

**KINERJA PEGAWAI DINAS PERDAGANGAN KOTA DUMAI (STUDI  
BAGIAN ADMINISTRASI BIDANG PERDAGANGAN PADA MASA  
PANDEMI COVID-19)**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains  
Pada Program Pascasarjana Universitas Islam Riau**



**OLEH :**

**NAMA : WINDA KESUMA IRSANTI  
NOMOR MAHASISWA : 207121042  
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2022**

**KINERJA PEGAWAI DINAS PERDAGANGAN KOTA DUMAI (STUDI  
BAGIAN ADMINISTRASI BIDANG PERDAGANGAN PADA MASA  
PANDEMI COVID-19**

---

**TESIS**

Oleh

**WINDA KESUMA IRSANTI**

**NPM 207121042**

**TIM PENGUJI**

**Ketua**



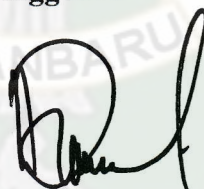
**Dr. H. Herdi Salioso, S.E., M.A**

**Sekretaris**



**Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA**

**Anggota 1**



**Dr. Dia Meirina Suri, S.Sos., M.Si**

**Mengetahui,**

**Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Islam Riau**



**Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum**

**KINERJA PEGAWAI DINAS PERDAGANGAN KOTA DUMAI (STUDI  
BAGIAN ADMINISTRASI BIDANG PERDAGANGAN PADA MASA  
PANDEMI COVID-19**

---

**TESIS**

**NAMA : WINDA KESUMA IRSANTI**  
**NPM : 207121042**  
**Progam Studi : Ilmu Administrasi Publik**

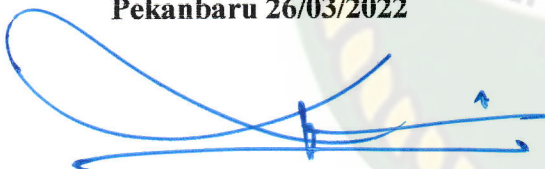
**Telah Di Periksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing.**

**Pembimbing I,  
Pekanbaru 26/03/2022**



**Dr. H. Herdi Salioso, S.E., M.A**

**Pembimbing II,  
Pekanbaru 26/03/2022**



**Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA**

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Pascasarjana Universitas Islam Riau**



**Dr. H. Moris Adidi Yogya, S.Sos, M.Si.**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya Mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Progam Studi Ilmu Administrasi Peserta Ujian Konferehensif Penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Winda Kesuma Irsanti  
NPM : 207121042  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S.2)  
Judul Tesis : Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19)

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

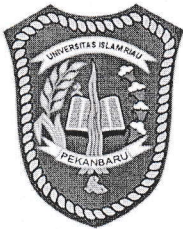
1. Bahwa, naskah Tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademi dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
3. Bahwa, apabila kemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian Seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 26 Maret 2022  
Pelaku Pernyataan,



Winda Kesuma Irsanti



# PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau  
Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau

## SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 085/A-UIR/5-PPS/2022

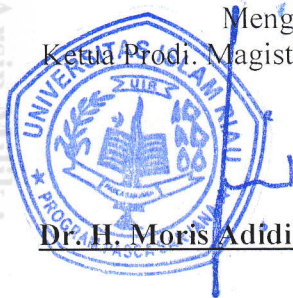
Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : **WINDA KESUMA IRSANTI**  
NPM : **207121042**  
Program Studi : **Ilmu Administrasi**

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah ,(tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 21 Maret 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Ketua Prodi. Magister Ilmu Administrasi



Dr. H. Moris Adidi Yogya, S.Sos., M.Si.

Pekanbaru, 21 Maret 2022  
Staf Pemeriksa

Meini Giva Putri, S.Pd.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *meinigiva*

# Turnitin Originality Report

Processed on: 20-Mar-2022 17:21 WIB  
ID: 1788165282  
Word Count: 16741  
Submitted: 1

Similarity Index	Similarity by Source
27%	Internet Sources: 29% Publications: 4% Student Papers: 13%

KINERJA PEGAWAI DINAS PERDAGANGAN  
KOTA DUMAI (STUDI BAGIAN  
ADMINISTRASI BIDANG PERDAGANGAN  
PADA MASA PANDEMI COVID-19) By Winda  
Kesuma Irsanti

5% match (Internet from 24-Jul-2020)  
<http://repository.uir.ac.id/344/2/bab2.pdf>

2% match (Internet from 24-Jul-2020)  
<http://repository.uir.ac.id/1299/1/Mahmud%20Saleh%20-%20I.pdf>

2% match (Internet from 28-Dec-2021)  
<http://repository.uin-suska.ac.id/52868/1/GABUNGAN%20TA%20KECUALTI%20BAB%20III.pdf>

2% match (Internet from 03-Oct-2021)  
<https://kec-dumaibarat.dumaikota.go.id/profil/tupoksi>

2% match (Internet from 28-Mar-2019)  
<http://dumaikota.go.id/id/donlod/GabRensraKPPasar.pdf>

1% match (Internet from 06-Dec-2021)  
<http://repository.uir.ac.id/3284/5/bab2.pdf>

1% match (Internet from 26-Jan-2022)  
<http://repository.uir.ac.id/3520/5/bab2.pdf>

1% match (Internet from 27-Nov-2020)  
<http://repository.uin-suska.ac.id/4894/2/BAB%20I.pdf>

1% match (Internet from 31-Oct-2021)  
<https://123dok.com/document/zp6mj3rq-pengaruh-pengawasan-kepatuhan-internal-terhadap-pengawasan-pelayanan-pekanbaru.html>

1% match (Internet from 28-Feb-2022)  
<https://123dok.com/document/vngr4710-tugas-akhir-mekanisme-pengenaan-penghasilan-perawatan-kendaraan-transportasi.html>

1% match (Internet from 06-Oct-2021)  
<https://jdih.jakarta.go.id/old/uploads/default/produkhukum/KEPUB NO 56 TAHUN 2002 - Dinas Perindustrian dan Perdagangan1.pdf>

1% match (Internet from 26-Dec-2017)  
<http://www.logokabupaten.com/logokota-dumai-riau>

1% match (student papers from 09-Apr-2020)  
Submitted to Universitas Merdeka Malang on 2020-04-09

1% match (Internet from 24-Nov-2020)  
<https://unclesyaiful.blogspot.com/2018/02/sistem-pengenaan-pajak-atas-pembelian.html>

1% match (Internet from 14-Sep-2020)  
<https://www.jogloabang.com/book/export/html/189>

1% match (Internet from 30-Jan-2022)  
<https://konsultasiskripsi.com/tag/judul-akutansi/page/6/>

1% match (Internet from 17-Feb-2022)  
<http://docplayer.info/71387205-Bab-i-pendahuluan-a-latar-belakang-masalah.html>

1% match (Internet from 28-Dec-2021)  
[https://id.wikipedia.org/wiki/Kota\\_Dumai](https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Dumai)

1% match (student papers from 13-Sep-2016)  
Submitted to Universitas Muria Kudus on 2016-09-13

1% match (Internet from 07-Sep-2021)  
<https://ppid.bengkalisab.go.id/media/file/2485268820728177-1599546468.pdf>

1% match (Internet from 16-Nov-2020)  
<https://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2016/>

1% match (Internet from 10-Jan-2013)  
<http://indagkopkaltim.info/perdagangan-perdagangan-dalam-negeri-1.html>

**SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

NOMOR : 297/KPTS/PPs-UIR/2022

**TENTANG**

**PERUBAHAN JUDUL PENULISAN TESIS MAHASISWA  
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI**

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS – UIR, maka perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
  2. Bahwa berdasarkan dari hasil ujian seminar proposal yang telah dilaksanakan, Tim penguji ujian seminar proposal menyarankan perlu adanya perubahan dari judul tesis.
  3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

- Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
  2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
  3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
  4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
  5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
  6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
  7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
  8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau
  9. Surat Permohonan Perubahan Judul **Sdr/i Winda Kesuma Irsanti** tanggal 21 Maret 2022 yang berdasarkan dari usulan tim penguji seminar proposal tanggal 11 Oktober 2021
  10. Mencabut SK Direktur sebelumnya Nomor : 618/KPTS/PPs-UIR/2021 tanggal 31 Juli 2021 tentang Penunjukan Pembimbing Penulisan Tesis Mahasiswa Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
1. Menunjuk :

No	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Dr. H. M. Herdi SaliOSO, SE., M.A	Lektor Kepala	Pembimbing I
2	Dr. H. A. Tarmizi Yussa, M.A	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **WINDA KESUMA IRSANTI**  
N P M : **207121042**  
Program Studi : **Ilmu Administrasi**  
Judul Tesis Baru : **"KINERJA PEGAWAI DINAS PERDAGANGAN KOTA DUMAI (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19)".**

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
  3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
  4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
  5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.



DITETAPKAN DI : PEKANBARU

PADA TANGGAL : 22 Maret 2022

Direktur

**Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum**

NIP. 195408081987011002

Tembusan disampaikan Kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS UIR di Pekanbaru

**KINERJA PEGAWAI DINAS PERDAGANGAN KOTA DUMAI (STUDI  
BAGIAN ADMINISTRASI BIDANG PERDAGANGAN PADA MASA  
PANDEMI COVID-19)**

**ABSTRAK**

**Winda Kesuma Irsanti**

Tujuan penelitian adalah Untuk mengetahui dan menjelaskan Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai Pada Masa Pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan Metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian Survey deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis faktual dan akurat mengenai data yang ada di lapangan. Berdasarkan Hasil Wawancara diatas, penulis menyimpulkan Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19), berjalan dengan Baik. dalam menjalankan Tugas-tugas Dinas. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan Pemerintah. Dalam penelitian ini tentang Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19).

**Kata Kunci :Kinerja Pegawai, Masa Pandemi Covid-19**



***PERFORMANCE OF TRADE SERVICES IN DUMAI CITY (STUDY OF  
THE ADMINISTRATIVE SECTION OF TRADE DURING THE COVID-19  
PANDEMIC)***

***ABSTRACT***

***Winda Kesuma Irsanti***

*The purpose of the study was to find out and explain the performance of Dumai City Trade Office employees during the Covid-19 pandemic. This study uses a qualitative research method with descriptive survey research type which aims to provide a factual and accurate systematic description of the data in the field. Based on the results of the interview above, the author concludes that the performance of the Dumai City Trade Office (Administrative Study of the Trade Sector During the Covid-19 Pandemic) went well. in carrying out the duties of the Office. Performance is the result of work that can be achieved by a person or group of people in a company in accordance with their respective authorities and responsibilities in an effort to achieve the goals of the Government. In this study about the Performance of Dumai City Trade Office Employees (Study of the Administration of Trade Sector During the Covid-19 Pandemic).*

***Keywords: Employee Performance, Covid-19 Pandemic Period***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa. Atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini sebagai prasyarat untuk menyelesaikan Program Magister (S2) Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Riau (UIR).

