnitin

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

Exclude sources

Exclude bibliography





RIWAYAT HIDUP



Jumain, Lahir Padanglampe 10 Desember tahun 1995, anak ke-3 (Bungsu) dari 3 bersaudara yang merupakan anak dari pasangan bapak Dausa dan ibu Jawani. Penulis mengawali jenjang pendidikan di SDN 2 Betao lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah

Pertama di SMPN 6 di Dua Pitue pada tahun 2016. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas SMAN 8 Makassar lulus pada tahun 2019. Penulis melanjutkan pendidikan di salah satu perguruan tinggi swasta yaitu Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen pada tahun 2019 sampai ditahun 2023 sekarang ini.

Akhir kata penulis mengucapkan puji syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya Skripsi yang berjudul **"Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Pada Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa"**.