**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu dipusat, didaerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan

Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, maka hal terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, dan bukan hanya dari petugas di Front Office. Jadi, upaya itu tidak hanya dituntut dari mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap pegawai tersebut, tetapi juga dari para pegawai di Back Office yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat.

Kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado yang penulis amati dari sikap pegawai terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan publik adalah dimana masyarakat tidak mendapatkan pelayanan dengan baik oleh pegawai. Oleh karena itu pegawai pada Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado seharusnya dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Pentingnya pelayanan kepada masyarakat pada Dinas Prindutrian dan Perdagangan Kota Manado sangat penting karena dimana Instansi pemerintah yang bertujuan untuk melayani masyarakat dapat tercapai dengan kepuasan pelayanan dari masyarakat. Untuk itu peran pegawai dalam memberikan pelayanan harus cepat dalam melayani masyarakat sesuai dengan prosedur pelayanan publik yang sudah ditetapkan. Peran pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado khususnya di bidang Perlindungan Konsumen masih kurang terarah misalnya membuat masyarakat menunggu terlalu lama dalam membuat surat izin usaha, hal ini dapat dilihat ketika penulis melakukan observasi dan wawancara dengan masyarakat yang datang. Masyarakat merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan, karena dimana masyarakat harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan dari pegawai dibagian perlindungan konsumen sedangkan para pegawai hanya sibuk dengan urusan pribadi mereka. Contohnya disaat jam kerja dan ketika ada masyarakat yang datang untuk memberikan pengeluhan, mereka hanya sibuk mengangkat telefon dan bercerita degan teman pegawai mereka. Pegawai yang hanya mengutamakan urusan pribadi mereka. Dalam hal ini pegawai pada bagian perlindungan konsumen merasa bahwa tidak pentingnya pelayanan publik, karena mereka mengutamakan urusan pribadi mereka dari pada melayani masyarakat.

Berdasarkan pelayanan pegawai kepada masyarakat yang kurang baik maka penulis tertarik mengangkat judul “ **PENTINGNYA PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA MANADO”**.

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, diidentifikasi bahwa permasalahan yang terjadi adalah:

1. Kurangnya pelayanan kepada masyarakat di bidang Perlindungan Konsumen.
2. Adanya keberatan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai di bagian Perlindungan Konsumen.
   1. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang disampaikan dalam latar belakang penelitian diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana penerapan prosedur pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagang Kota Manado

* 1. **Pembatasan Masalah**

Dari perumusan masalah yang dipaparkan, maka penulis membatasi permasalahan pada bidang perlindungan konsumen pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado.

* 1. **Tujuan dan Manfaat**

**1.5.1 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan uraian latar belakang diatas dan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan publik pada bagian perlindungan konsumen Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado
2. Untuk memberikan gambaran prosedur pelayanan publik untuk peningkatan kualitas masyarakat pada bagian perlindungan konsumen di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado.
   * 1. **Manfaat Penelitian**
3. Bagi Perusahaan

Memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan guna mengoptimalkan pelayanan yang baik bagi masyarakat serta meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado.

1. Bagi Akademis

Penelitian diharapkan memberikan pengetahuan dan memberikan sumbangan informasi ilmu yang dapat memberikan kontribusi dalam memajukan pengembangan ilmu pengetahuan pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis.

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah di lapangan dan untuk mempertajam pengetahuan serta penulis belajar memecahkan masalah secara ilmiah yang erkait dengan kompetensi yang dipelajari.

* 1. **Teknik Penulisan**
     1. **Objek Penelitian**

Penelitian dilakukan khususnya pada bagian Pelayanan Konsumen di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado berlokasi di Jl. Pumorouw No. 111, Banjer, Tikala, Manado.

* + 1. **Metode Penelitian**

Pada saat ini penulis menggunakan metode penelitian Desriptif untuk menyelidiki secara terperinci prosedur pelayanan publik untuk peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

* + 1. **Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**

1. **Jenis Data**
2. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian atau pokok yang diporoleh dari hasil observasi terhadap penerapan prosedur.

1. Data Sekunder

Dalam penelitian ini penulis menggunakan buku – buku referensi dari perpustakaan sebagai penunjang dan dari internet yang memiliki hubungan dengan masalah atau judul yang ada.

1. **Teknik Pengumpulan Data**
   1. Observasi

Pengamatan yang dilakukan secara langsung oleh penulis terhadap penerapan prosedur pelayanan publik aktivitas pada bidang perlindungan konsumen di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado.

* 1. Studi Kepustakaan

Informasi yang penulis peroleh dari perpustakaan, buku – buku serta referensi yang berhubungan dengan judul yang diangkat penulis.

* + 1. **Analisis Data**

Dengan menganalisa dan menulis dengan menggunakan metode Analisis Desriptif dimana metode ini menggambarkan dan menguraikan masalah objek penelitian berdasarkan pengumpulan dan pengolahan data serta fakta kemudian disusun serta sistematis dan kemudian ditarik kesimpulan.