Dalam penyusunan Tesis yang berjudul “Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19)”, tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang memungkinkan Tesis ini dapat terselesaikan. Untuk itu, rasa terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. M.CL. Selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH. M.Hu. Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, M.Si. Selaku ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi.
4. Bapak Dr. H. Herdi Salioso, S.E., M.A. Selaku Pembimbing I atas bimbingan, motivasi, nasehat, dan pengarahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
5. Bapak Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA. Selaku Pembimbing II atas bimbingan, motivasi, nasehat, dan pengarahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Magister (S2) Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Riau (UIR) yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Staf Karyawan/ti Tata Usaha Program Magister (S2) Pascasarjana Universitas Islam Riau (UIR) yang membantu penulis untuk membantu pelayanan Administrasi dalam Tesis ini.
8. Kepala Dinas Perdagangan Kota Dumai Bpk. Hermanto, S.Sos, M.Si dan Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu dan telah membantu penulis dalam memberi informasi berupa data dalam menyelesaikan Tesis ini.
9. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2020 Program Magister (S2) Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Riau (UIR).
10. Buat Suamiku Syafrandi, S.Sos, M.Si dan Anaku Khalilah AP yang tercinta dan terkasih yang selalu mendoakan dan selalu memberikan Support, masukan dan selalu mengingatkan dan mendukung dengan tulus sehingga penulis bersemangat dan sukses meraih gelar S2, semoga ilmu yang didapat berkah dan menjadi contoh kedepan untuk anakku, dan keturunan kita , semoga Allah selalu melindungi keluarga kita.
11. Buat Papa (alm.) H. Hidjar Samad, BE dan Mama Hj. Rosbidariah sumber inspirasiku yang tak henti hentinya selalu mendoakan penulis agar sukses dunia dan akhirat dari masih kecil sampai saat ini, meskipun papa (alm) tidak sempat menyaksikan penulis meraih gelar, tetapi gelar S2 ini penulis

persembahkan untuk Keluarga Besar HIROS agar membuat nama keluarga besar bangga.

12. Buat Pamer H. Syarifuddin Rahman dan Mamer Hj. Usnawati, dan adek adek ipar selalu mendoakan penulis dn keluarga untuk sukses dan Bahagia.
13. My sista Loply Ir. Irin Irsanti, Neni Irsanti, A.Md , Sherley Wiguna Irsanti, SE dan Imelda Novianti, SE, serta abg dan adek ipar juga seluruh keponakan semoga kita selalu saling mendoakan untuk kesuksesan dan kebahagiaan.
14. Buat teman teman berasa keluarga yang banyak memberikan kontribusi penulis pada masa masa perkuliahan sampai dengan masa ujian akhir, semoga kebaikan yang diberikan menjadi amalan dan dibalas Allah Swt.aamiin (Kak Zuraida, Bpk Zulkarnaen, S.Sos,M.Si, Marwanti, bu Klered, maiyetnita,wan Sudirman,frans, emma,yanti,Feby, onet,dini,tya, Mak wie,Nopel STIA LK, Ucok Syafrial Sijabat, S.Ap, M.H, Yustinus Ridarto, S.Ap, M.Si dan teman teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Tesis ini.

Pekanbaru, 26 Maret 2022

Penulis,

**Winda Kesuma Irsanti**

## DAFTAR ISI

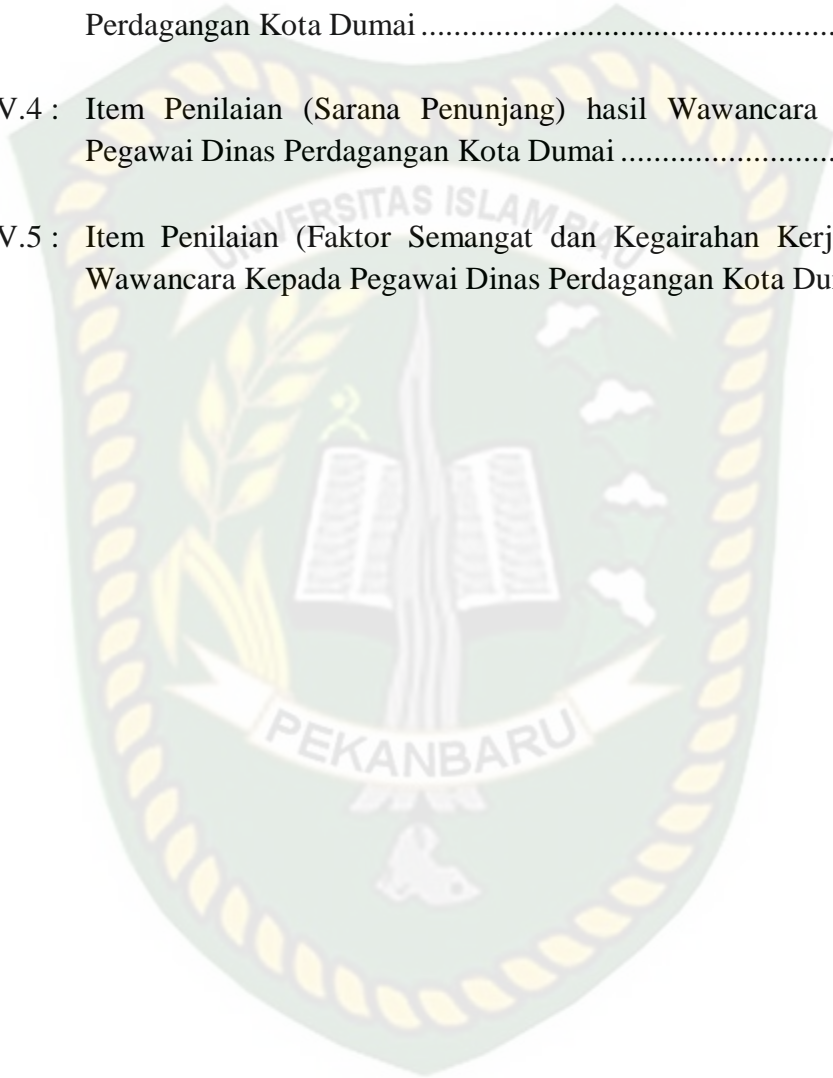
<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAH PENGESAHAN TESIS.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	20
1.3 Tujuan Penelitian.....	21
1.4 Manfaat Penelitian .....	21
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR .....</b>	<b>22</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	22
2.1.1 Konsep Administrasi dan Administrasin Publik .....	22
2.1.2 Konsep Organisasi dan Organisasi Publik.....	26
2.1.3 Konsep Manajemen dan Manajemen Publik .....	29
2.1.4 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....	31
2.1.5 Kinerja Administrasi Publik .....	32
2.1.6 Indikator Kinerja Administrasi Publik .....	33
2.1.7 Penilaian Kinerja Pegawai .....	36
2.1.8 Unsur-Unsur Penilaian Kinerja Pegawai .....	37
2.1.9 Pengukuran Kinerja Pegawai .....	38
2.1.10 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai ....	39
2.1.11 Tujuan dan Manfaat Kinerja Pegawai .....	45
2.2 Kerangka Pikir.....	46
2.3 Penelitian Terdahulu .....	47
2.4 Konsep Operasional.....	52
2.5 Operasional Variabel .....	55
2.6 Teknik Pengukuran.....	55
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>61</b>

3.1 Tipe Penelitian.....	61
3.2 Lokasi Penelitian .....	61
3.3 Informan Penelitian .....	62
3.4 Teknik Penarikan Informan.....	62
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	63
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.7 Teknik Analisis Data Kualitatif.....	64
3.8 Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian .....	66
<b>BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>68</b>
4.1 Gambaran Umum Kota Dumai.....	68
4.2 Dinas Perdagangan Kota Dumai .....	73
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>97</b>
5.1 Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19). .....	98
5.2 Pembahasan Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19).....	99
5.3 Hasil dan Pembahasan Tentang Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19).....	112
<b>BAB VI : PENUTUP .....</b>	<b>115</b>
6.1 Kesimpulan .....	115
6.2 Saran .....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>118</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 :	Data Perizinan PT. Dinas Perdagangan Kota Dumai .....	12
Tabel II.1 :	Penelitian Terdahulu Tentang Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19) .....	47
Tabel II.2 :	Operasional Variabel Penelitian Tentang Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19) .....	55
Tabel III.1:	Informan Penelitian Tentang Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19).....	62
Tabel III. 2:	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19).....	67
Tabel IV.1 :	Komposisi Pegawai Menurut Golongan.....	95
Tabel IV.2 :	Komposisi Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan.....	95
Tabel IV.3 :	Komposisi Pegawai Menurut Tingkat Umur .....	95
Tabel IV.4 :	Komposisi Pegawai Menurut Jenis Kelamin .....	96
Tabel V.1 :	Item Penilaian (Keterampilan atau Pengalaman ) hasil Wawancara Kepada Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai .....	100

Tabel V.2 : Item Penilaian (Faktor Pendidikan) hasil Wawancara Kepada Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai .....	101
Tabel V.3 : Item Penilaian (Umur) hasil Wawancara Kepada Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai .....	103
Tabel V.4 : Item Penilaian (Sarana Penunjang) hasil Wawancara Kepada Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai .....	104
Tabel V.5 : Item Penilaian (Faktor Semangat dan Kegairahan Kerja) hasil Wawancara Kepada Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai .....	106





## DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Wawancara .....	114
Rekap Data Teli .....	116
Foto Dokumentasi .....	117



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam menjalankan misi pemerintahan, Administrasi Publik perlu memastikan kinerja yang efisien. Mengingat Administrasi Publik mewujudkan misi-misi dari Administrasi dalam menjalankan misi-misi pelayanan publik sebagai tugas utama pemerintah Modern

Administrasi Publik ini telah diberikan arti lebih dari sekedar pengertian yang sederhana yaitu Ilmu Urusan Negara Administrasi Publik memiliki peranan yang sangat besar dalam mencakup keseluruhan aspek dari lingkungan sosial, politik, budaya, dan hukum yang mempengaruhi pelaksanaan tugas dari lembaga negara.

Tugas Utama pemerintah daerah sebagai organisasi sektor publik adalah menciptakan kesejahteraan masyarakat. Dibeberapa daerah mulai timbul kesadaran akan pentingnya pengukuran strategi untuk mampu terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik. Hal ini didorong pula dengan adanya keharusan pemerintah daerah untuk menunjukkan akuntabilitasnya dalam menjalankan pemerintahan. Untuk itu pemerintah daerah di tuntut untuk memiliki suatu sistem pengukuran komprehensif yang dapat dilakukan pengukuran kinerja, pelaporan dan evaluasi terhadap implementasi program-program kerja dan proyeknya, sehingga dapat terus memantau dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dihasilkan, dan sekaligus dapat menunjukkan akuntabilitasnya dalam menjalankan pemerintahan.

Kinerja administrasi negara hanya memberikan ruang lingkup dan batasan yang menjadi area kinerja terhadap dimensi atau aspek-aspek yang terkait dengan hakekat penyelenggaraan negara yakni mengurus kepentingan masyarakat. Artinya bahwa hakekat administrasi negara sebagai “pelaksana kebijakan negara”, maka indikator kinerja yang menjadi fokus kajian yaitu yang memiliki pengaruh terhadap sejauh mana “kebijakan negara atau public policy” dapat dirumuskan dan diimplementasikan dengan baik dan tepat sasaran dapat diukur tingkat keberhasilannya. Kinerja administrasi negara terutama mengenai lingkungan strategis administrasi negara itu sendiri. Adapun yang termasuk lingkungan strategis tersebut yaitu; jumlah penduduk, luas wilayah, sistem politik, sistem ekonomi, sistem hukum, birokrasi dan termasuk kepemimpinan pemerintahan.

Kinerja pemerintah didefinisikan sebagai hasil dari kegiatan dan program pemerintah yang hendak atau telah dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas terukur. Kinerja pemerintah tidak bisa dilihat hanya dari sisi *input* dan *output* tetapi juga dari sisi *outcome*, manfaat dan dampaknya terhadap kesejahteraan masyarakat.

Kinerja pegawai bisa digunakan sebagai suatu tolak ukur suatu organisasi. Hal tersebut dapat dilihat dari perspektif masyarakat dan evaluasi kinerja. Masyarakat memandang kinerja pegawai masih rendah. Pandangan tersebut muncul karena masyarakat mulai kritis dalam memonitor dan mengevaluasi pelayanan dari instansi pemerintah. Disisi lain, pengukuran keberhasilan maupun kegagalan instansi pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sulit dilakukan secara obyektif.

Untuk menilai kinerja Pemerintah Daerah dilakukan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang selanjutnya disebut EKPPD. EKPPD merupakan penilaian kinerja berdasarkan LPPD (Laporan Pertanggungjawaban Penyelenggaraan Pemerintah Daerah), LAKIP (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah), informasi keuangan daerah dan laporan-laporan lainnya yang dibuat oleh pemerintah sebagai pertanggungjawaban penyelenggaraan pemerintahan.

Selain EKPPD, kinerja pemerintah juga dapat dilihat dari Indeks Pembangunan Manusia yang selanjutnya disebut IPM. IPM terdiri dari beberapa komponen penilaian yaitu *income per capita*, tingkat kesehatan, pendidikan dan tingkat pengangguran. Penilaian kinerja pemerintah menggunakan IPM sesuai dengan penelitian Afonso (2005).

Kinerja merupakan tindakan atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur. Pengukuran kinerja ASN dalam satu tahun tertuang dalam Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) yang diberikan oleh atasan langsung setiap tahunnya. Namun dalam lembar DP3 tersebut tidak diberikan faktor faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai sehingga atasan juga tidak dapat mengetahui penyebab naik atau turunnya kinerja bawahannya. Peningkatan dalam menjalankan misi organisasi perlu adanya kerjasama yang baik.

Rendahnya kinerja akan berdampak kurang baiknya pelayanan publik. Salah satu tolak ukur keberhasilan organisasi adalah kinerja pegawai. Kinerja pegawai yang dimaksud adalah hasil kerja pegawai dalam cara merencanakan dan melaksanakan segala tugas yang intensitasnya dilandasi oleh etos kerja, serta

profesional pegawai dalam proses pekerjaan. Hasil kerja hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan.

Kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya daripada kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Melakukan pelayanan dari kepuasan masyarakat Sehingga dapat dikatakan apabila seorang karyawan merasakan kepuasan kerja maka akan berpengaruh positif pula terhadap peningkatan kinerja pegawai tersebut. Hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan kinerja, sehingga seorang pekerja yang merasa puas seharusnya juga memiliki produktifitas yang tinggi. Apabila seorang pegawai merasa puas dengan pekerjaannya maka ia akan memiliki motivasi lebih dan memiliki kinerja yang lebih pula. Nada Karisma <https://lifepack.id/apa-saja-faktor-yang-mempengaruhi-kinerja-karyawan/> di akses pada 9 September 2021

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pasal 4 Penilaian Kinerja ASN dilakukan berdasarkan prinsip sebagai berikut :

1. Objektif;
2. Terukur;
3. Akuntabel;
4. Partisipatif; dan
5. Transparan.

Penilaian Kinerja ASN dilaksanakan dalam suatu Sistem Manajemen Kinerja ASN. Sistem Manajemen Kinerja ASN sebagaimana dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan kinerja;
2. Pelaksanaan, pemantauan kinerja, dan pembinaan Kinerja;
3. Penilaian kinerja;
4. Tindak lanjut; dan
5. Sistem informasi kinerja ASN.

Kinerja utama merupakan penjabaran kinerja dari kinerja utama atasan langsung, yaitu:

1. Kinerja utama bagi pejabat pimpinan tinggi Merupakan penjabaran sasaran unit/organisasi;
2. Kinerja utama bagi pejabat administrasi merupakan Penjabaran kegiatan atasan langsung; dan
3. Kinerja utama bagi pejabat fungsional merupakan Akumulasi nilai pelaksanaan butir-butir kegiatan jabatan fungsional yang sesuai dengan penjabaran sasaran unit/organisasi dan/atau kegiatan atasan langsung.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Dumai Nomor 58 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perdagangan Kota Dumai. Dinas Perdagangan mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan kewenangan pada bidang perdagangan dalam merumuskan kebijakan-kebijakan teknis, mengoordinasi, membina dan mengendalikan dalam bidang perdagangan, pengelolaan pasar dan metrologi legal

serta melakukan tugas-tugas lain yang diberikan Walikota. Untuk melaksanakan tugas Dinas Perdagangan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijaksanaan teknis dibidang perdagangan, pengelolaan pasar dan metrologi legal;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum;
3. Penyusunan rencana kerja, pemantuan dan evaluasi;
4. Pembinaan, pengaturan dan pemberian surat keterangan, surat rekomendasi, dan izin usaha perdagangan, pengelolaan pasar dan metrologi legal;
5. Penyelenggaraan urusan penatausahaan dinas perdagangan; dan
6. Penyiapan fungsi lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan lingkup fungsinya.

Bidang Perdagangan mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijaksanaan, koordinasi dengan organisasi/asosiasi dunia usaha dan pendaftaran perusahaan dan sarana perdagangan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan teknis usaha dan sarana perdagangan dalam negeri, penyediaan dan penyaluran barang dan jasa, bimbingan usaha dan promosi dalam negeri dan luar negeri, serta sarana distribusi dan logistik. Untuk melaksanakan tugas. Bidang Perdagangan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Penyiapan bahan bimbingan dan pelayanan perizinan dibidang perdagangan dalam negeri dan pendaftaran perusahaan;
2. Penyiapan bahan bimbingan teknis pembinaan dan pengembangan usaha perdagangan analisis iklim usaha, perizinan usaha perdagangan,

pemantauan dan evaluasi serta peningkatan kerjasama dengan dunia usaha;

3. Penyiapan bahan bimbingan dan pelayanan perizinan dan dokumen ekspor/impur dibidang perdagangan luar negeri;
4. Penyiapan bahan bimbingan dan koordinasi dengan instansi terkait dibidang sarana dan usaha perdagangan;
5. Penyiapan perumusan norma, standar, prosedur, dan kriteria dibidang kelembagaan, usaha perdagangan, perdagangan jasa, usaha dagang asing, keagenan, pendaftaran perusahaan dan laporan keuangan tahunan perusahaan;
6. Penyiapan perumusan kebijakan dibidang kelembagaan, usaha perdagangan, perdagangan jasa, usaha dagang asing, keagenan, pendaftaran perusahaan dan laporan keuangan tahunan perusahaan;
7. Penyiapan bimbingan teknis dibidang kelembagaan, usaha perdagangan, perdagangan jasa, usaha dagang asing, keagenan, pendaftaran perusahaan dan laporan keuangan tahunan perusahaan; dan
8. Penyiapan fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan lingkup fungsinya

Seksi Perdagangan Dalam Negeri mempunyai tugas menyiapkan bahan program kerja, perumusan kebijakan, standarisasi dan bimbingan teknis, serta evaluasi dengan organisasi/asosiasi dunia dalam rangka pembinaan usaha dan saran perdagangan dalam negeri dan pendaftaran perusahaan. Uraian Seksi Perdagangan Dalam Negeri, sebagai berikut:



1. Menyiapkan kebijakan dibidang kelembagaan, usaha perdagangan, perdagangan jasa, usaha dagang asing, keagenan, pendaftaran perusahaan dan laporan keuangan tahunan perusahaan;
2. Menyiapkan, mengumpulkan dan mengolah data serta informasi yang berhubungan dengan perdagangan dalam negeri khususnya kegiatan pasar lelang dan stabilisasi harga;
3. Menyiapkan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan usaha perdagangan dalam negeri;
4. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan dan penyiapan bahan petunjuk pemecahan masalah;
5. Menyiapkan dan mengumpulkan data pendaftaran perusahaan
6. Pemantauan serta evaluasi dibidang kelembagaan, usaha perdagangan, perdagangan jasa, usaha dagang asing, keagenan, pendaftaran perusahaan dan laporan keuangan tahunan perusahaan;
7. Menyiapkan bahan analisis data dan memberikan bimbingan teknis dibidang kelembagaan, usaha perdagangan, perdagangan jasa, usaha dagang asing, keagenan, pendaftaran perusahaan dan laporan keuangan tahunan perusahaan;
8. Menyiapkan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan teknis usaha dan sarana perdagangan dalam negeri;
9. Menyiapkan bahan pemantauan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa serta monitoring harga;
10. Menyiapkan bahan bimbingan usaha dan promosi dalam negeri; dan

11. Menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

Seksi Perdagangan Luar Negeri sebagaimana dimaksud dalam mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan teknis pembinaan ekspor dan impor, melakukan koordinasi dalam pengembangan kegiatan ekspor dan impor, melakukan penyebaran informasi perdagangan luar negeri, promosi dagang diluar negeri dan mengeluarkan Surat Keterangan Asal (SKA) di bidang ekspor dan pengeluaran surat pengantar untuk Angka Pengenal Impor (API) dan administrasi lainnya untuk pelayanan ekspor impor. Uraian tugas Seksi Perdagangan Luar Negeri sebagai berikut:

1. Menyiapkan dan mengumpulkan peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan perdagangan luar negeri;
2. Menyiapkan, mengumpulkan dan mengolah data serta informasi yang
3. Berhubungan dengan perdagangan luar negeri;
4. Menyiapkan dan menyusun pedoman dan petunjuk teknis pembinaan usaha perdagangan luar negeri;
5. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
6. Menyiapkan dan mengumpulkan bahan dan analisis data ekspor dan impor tentang komoditi ekspor yang menyangkut volume, nilai dan negara tujuan ekspor;

7. Menyiapkan bahan serta menyelesaikan administrasi ekspor impor dan pelayanan dokumen ekspor;
8. Menyiapkan bahan-bahan pemantauan dan evaluasi terhadap administrasi ekspor serta pengendalian ekspor;
9. Menyiapkan dan menyebarluaskan informasi perdagangan luar negeri pada dunia usaha melalui publikasi/visualisasi/ pengumuman/media masa;
10. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan unit kerja/instansi dan swasta serta lembaga-lembaga/asosiasi dunia usaha, dalam rangka kegiatan pembinaan dan bimbingan teknis perdagangan luar negeri; dan
11. Menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

Seksi Sarana Distribusi dan Logistik, mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan teknis terhadap pelaksanaan kebijakan pembinaan, pengembangan sarana, promosi dan pameran serta peningkatan kerjasama dengan dunia usaha. Uraian tugas Seksi Sarana Distribusi dan Logistik, sebagai berikut:

1. Menyiapkan bahan bimbingan
2. teknis terhadap pelaksanaan kebijakan pembinaan dan pengembangan sarana promosi dan pameran, peningkatan kerjasama dan melakukan koordinasi dengan dunia usaha;
3. Melakukan pembinaan dan promosi penggunaan produksi dalam negeri;
4. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan bidang promosi dan pameran;

5. Mengumpulkan, mengolah dan menyiapkan bahan bimbingan teknis pembinaan, pengembangan sarana, promosi dan pameran,
6. Periklanan, serta peningkatan kerjasama dengan dunia usaha;
7. Mengelola pemberian pendaftaran dan persetujuan izin usaha
8. Pameran perdagangan;
9. Menyiapkan bahan bimbingan teknis terhadap pelaksanaan kebijakan pembinaan dan pengembangan serta promosi komoditi termasuk pemanfaatan trading house pemerintah dan swasta;
10. Melakukan pemantauan, evaluasi dan pengendalian atas kegiatan sarana dan promosi perdagangan; dan
11. Menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

Berdasarkan Peraturan Walikota Dumai Nomor 49 Tahun 2018 Tentang Perubahan Indikator Kinerja Utama Pemerintah Daerah Kota Dumai Tahun 2016-2021. Tujuan penetapan perubahan Indikator Kinerja Utama ini adalah sebagai berikut:

1. untuk memperoleh Informasi Kinerja yang penting dan diperlukan dalam menyelenggarakan manajemen kinerja secara baik; dan
2. untuk memperoleh ukuran keberhasilan dari pencapaian suatu tujuan dan sasaran strategi Pemerintah Daerah yang digunakan untuk perbaikan kinerja dan peningkatan akuntabilitas kinerja.

Dalam rangka lebih meningkatkan efektifitas pelaksanaan Peraturan Walikota Dumai Nomor 49 Tahun 2018 Tentang Perubahan Indikator Kinerja Utama Pemerintah Daerah Kota Dumai Tahun 2016-2021, maka:

1. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah untuk melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan capaian kinerja program/kegiatan per-triwulan serta penetapan indikator kerja tahunan Organisasi Perangkat Daerah dan melaporkan kepada Walikota;
2. Inspektorat melakukan review atas capaian kinerja setiap Organisasi Perangkat Daerah dalam rangka menyakinkan keandalan informasi yang disajikan dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja; dan
3. Inspektorat melakukan evaluasi terhadap Laporan Akuntabilitas Kinerja tahunan Organisasi Perangkat Daerah dan melaporkan kepada Walikota.

**Tabel 1.1 Data Perizinan PT. Dinas Perdagangan Kota Dumai**

No	Nama Agen	Jumlah Agen	Kota
1	PT. Harun Bersaudara	61 Agen	Dumai
2	PT. Kreasi Gemilang Utama	84 Agen	Dumai
3	PT. Nasco Dumai Utama	72 Agen	Dumai
4	PT. Puly Rafi Jaya	18 Agen	Dumai

*Sumber Dinas Perdagangan Kota Dumai 2021*

Sesuai dengan Keputusan Walikota Dumai Nomor : 389/BPBD/2020 Tentang Perpanjangan Status Tanggap Darurat Bencana Non Alam Akibat *Corona Virus* Di Kota Dumai, memutuskan :

1. Menetapkan perpanjangan status tanggap darurat bencana non alam akibat *Corona Virus* di Kota Dumai tahun 2020
2. Perpanjangan status tanggap darurat, berlaku sejak 30 Mei 2020 dan berakhir pada saat ditetapkan keputusan Presiden tentang penetapan

berakhirnya status bencana non alam *Corona Virus Disease* (Covid-19) sebagai bencana Nasional

3. Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan Walikota ini dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja Negara tahun 2020, anggaran pendapatan dan belanja Daerah Provinsi Riau tahun 2020 dan anggaran pendapatan dan belanja Daerah Kota Dumai tahun 2020 serta sumber lain yang sah dan tidak mengikat,
4. Keputusan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal di terbitkan, Pada tanggal 29 Mei 2020.

Akhir-akhir ini gejala menurunnya kinerja ASN disebabkan, akibat Pandemi Covid-19, kondisi ini juga berdampak dengan pelayanan publik Di Dinas perdagangan Kota Dumai. Dengan banyaknya penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, menginisiasi layanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara. Pembatasan pelayanan publik ini mulai dilakukan oleh pemerintah sejak pertengahan bulan Maret 2020 ini, kemudian menghimbau kepada pegawai-pegawai untuk melakukan *Work From Home* (WFH).

Dengan berlakunya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat seperti memberikan pelayanan melalui sistem online.

Sistem online yang digunakan yang kemudian sedang digalakkan oleh beberapa penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat agar pelayanan publik tetap berjalan, dalam pemberian pelayanan. Di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sendiri, sebagai dasar dalam penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan tidak diatur mengenai pembatasan pelayanan publik, sebagaimana yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik saat ini,. Tetapi berdasarkan undang-undang ini diatur bahwa penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk memenuhi komponen standar pelayanan minimal seperti persyaratan, dasar hukum, sistem mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, dan lain-lain. Sehingga walaupun ada kebijakan pembatasan pelayanan publik tersebut, penyelenggara pelayanan publik tetap harus mematuhi standar pelayanan minimal dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak baik penyelenggara maupun masyarakat. Sehingga walaupun terjadi pembatasan dalam pemberian pelayanan publik, tetapi penyelenggara masih memberikan pelayanan publik yang efektif dan prima kepada masyarakat.

Kelebihan *Work From Home* (WFH) dalam pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Biaya operasional Dinas Perdagangan menjadi menurun. Dinas Perdagangan tidak perlu menyediakan komputer, tempat kerja, internet dan listrik

2. Fleksibel masalah tempat bekerja, dalam hal waktu *work from home* juga fleksibel bisa disesuaikan. Yang terpenting saat bekerja dari rumah Pegawai bisa bertanggung jawab dengan pekerjaannya
3. Tingkat stres yang menurun membuat kepuasan bekerja semakin meningkat.
4. Dengan bekerja dari rumah Pegawai bisa lebih dekat dengan keluarga dan lingkungan sekitar sehingga *life balance* terpenuhi.
5. Bekerja dari rumah secara langsung Pegawai akan lebih dekat dengan keluarga

Kekurangan *Work From Home* (WFH) dalam pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Motivasi kerja bisa berkurang karena suasana berbeda jauh dengan kerja di Dinas Perdagangan. Apalagi gangguan di rumah lebih banyak dan tidak ada pengawasan dari Pimpinan langsung, sehingga membuat motivasi kerja lama kelamaan menjadi hilang.
2. Tidak setiap pekerjaan yang dilakukan dari rumah bisa berjalan dengan mulus. Banyak sekali gangguan terutama dari anak dan keluarga
3. Komunikasi menjadi tantangan terbesar saat melakukan *work from home*. Untuk itu Pegawai harus selalu online dan mudah dihubungi, sehingga saat ada diskusi atau koordinasi tidak ketinggalan info
4. Untuk memonitoring pekerja saat melakukan *work from home* lebih susah ketimbang bekerja di Dinas Perdagangan secara langsung



5. Tidak semua pekerjaan bisa dilakukan dari rumah.

*E-Government* merupakan kependekan dari elektronik pemerintah. *e-government* biasa dikenal e-gov, pemerintah digital, online pemerintah atau pemerintah transformasi. *e-government* adalah Suatu upaya untuk mengembangkan penyalenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan system manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Atau *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan.

Keuntungan *e-government* bagi rakyat adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor . Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.
2. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan [transparansi ] maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari semua pihak.
3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya.

4. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui e-mail atau bahkan *vidio confernce*.
5. Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikembangkan dalam pemerintahan atau yang disebut *e-government* membuat masyarakat semakin mudah dalam mengakses kebijakan pemerintah sehingga program yang dicanangkan pemerintah dapat berjalan dengan lancar.
6. *E-government* juga dapat mendukung pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien, dan bisa meningkatkan komunikasi antara pemerintah dengan sektor usaha dan industri.
7. Masyarakat dapat memberi masukan mengenai kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sehingga dapat memperbaiki kinerja pemerintah. Selain tampilan dan paduan warna yang menarik, informasi-infromasi yang disajikan sangatlah lengkap dan *up to date*.
8. Website ini mencakup banyak aspek seperti hukum, agama, sosial dan budaya, bisnis dan kawasan bisnisnya, pendidikan, dan sebagainya.
9. Semua terbuka untuk pemerintah dan masyarakat.

Kerugian *e-government* bagi rakyat adalah sebagai berikut :

1. Semakin bebasnya masyarakat mengakses situs pemerintah akan membuka peluang terjadinya *cyber crime* yang dapat merusak system TIK pada *e-government*..

2. Kurangnya interaksi atau komunikasi antara admin (pemerintah) dengan masyarakat, karena *e- government* dibuat untuk saling berinteraksi antara pemerintah, masyarakat, dan pihak lain yang berkepentingan.
  3. Kelemahan utama tentang *e-government* adalah kurangnya kesetaraan dalam akses publik untuk keandalan, internet informasi di web, dan agenda tersembunyi dari kelompok pemerintah yang dapat mempengaruhi dan bias opini publik.
  4. Pelayanan yang diberikan situs pemerintah belum ditunjang oleh system manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan keterbataasan SDM sangat membatasi penetrasi komputerisasi dalam system pemerintahan
  5. Belum mapannya strategi serta tidak memaandainya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan *e-government*
  6. Inisiatif merupakan upaya instansi secara sendiri-sendiri, dengan demikian sejumlah faktor seperti standardisasi, keamanan informasi, otentikasi, dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan interoperabilitas antar situs secara andal, aman, dan terpercaya kurang mendapat perhatian
  7. Kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses jaringan internet
- Kejadian munculnya pandemi virus corona atau covid-19 mampu melumpuhkan aktivitas semua kalangan masyarakat yang dilakukan di luar rumah. Coronavirus merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit ringan sampai berat, seperti *common cold* atau pilek dan penyakit yang serius

seperti MERS dan SARS. Penularannya dari hewan ke manusia (*zoonosis*) dan penularan dari manusia ke manusia sangat terbatas. Masa pandemi covid-19 tidak bisa dikendalikan secara cepat sehingga membutuhkan penatalaksanaan yang begitu tepat baik dari pemerintah maupun masyarakat. Salah satu pencegahan untuk memutus penularan covid-19 yang dihimbau oleh pemerintah adalah tetap tinggal di rumah.

Virus *Covid-19* memang menjadi momok utama di dunia, karena setiap orang bisa tertular *Virus Corona*. Semua negara sedang berjuang melawan *Virus Covid-19* yang telah menghancurkan perekonomian dunia. Setiap orang harus bekerja keras untuk mencegah penyebaran *Virus* dan menjaga kebersihannya sendiri. Pandemi ini sangat merugikan bagi masyarakat Indonesia, perubahan paling mencolok terlihat dari cara hidup masyarakat menjalin kehidupan sosial dan menggerakkan roda perekonomian. Orang-orang sekarang semakin bergantung pada teknologi digital untuk menjalani kehidupan sosial dan ekonomi di tengah kebijakan *Physical Distancing* Dan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). Kebanyakan orang melakukan aktivitas di rumah, yang mengarah pada kemungkinan peningkatan konsumsi air yang sering tidak disadari selama pandemi Covid-19.

Gejala Pandemi Covid-19 yang dihadapi Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai, lebih meringankan pekerjaan yang sedikit bertatap muka dengan masyarakat, sehingga menurunnya tingkat kinerja Dinas Perdagangan Kota Dumai.

Mengingat dimasa Pandemi Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai, untuk menghindari kerumunan, harus jaga jarak dan mematuhi protokol kesehatan.

Berdasarkan Latar belakang diatas, terdapat fenomena dan Kendala sebagai berikut :

1. Penurunan Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai di masa Pandemi Covid-19
2. Pengaruh Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai di masa Pandemi Covid-19.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis untuk melakukan penelitian dengan judul Thesis **Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19)**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena masalah diatas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19)
2. Faktor apakah yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19)

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan utama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai Pada Masa Pandemi Covid-19
2. Untuk menganalisis Faktor penghambat Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai Pada Masa Pandemi Covid-19

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain sebagai berikut :

- a. Aspek Teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan mampu mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan Ilmu Administrasi Publik dalam Kinerja Pegawai.
- b. Aspek Praktis, yaitu peneliti ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan masukan bagi Dinas Perdagangan Kota Dumai
- c. Aspek Akademis, yaitu penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan dan bahan informasi bagi kalangan akademis lainnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1 Konsep Administrasi dan Administrasi Publik

Menurut Inu Kencana. (2003:4) Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Administrasi merupakan salah satu alat/tonggak dalam sebuah pelaksanaan pembangunan. Karena tanpa adanya pengadministrasian dengan baik maka proses pembangunan tidak akan dapat berjalan dengan lancar.

Ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi diatas. Pertama, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak diketahui. Kedua, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai adanya tugas atau tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu.

Memandang kerjasama manusia mencapai tujuan sebagai objek studi ilmu administrasi, maka ada 10 (sepuluh) dimensi yang perlu dipahami dalam konsep administrasi yang dikemukakan oleh Atmosudirdjo (dalam Zulkifli, 2010:21-23) sebagai berikut :

1. Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu dalam masyarakat modern. Eksistensi dari pada administrasi

berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi terdapat didalam suatu organisasi.

2. Administrasi merupakan suatu hayat atau kekuatan yang memberikan hidup atau gerak kepada suatu organisasi. Tanpa administasi yang sehat maka organisasi akan tidak sehat pula. Pembangkit administrasi sebagai suatu kekuatan atau energi atau hayat adalah administrator yang harus pandai menggerakkan seluruh sistemnya yang terdiri atas para manajer, staff, dan personil lainnya.
3. Administrasi merupakan suatu fungsi tertentu untuk mengendalikan, menggerakkan, mengembangkan, dan mengarahkan suatu organisasi yang dijalankan oleh administrator dibantu oleh bawahannya, terutama para manajer dan staff.
4. Administrasi merupakan suatu kelompok orang-orang yang secara bersama-sama merupakan badan pimpinan dari pada suatu organisasi.
5. Administrasi merupakan suatu seni (*art*) yang memerlukan bakat, ilmu, pengetahuan dan pengalaman.
6. Administrasi merupakan suatu proses penyelenggaraan bersama atau proses kerjasama antara sekelompok orang-orang tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kerjasama orang-orang tersebut berlangsung secara organisasi.
7. Administrasi merupakan suatu jenis tingkah laku atau sikap kelakuan sosial yang tertentu (*administrative behaviour or administration as special type of social behavior*) yang memerlukan sikap dan mental



tertentu serta merupakan suatu tipe tingkah laku manusia tertentu (*special tpe of human behaviour*).

8. Administrasi merupakan suatu teknik atau praktek yang tertentu, suatu tata cara yang memerlukan kemampuan atau mengerjakan sesuatu yang memerlukan kemampuan, kemahiran, keterampilan (*skills*) yang hanya dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan.
9. Administrasi merupakan sistem yang tertentu, yang memerlukan input, tranformasi, pengolahan dan output tertentu.
10. Administrasi merupakan suatu tipe manajemen tertentu yang merupakan *overall manajement* dari pada suatu organisasi. Pada hakikatnya manajemen merupakan pengendalian dari sumber daya-sumber daya menuju ketercapaian suatu prapta (*objective*) tertentu. Sumber daya-sumber daya (*resources*) dimaksud meliputi : orang-orang (*man*), uang (*money*), mesin-mesin (*machine*), bahan atau peralatan (*materials*), metode-cara teknik (*methods-technology*), ruang (*space*), enaga atau energy (*energy*), dan waktu (*time*), dalam istilah administrasi tercakup adanya pesan, tugas tanggung jawab dan kepercayaan yang diberikan oleh para pemilik organisasi.

Sedangkan Syafri (2012:3) mengatakan administrasi dalam arti sempit adalah berupa kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pemberian nomor/kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau dikeluarkan oleh suatu organisasi/instansi.

Siagian (2008:90) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ada beberapa hal yang terkadang kurang dalam definisi diatas. Pertama, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak diketahui. Kedua, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu seperti adanya dua orang manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan termasuk pula waktu, tempat, peralatan materi serta sarana lainnya.

Menurut Anggara (2012;21) adapun orang-orang pengisi organisasi adalah sebagai berikut :

1. Administrator : orang yang menentukan dan mempertahankan tujuan;
2. Manajer : orang yang langsung memimpin pekerjaan kearah tercapainya hasil yang nyata;
3. Pembantu ahli (*staff*) : terdiri dari para ahli dalam setiap bidang, selaku penasihat (*brain-trust*) dan berfungsi dibidang karya;
4. Karyawan : para pelaksana dan pekerja yang digerakkan oleh manajer untuk bekerja, guna menghasilkan sesuatu sesuai dengan tujuan.

Lebih singkat menurut Suprayogi (2011:2) “Administrasi adalah dua orang atau lebih yang bersatu guna mencapai tujuan secara bersama-sama.” Bila kita cermati secara seksama meskipun dirangkai dalam susunan kata yang berlainan namun definisi-definisi tersebut tetap mempunyai arti dan inti yang sama, yaitu memandang administrasi sebagai suatu jenis kegiatan atau aktivitas pekerjaan atau perbuatan maupun usaha, tidak hanya terdiri dari satu macam melainkan rangkaian kegiatan, jadi sesungguhnya administrasi adalah suatu rangkaian kegiatan atau sebagai proses untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan

sebelumnya. Selanjutnya, dalam perkembangannya administrasi dapat dibedakan dalam dua golongan :

- a. Administrasi Negara (*Public Administration*) yaitu kegiatan-kegiatan dibidang kenegaraan;
- b. Administrasi Niaga (*Business/Private Administration*) yaitu kegiatan yang dilakukan dibidang swasta/niaga.

Kesimpulan dari beberapa ahli diatas bahwa Administrasi adalah Suatu proses atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang di tetapkan sebelumnya

Administrasi Publik Menurut Nigro (dalam Wirman 2012;20) mengungkapkan Administrasi Publik adalah Usaha kerja sama kelompok dalam kerangka organisasi negara Meliputi ketiga cabang Esekutif, Legislatif dan Yudikatif. Memiliki peran penting dalam pembuatan Kebijakan Publik sehingga merupakan bagian dari proses politik, berbeda secara signifikan dengan Administrasi swasta, berhubungan erat dengan sejumlah kelompok swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada Masyarakat.

Administrasi Publik Menurut Dwight Waldo (dalam Wirman 2012;21) adalah Organisasi dan Manajemen manusia dan material (peralatanya) untuk mencapai tujuan-tujuan Pemerintah

### **2.1.2 Konsep Organisasi dan Organisasi Publik**

Organisasi menurut Siagian (2008;96) adalah tempat dimana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan, sedangkan organisasi sebagai proses menyoroti interaksi antara orang-orang didalam organisasi itu.

Secara terperinci Syafri (2012;12) mengemukakan Organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan.

Veithzal dkk (2009;169-170) mengemukakan organisasi adalah wadah yang memungkinkan masyarakat dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri. Organisasi merupakan suatu unit terkoordinasi yang berdiri setidaknya dua orang, berfungsi mencapai satu sasaran tertentu atau serangkaian sasaran.

Sedangkan menurut Nawawi (2008;13) mengatakan bahwa dalam sebuah organisasi terdapat unsur-unsur yang merupakan suatu kesatuan yang utuh agar sebuah organisasi dapat berjalan, adapun unsur-unsur pokok dalam sebuah organisasi adalah :

1. Manusia
2. Filsafat
3. Proses
4. Tujuan

Selanjutnya Hamim (2005;24) menjelaskan bahwa organisasi adalah proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompok harus melakukan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas sedemikian rupa untuk pemakaian efisien, sistematis, positif dari usaha yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

Dalam suatu organisasi terdapat sekelompok orang yang melakukan aktivitas dalam sebuah organisasi dengan menggunakan seni tertentu untuk tercapainya tujuan yang telah di sepakati melalui orang lain.

Menurut Hasibuan (2010:120) memberikan pengertian organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu.

Selanjutnya menurut Darwis, dkk (2009:11) yang mengatakan bahwa organisasi merupakan suatu wadah dari unsur-unsur administrasi yang lainnya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Berbeda Miftah Thoha (2010:97) yang menyatakan bahwa organisasi itu adalah cara berfikir, suatu cara untuk memahami persoalan-persoalan dan menjelaskan secara nyata hasil-hasil penemuan berikut tindakan pemecahan.

Menurut Miftah Thoha 2010:98 dalam bukunya bahwa suatu organisasi atau kelompok kerja sama ini mempunyai unsur kekayaan sebagai berikut :

1. Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dalam hal ini seseorang individu melakukan proses interaksi sesamanya di dalam organisasi tersebut.
2. Organisasi mempunyai batasan-batasan tertentu (*boundaries*), dengan demikian seseorang yang melakukan proses interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan sendiri. Mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu.
3. Organisasi merupakan suatu kumpulan tata aturan, yang bisa membedakan ini menyusun proses interaksi di antara orang-orang yang

bekerja sama didalamnya, sehingga interaksi tersebut tidak muncul begitu saja.

4. Organisasi merupakan suatu kerangka hubungan yang berstruktur di dalamnya berisi wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan sesuatu fungsi tertentu.

Kesimpulan dari beberapa ahli diatas bahwa Organisasi adalah Suatu kelompok yang bekerjasama, terdiri dari dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

Organisasi Publik adalah adanya produk-produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme dasar yang dilakukan individu-individu menurut, Kusdi (2009;25)

### **2.1.3 Konsep Manajemen dan Manajemen Publik**

Manajemen menurut Hasibuan (2010:2) adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

Siswanto (2011:2) mengemukakan manajemen adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan.

Selanjutnya Ira Chrisyanti Dewi (2011:38) yang menyebutkan bahwa manajemen adalah suatu seni menjalankan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Kemudian menurut Handoko (2009:6) Manajemen dibutuhkan oleh semua organisasi, karena tanpa manajemen, semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Ada tiga alasan utama diperlukannya manajemen :

1. Untuk mencapai tujuan. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi.
2. Untuk menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan. Manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang harus berkepentingan dalam organisasi, seperti pemilik dan karyawan, maupun kreditur, pelanggan, konsumen, supplier, serikat kerja, assosiasi perdagangan, masyarakat, dan pemerintahan.
3. Untuk mencapai efisiensi dan efektifitas. Suatu kerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda. Salah satu cara yang umum adalah efisiensi dan efektifitas.

Syafri (2012:12) menjelaskan manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen. Fokus studi manajemen adalah menciptakan efektifitas dan efisiensi.

Kesimpulan dari beberapa ahli diatas bahwa Manajemen adalah Suatu proses pengendalian, perencanaan terhadap orang lain yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang di tetapkan sebelumnya.

#### 2.1.4 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis. (Samsudin 2010:22)

Selanjutnya menurut Hasibuan (2010:10) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Kemudian Amirullah (2004:206) mengemukakan Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan kegiatan yang mengatur tentang cara pengadaan tenaga kerja, melakukan pengembangan, memberikan kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja melalui proses-proses manajemen dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2007:13) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek “manusia” atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen termasuk merekrut, menyaring, melatih, member penghargaan dalam penilaian.

Kesimpulan dari beberapa ahli diatas bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah Suatu proses mengatur hubungan dan perananan terhadap orang lain yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang di tetapkan sebelumnya

Manajemen Publik adalah faktor utama dalam suatu Administrasi Publik untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang



ada, termasuk Organisasi serta sumber dana dan sumber daya yang tersedia, dengan demikian Manajemen Pemerintahan tidak lain adalah faktor upaya dalam suatu Organisasi. Upaya tersebut diwujudkan dalam berbagai aspek kehidupan dan penghidupan warga negara dan masyarakat. Waluyo (2007;23)

Manajemen Publik Menurut Overman (dalam Pasolong 2010;83) adalah studi *Interdisipliner* dari aspek-aspek umum Organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi Manajemen seperti *Planing, Organizing* dan *Controlling*.

### **2.1.5 Kinerja Manajemen Administrasi Publik**

Semakin berkembangnya organisasi maka semakin banyak pula melibatkan tenaga kerja dalam usaha menunjang kelancaran jalannya organisasi disamping memperhatikan faktor-faktor produksi lainnya. Jika kita berbicara mengenai produk/jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi maka hal tersebut tidak akan terlepas dari permasalahan kinerja.

Pengertian kinerja menurut Siagian (2010:166) adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seorang pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi kepada pegawai sesuai dengan *job descriptionnya*. Kinerja merupakan cara yang digunakan untuk menunjukkan kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas yang telah menjadi tanggungjawab dan wewenangnya.

Kinerja menurut Manullang (2010:132) adalah suatu keadaan yang menunjukkan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan atau dihasilkan seorang

individu atau sekelompok kerja sesuai dengan *job description* mereka masing-masing.

Kinerja menurut Mangkunegara (2006:67) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Kemudian menurut Hasibuan (2010:34) mengemukakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Menurut Kartono (2008:32) pengertian dari kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditentukan oleh instansi kepada pegawai sesuai dengan job yang diberikan kepada masing-masing pegawai.

Kesimpulan dari beberapa ahli diatas bahwa Kinerja adalah Suatu kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas sesuai tujuan yang di tetapkan sebelumnya

#### **2.1.6 Indikator Kinerja**

Menurut Thoha (2010:221), penilaian kinerja diartikan sebagai proses mengidentifikasi, mengobservasi, mengukur dan mengembangkan kinerja pegawai dalam organisasi. Setiap komponen dari definisi diatas mengacu pada suatu bagian penting dari penilaian yaitu : unsur identifikasi yang mengacu pada bidang apa yang menjadi fokus perhatian, unsur observasi mengidentifikasi bahwa seluruh kriteria penilaian harus melalui observasi terlebih dahulu, unsur

pengukuran mengacu pada ciri-ciri utama penilaian dan unsur pengembangan menyarankan agar penilaian kinerja harus lebih daripada penilaian yang sederhana dari kinerja dimasa yang akan datang. Hal ini ditujukan agar pegawai yang dinilai menerima umpan balik penilaian.

Lebih lanjut Mitchel dalam buku Sedarmayanti (2001:51) mengemukakan indikator-indikator kinerja yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*)
2. Ketetapan Waktu (*Pomptnees*)
3. Inisiatif (*Initiative*)
4. Kemampuan (*Capability*)
5. Komunikasi (*Communication*)

Indikator kinerja pegawai di atas akan dibahas di bawah untuk lebih mempermudah dalam memahami kinerja pegawai, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*) adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.
2. Ketetapan Waktu (*Pomptnees*) yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.

3. Inisiatif (*Initiative*) yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.
4. Kemampuan (*Capability*) yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.
5. Komunikasi (*Communication*) merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan-hubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai dan para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan.

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada dua indikator, yaitu (Mangkunegara, 2006:69):

- a. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

- b. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit atau jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

### 2.1.7 Penilaian Kinerja Pegawai

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja pegawai.

Menurut Martoyo (2010:120) penilaian kinerja (*Performance Appraisal*) adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai kinerja pegawai.

Kinerja pegawai perlu diperhatikan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dampak penilaian kinerja individu pegawai memiliki imbas negatif maupun positif terhadap moral kerja pegawai. Pada saat penilaian-penilaian kinerja dipakai untuk disiplin, kenaikan gaji, promosi, pemecatan atau pemberhentian sementara, maka penilaian kinerja dianggap paling menakutkan oleh orang-orang yang menganggap kemampuan dirinya rendah.

Menurut Simamora (2008:338) penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu pegawai. menambahkan bahwa ada empat elemen kunci dalam suatu sistem penilaian kinerja yaitu :

- a. Sasaran penilaian adalah kinerja para pegawai sehingga diperoleh informasi yang akurat tentang kinerja tersebut.
- b. Standar kinerja digunakan sebagai alat ukur.

- c. Alat pengukur kinerja ciri-cirinya adalah mudah digunakan, dapat dipercaya, menunjukkan perilaku yang kritikal, dapat diversifikasi oleh orang lain.
- d. Menghasilkan penilaian kinerja setiap pegawai.

#### **2.1.8 Unsur-Unsur Penilaian Kinerja Pegawai**

Menurut Hasibuan (2010:95), unsur-unsur penilaian kinerja pegawai dapat meliputi sebagai berikut :

- a. Kesetiaan dan tanggung jawab  
Kesetiaan yang dimaksud adalah tekad dan kesanggupan, mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.
- b. Kepemimpinan  
Kemampuan yang dimiliki seorang tenaga kerja untuk menyakinkan orang lain sehingga dapat dikerahkan secara maksimal untuk melaksanakan tugas.
- c. Tanggung jawab  
Kesanggupan seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya yang diserahkan kepadanya dengan baik dan tepat waktu serta berani memikul resiko atas keputusan yang telah diambilnya.
- d. Kreativitas dan prakarsa  
Kemampuan seorang tenaga kerja untuk mengarnbil langkah-langkah atau melaksanakan suatu tindakan yang diperlukan dalam

melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dan bimbingan dari atasannya.

e. Ketaatan

Kesanggupan seorang tenaga kerja untuk mentaati segala ketetapan, peraturan, perundang-undangan dan peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis.

f. Kerja sama

Kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang besar.

### 2.1.9 Pengukuran Kinerja Pegawai

Menurut Indrastuti (2008:49) ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mengukur kinerja pegawai adalah :

a. Disiplin kerja

Dalam melaksanakan kegiatan di perusahaan sangat diperlukan keteraturan pelaksanaan tugas dan fungsi untuk setiap bagian atau untuk setiap personil dengan memperhatikan disiplin waktu yang harus ditaati.

b. Tenaga kerja yang terampil/skill

Dalam hal peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan dari jasa Perbankan seoptimal mungkin sehingga pekerjaan yang dilaksanakan tenaga kerja sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

c. Fasilitas kerja

Penggunaan peralatan kerja yang baik yang serba otomatis akan dapat memberikan hasil yang efektif dan efisien.

d. Pembiayaan

Merupakan faktor penting dalam mewujudkan sasaran pelayanan masyarakat.

#### **2.1.10 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja individu, perlu dilakukan pengkajian terhadap teori kinerja. Secara umum faktor fisik dan non fisik sangat mempengaruhi. Berbagai kondisi lingkungan fisik sangat mempengaruhi kondisi pegawai dalam bekerja. Selain itu, kondisi lingkungan fisik juga akan mempengaruhi berfungsinya faktor lingkungan non fisik.

Menurut Simamora (2008:340), yang mempengaruhi dimensi kinerja adalah :

a. Memikat dan menahan orang di dalam organisasi

Hal ini berarti bahwa agar organisasi berfungsi secara efektif, organisasi itu haruslah meminimalkan tingkat perputaran pegawai, ketidakhadiran, dan keterlambatan, memberikan kenaikan gaji yang memuaskan, jenjang karir yang lebih baik, memberikan fasilitas dan sarana yang mendukung aktifitas pekerjaan, dan menandatangani surat perjanjian masa kerja.

b. Penyelesaian tugas yang handal

Setiap pegawai diberi tugas dan tanggung jawabnya dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya, oleh sebab itu penyelesaian tugas



harus yang handal perlu diperhatikan agar tolak ukur minimal kuantitas dan kualitas kinerja dapat tercapai, seperti hasil kerja yang memuaskan, lingkungan kerja, pencapaian pekerjaan, tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, disiplin waktu kerja, ketelitian dalam bekerja dan tanggung jawab pegawai.

c. Perilaku Inovatif dan Spontan

Disamping persyaratan tugas formal, perilaku lainnya juga mempengaruhi efektifitas sebuah organisasi. Aktifitas-aktifitas ini disebut perilaku inovatif dan spontan, organisasi tidak dapat mengawasi segala kemungkinan dalam aktifitas-aktifitasnya, sehingga efektifitas dipengaruhi oleh kesediaan kalangan pegawai. Seperti kerja sama dengan rekan sekerja, tindakan protektif, gagasan konstruktif, pelatihan diri pegawai.

Menurut Rucky (2010:9) ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu :

a. Sarana dan prasarana

Hal yang perlu diperhatikan adalah kondisi dan kelayakan serta kemampuan semua sarana maupun prasarana fisik yang dimiliki seperti bangunan, *lay out*, kelayakan mesin dan segala peralatan yang ada.

b. Proses kerja atau metode kerja

Bila objeknya sebuah perusahaan manufaktur maka team ini akan terdiri dari para ahli teknik industri dan ahli proses produksi.

c. Kemampuan sumber daya manusia

Yaitu kemampuan pegawai dalam mengaplikasikan tugas-tugas mereka secara nyata dilapangan.

d. Gairah kerja/motivasi

Gairah kerja sangat mempengaruhi kinerja sumber daya manusia suatu perusahaan, untuk itu perlu diperhatikan sistem imbalan/penggajian yang mencakup insentif dan bonus dan penilaian prestasi kerja.

e. Kualitas

Kualitas akan sangat membantu perusahaan terutama yang meliputi ketelitian, kesesuaian, kecakapan, kesungguhan, tanggung jawab.

Menurut Indrastuti (2008:50), kriteria - kriteria yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

- a. Kriteria penilaian yang berfokus pada karakteristik pribadi seperti : loyalitas, keandalan, keterampilan, kemampuan dan kejujuran.
- b. Kriteria berdasarkan perilaku berfokus pada bagaimana pekerjaan dilaksanakan, seperti ketelitian dalam bekerja, bekerja sama dengan rekan sekerja, disiplin dalam mematuhi peraturan yang ada dan kesungguhan dalam bekerja.
- c. Kriteria berdasarkan hasil yang berfokus pada apa yang telah dicapai, seperti bertanggung jawab akan pekerjaan, tepat waktu dalam bekerja, kemampuan dalam mengambil keputusan yang tepat.

Menurut Handoko (2010:98), faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

a. Keterampilan atau Pengalaman

Orang yang mempunyai pendidikan yang rendah, jelas mempunyai keterampilan yang kurang, begitu juga orang yang sudah berpendidikan agak tinggi masih tetap mempunyai produktivitas yang rendah. Oleh sebab itu, maka perlu adanya keterpaduan antara keterampilan dengan pengalaman kerja. Orang atau tenaga kerja yang masih muda atau baru mulai mengikuti karier, biasanya bekerja agak kurang pengalaman, hal ini dapat diatasi dengan cara mengikuti pelatihan kerja di luar atau pada tempat kerja untuk meningkatkan keterampilan.

b. Faktor Pendidikan

Perusahaan perindustrian biasanya direkrut dari orang-orang yang kurang mempunyai pendidikan yang tinggi, perusahaan hanya membutuhkan kesehatan fisik yang kuat untuk bekerja. Dengan adanya pendidikan yang kurang dari pekerja akan menyebabkan penurunan produktivitas kerja.

c. Umur

Umur seseorang tenaga kerja agaknya dapat dijadikan sebagai tolak ukur dari produktivitas, akan tetapi hal tersebut tidak selalu begitu. Tetapi pengajaran karier seseorang selalu diimbangi dengan jumlah umur, dimana semakin bertambah lama orang itu bekerja, maka produktivitas dari orang tersebut akan meningkat.

d. Sarana Penunjang

Tingkat kemampuan pimpinan untuk menumbuhkan motivasi kerjasama yang baik antara para pekerja serta mengadakan pembagian kerja yang jelas antara semua pegawai sangat berpengaruh terhadap tingkat produktivitas. Di samping itu dapat juga berupa penerapan teknologi sarana produksi yang cukup canggih, hal ini akan menyebabkan tugas atau kerja dari pegawai tersebut berkurang.

e. Faktor Semangat dan Kegairahan Kerja

Dengan adanya dorongan moril terhadap para pekerja akan meningkatkan produktivitas kerja. Dorongan moril tersebut dapat berupa memberikan semangat dan kegairahan kerja kepada para pekerja. Seperti yang dikemukakan oleh pakar manajemen, semangat dan kegairahan kerja merupakan problematik yang harus mendapat perhatian yang serius.

f. Faktor Motivasi

Faktor motivasi adalah suatu dorongan dalam diri pegawai untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai kinerja dengan predikat yang bagus.

Menurut Mangkuprawira (2013:155) menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai sebagai berikut :

1. Faktor Personal, faktor personal pegawai meliputi unsur pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu,

2. Faktor Kepemimpinan, meliputi aspek kualitas manajer dan dan team leader dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan kerja kepada karyawan,
3. Faktor Tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu team, kepercayaan terhadap sesama anggota team, kekompakan, dan keeratan anggota team,
4. Faktor Sistem, meliputi system kerja, fasilitas kerja dan infrakstruktur yang diberikan oleh organisasi, kompensasi dan proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi,
5. Faktor Kontekstual, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Dari pendapat-pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa umumnya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu :

1. Faktor individu, meliputi kemampuan, kreatifitas, inovasi, inisiatif, kemauan, kepercayaan diri, motivasi serta komitmen individu.
2. Faktor organisasi, meliputi kejelasan tujuan, kompensasi yang diberikan, kepemimpinan, fasilitas kerja, atau infrastruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.
3. Faktor sosial, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesamaanggota tim, keserataan dan kekompakan anggota tim, serta keamanan

### 2.1.11 Manfaat Kinerja Pegawai

Dalam Sistem Administrasi Publik manfaat dari penerapan manajemen kinerja adalah :

- a. Meningkatkan prestasi kerja pegawai, baik secara individu maupun sebagai kelompok.
- b. Membantu perusahaan untuk dapat menyusun program pengembangan dan pelatihan pegawai yang lebih tepat guna.
- c. Peningkatan yang terjadi pada prestasi pegawai secara perorangan pada gilirannya akan mendorong kinerja pegawai secara keseluruhan yang direfleksikan dengan kenaikan produktivitas.
- d. Merangsang minat dalam pengembangan pribadi dengan tujuan meningkatkan hasil kerja dan prestasi pribadi serta potensi laten pegawai.
- e. Menyediakan alat/sarana untuk membandingkan prestasi kerja pegawai dengan tingkat gaji, atau imbalan sebagai bagian dari kebijakan dan sistem imbalan yang baik.
- f. Memberikan kesempatan pada pegawai untuk mengeluarkan perasaannya tentang pekerjaan atau hal-hal yang ada kaitannya.

Dengan demikian dapat di simpulkan dari Kinerja merupakan nilai penting untuk mendapatkan informasi secara *Output* dan *Outcome* yang dinamika dari proses kerja

## 2.2 Kerangka Pikir

Adapun yang menjadi kerangka pikir dari Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19) adalah sebagai berikut :

**Gambar II.1 : Kerangka Pikir Penelitian Tentang Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19)**



*Sumber : Modifikasi Penulis, 2021*

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan Kerangka Pemikiran diatas, Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19), maka penulis menguraikan penelitian terdahulu sebagai berikut :

**Tabel II.1: Penelitian Terdahulu Tentang Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19)**

No	Nama Peneliti	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	2	3	4	5
1	Pawirosumarto, Suharno; Sarjana, Purwanto Katijan; Gunawan, Rachmad <i>International Journal of Law and Management</i> , Vol 59 No 7 2017	Penelitian ini bahwa lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja	Kepuasan kerja dengan kinerja Pegawai mempunyai pengaruh	Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, namun hanya gaya kepemimpinan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan dan bukan merupakan variabel mediasi.
2	Dhermawan, Anak Agung Ngurah Bagus; Sudibya, I Gde Adnyana; Utama, I Wayan Mudiarta <i>Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan</i> Vol. 6 No. 2 2012	Kinerja pegawai mempunyai pengaruh terhadap motivasi dan lingkungan kerja	Motivasi dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai	Hasil analisis membuktikan motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja sementara kompetensi dan kompensasi berpengaruh signifikan. Motivasi dan kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai sementara lingkungan kerja, kompensasi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan. Hasil penelitian berimplikasi terhadap motivasi, kondisi lingkungan kerja, kompetensi, dan



				kompensasi pegawai yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan kerja dan apabila kepuasan kerja pegawai meningkat maka kinerja pegawai juga akan meningkat.
3	Sari, Ririn Nur Indah; Hadijah, Hady Siti Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran Vol. 1 No. 1 2016	Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja	Peningkata kepuasan kerja dengan kinerja pegawai	Hasil analisis data menunjukkan bahwa: (1) kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai secara parsial, diperoleh Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja pegawai, harus memperhatikan kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai serta meningkatkan disiplin kerja dengan memberikan stimuli kepada pegawai
4	Pangarso, Astadi, Susanti, Putri Intan Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Vol. 9 No. 2 2016	Peningkatan kinerja pegawai	Peningkatan disiplin kerja berpengaruh kinerja pegawai	Upaya peningkatan kinerja pegawai dengan permasalahan tersebut diduga faktor disiplin kerja yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Disiplin kerja mempunyai pengaruh yang sangat tinggi dalam penciptaan kinerja pegawai Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat, , dengan demikian jika variabel disiplin kerja memiliki meningkat 0,849 maka variabel kinerja pegawai juga akan meningkat sejumlah 0,646.
5	Mujiburrahman; Muljono, Pudji; Sadono, Dwi Jurnal Penyuluhan Vol. 10 No. 2 2014	Tingkat kinerja berhubungan dengan penyuluh pegawai	Tingkat kinerja masih relative rendah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja penyuluh pertanian di Kabupaten Pidie secara umum masih relatif rendah. Hasil korelasi Rank Spearman menunjukkan: 1) faktor karakteristik intrernal yang berhubungan dengan kinerja penyuluh adalah masa kerja dan jumlah kelompok

				<p>binaan. 2) faktor karakteristik eksternal yang berhubungan dengan kinerja penyuluh adalah dukungan administrasi dan kondisi lingkungan kerja. 3) faktor kompetensi tugas penyuluh yang berhubungan dengan kinerja penyuluh pertanian adalah penerapan prinsip belajar orang dewasa, kemampuan berkomunikasi dan kemampuan bekerjasama.</p>
6	Rizal Nabawi Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Vol 2 No. 2 2019	Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja	Tingkat kinerja mempunyai pengaruh	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang. Secara simultan Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang.
7	Ary Sutrischastini Jurnal Kajian Bisnis Vol. 23 No. 2 2015	Kinerja Pegawai	BerPengaruh positif terhadap kinerja pegawai	Hasil yang diperoleh: (1) insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, (2) motif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, (3) ekspektasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, dan (4) insentif, motif dan harapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Setda Gunungkidul.
8	Kristianti, Lily Setyawati; Affandi, Azhar; Nurjaya;	Kinerja Pegawai bermotivasi	Disiplin kerja mempengaruhi kinerja pegawai	Hasil penelitian ini motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai sebesar 42,4%, uji hipotesis diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$

	Sunarsi, Denok; Rozi, Achmad Jurnal Perkusi Pemasaran, Keuangan dan Sumber Daya Manusia Vol. 1 No. 1 2021			atau (7,071 > 1,995). Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai sebesar 42,7%, uji hipotesis diperoleh $t$ hitung > $t$ tabel atau (7,112 > 1,995). Motivasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
9	Jufrizen; Rahmadhani, Khairani Nurul Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Dewantara Vol. 3 No. 1 2020	Organisasi dengan kinerja pegawai	Lingkungan kerja tidak dapat memperlemah kinerja pegawai	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel budaya organisasi terhadap variabel kinerja pegawai pada PT PLN (Persero) Unit Induk Sumatera Utara. Lingkungan kerja tidak dapat memoderasi hubungan antara variabel budaya organisasi dengan kinerja karyawan. Oleh karena itu, lingkungan kerja bukan merupakan variabel moderasi dalam penelitian ini. Artinya variabel lingkungan kerja tidak dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara budaya organisasi dengan kinerja pegawai.
10	Nasution, Dito Aditia Darma Jurnal Akuntansi Vol 30 No. 6 2020	Kinerja menunjukan semangat kerja	Semangat kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai	Hasil penelitian menyatakan bahwa pengujian secara parsial menunjukkan remunerasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kejaksaan Negeri Medan dan pengujian secara parsial juga menunjukkan semangat kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kejaksaan Negeri Medan serta pengujian secara simultan menunjukkan bahwa remunerasi dan semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada

				Kantor Kejaksaan Negeri Medan.
11	Ali, Shahid; Zhang, Junrui; Usman, Muhammad; Khan, Muhammad Kaleem; Khan, Farman Ullah; Siddique, Muhammad Abubakkar Managerial Auditing Journal, Vol. 35 No. 5 2020	Pengaruh positif kinerja pegawai	Kinerja pegawai bertanggung dalam penyelesaian tugas	Bukti yang dapat dipercaya ditemukan bahwa insentif turnamen memotivasi CEO ( <i>Chief Executive Officers / Pejabat Eksekutif Tertinggi</i> ) untuk lebih bertanggung jawab secara sosial. Analisis tambahan menunjukkan bahwa pengaruh positif dari insentif turnamen CEO terhadap kinerja tanggung jawab sosial perusahaan ( <i>CSRP / Corporate Social Responsibility Performance</i> ) lebih terasa di perusahaan milik negara daripada di perusahaan bukan milik negara. Temuan studi ini konsisten dengan teori turnamen dan hipotesis kebijaksanaan konvensional, yang mengusulkan bahwa insentif yang lebih baik mengarah pada daya saing, yang meningkatkan kinerja keuangan dan sosial. Manajer atasan memainkan peran penting dalam CSRP, karena hanya organisasi dengan eksekutif yang bertanggung jawab secara sosial yang bersedia mengorbankan tujuan perusahaan, kepentingan mereka sendiri, dan kebutuhan perusahaan untuk mengejanya. Manajer puncaklah yang mencontohkan perhatian tentang etika dan tanggung jawab sosial di seluruh organisasi dan memutuskan bagaimana berpartisipasi dalam kegiatan CSR ( <i>Corporate Social Responsibility / Tanggung jawab sosial perusahaan</i> )

				<p>melalui perkembangan manajemen strategis. Waldman dan Siegel (2008) menggambarkan pengaruh kritis dari manajer puncak pada praktek CSR dan menunjukkan bahwa, meskipun peran penting dari manajemen puncak dalam melaksanakan CSR, beberapa studi empiris telah menanganinya, dan karenanya membutuhkan eksplorasi lebih lanjut. Kecenderungan perusahaan untuk terlibat dalam CSR dapat dipengaruhi oleh standar dan kepribadian CEO-nya, karena CEO memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan perusahaan.</p>
--	--	--	--	---

Sumber : Literatur Jurnal Dari Pascasarjana Universitas Islam Riau, 2021

#### 2.4 Konsep Operasional

Untuk memudahkan pelaksanaan penelitian dan untuk memahami penelitian serta menghindari kesalahan dalam penelitian, maka penulis perlu menjelaskan konsep operasional, yaitu sebagai berikut :

- 1) Administrasi adalah kinerja eksekutif dalam melaksanakan urusan urusan pemerintahan melalui proses Kerjasama yang dilakukan oleh aparat sipil negara di Dinas Perdagangan Kota Dumai yang dilakukan secara rasional untuk mencapai tujuan .
- 2) Organisasi adalah Wadah dalam unit kerja Dinas Perdagangan Kota Dumai dalam melakukan interaksi baik secara formal dan informal dengan menggunakan kaedah kaedah administrasi secara ideal

- 3) Manajemen adalah Kegiatan merngurus Kelola organisadi dengan menggunakan sumber daya organisasi dibawah kepemimpinan Kepala Dinas melakukan kinerja yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah fitetapkan.
- 4) Manajemen Sumber Daya Manusia dalam hal ini Aparatur Sipil negara ASN yang dikelola potensinya untuk diberdayakan semaksimal mungkin melalui kinerja organisasi baik secara kolektif maupun individu untuk mencaoi tujuan organuisasi
- 5) ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
- 6) Kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan pegawai baik secara personal maupun kolektif dalam melkasanakan pekerjaan sesuai dengan uraian kerja tugas dan fungsi yang sudah ditetapkan.
- 7) Keterampilan dalam hal ini adalah Kemampuan pegawai baik berdasarkan pengetahuan pengalaman, senioritas, yang menimbulkan efek terhadap hasil kerja yang dicapai sebagaimana ditargetkan oleh organisasi.
- 8) Faktor Pendidikan dalam hal ini adalah salah satu factor yang menentukan kemampuan pegawai dalam bekinerja baik diperoleh secara formal maupun tidak formal, intinya efek transfer pengetahuan memberikan dampak terhadap kemampuan aparatur dalam bekerja baik dinilai dari efektifitas efisiensi maupun produktifitas kerja.

- 9) Umur, adalah termasuk umur secara nyata yang melekat pada individu juga hubungannya dengan lamanya waktu bekerja bagi ASN yang memberikan dampak pada pengalaman seniotiras kemampuan, atau keterampilan ASN dalam bekerja . Idealnya secara teori semakin lama umur seseorang semakin tambahn lama ia bekerja maka produktivitas akan meningkat.
- 10) Sarana Penunjang, dimaksud dengan sarana penunjang adalah semua fasilitas baik dari kondisi lama maupun baru , modern atau kurang modern menggunakan tekhnologi canggih maupun manual yang dapat dijadaikan sebagai factor penunjang, proses kerja pegawai yang bernampak kepada kinerja pegawai, baik diukur dari efektifitas efisiensi maupun produktifitas.
- 11) Faktor Semangat dan Kegairahan Kerja, Dengan adanya dorongan moril terhadap para pekerja akan meningkatkan produktivitas kerja. Dorongan moril tersebut dapat berupa memberikan semangat dan kegairahan kerja kepada para pekerja. Seperti yang dikemukakan oleh pakar manajemen, semangat dan kegairahan kerja merupakan problematik yang harus mendapat perhatian yang serius.
- 12) Faktor Motivasi adalah suatu dorongan dalam diri pegawai untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai kinerja dengan predikat yang bagus

## 2.5 Operasional Variabel

**Tabel II.2 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19)**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian
1	2	3	4
Menurut Handoko (2010: 135) kinerja sebagai proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai kerja karyawan. Performence atau pekerjaan adalah catatan outcome yang dihasilkan oleh fungsi suatu pekerjaan tertentu atau selama kegiatan periode tertentu.	Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19)	1. Keterampilan atau Pengalaman	1. Mempunyai Keterampilan 2. Mempunyai Pengalaman
		2. Faktor Pendidikan	1. Sesuai dengan Bidang Keilmuan 2. Sesuai dengan Pelatihan
		3. Umur	1. Sebagai tolak ukur dari produktivitas, 2. Produktivitas Kinerja
		4. Sarana Penunjang	1. Tingkat Sarana Penunjang yang baik 2. Penerapan teknologi Yang cukup canggih
		5. Faktor Semangat dan Kegairahan Kerja	1. Dorongan Moril 2. Tunjangan
		6. Faktor Motivasi	1. Dorongan Kenaikan Pangkat 2. Pemberian Penghargaan

Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

## 2.6 Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19) dapat diklasifikasikan dalam 3 kategori yaitu : efektif, cukup efektif dan kurang efektif.

Variabel dari Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19) adalah :

- 1 Keterampilan atau Pengalaman Orang yang mempunyai pendidikan yang rendah, jelas mempunyai keterampilan yang kurang, begitu juga orang yang



sudah berpendidikan agak tinggi masih tetap mempunyai produktivitas yang rendah. Oleh sebab itu, maka perlu adanya keterpaduan antara keterampilan dengan pengalaman kerja. Orang atau tenaga kerja yang masih muda atau baru mulai mengikuti karier, biasanya bekerja agak kurang pengalaman, hal ini dapat diatasi dengan cara mengikuti pelatihan kerja di luar atau pada tempat kerja untuk meningkatkan keterampilan.

Keterampilan adalah derajat keberhasilan Pegawai yang konsisten dalam mencapai suatu tujuan dengan efektif.

Kemampuan adalah sebuah penilaian Pegawai atas apa yang dapat dikerjakan

- a. Efektif : Yang dimaksud dengan efektif dalam kinerja pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Dumai adalah sejauh mana tercapainya target kerja yang sudah ditetapkan.
- b. Cukup Efektif : Apabila hanya Sebagian saja target pekerja yang dapat dicapai. Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai Mempunyai Pengalaman Kerja di bidangnya.
- c. Kurang Efektif : Apabila target pekerja yang ditetapkan belum tercapai.

2. Faktor Pendidikan Perusahaan perindustrian biasanya direkrut dari orang-orang yang kurang mempunyai pendidikan yang tinggi, perusahaan hanya membutuhkan kesehatan fisik yang kuat untuk bekerja. Dengan adanya

pendidikan yang kurang dari pekerja akan menyebabkan penurunan produktivitas kerja.

- a. Efektif : Yang dimaksud dengan efektif dalam kinerja pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Dumai adalah sejauh mana tercapainya target kerja yang sudah ditetapkan.
  - b. Cukup Efektif : Apabila hanya Sebagian saja target pekerja yang dapat dicapai. Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai Mempunyai Pengalaman Kerja di bidangnya.
  - c. Kurang Efektif : Apabila target pekerja yang ditetapkan belum tercapai.
3. Umur, Umur seseorang tenaga kerja agaknya dapat dijadikan sebagai tolak ukur dari produktivitas, akan tetapi hal tersebut tidak selalu begitu. Tetapi pengajaran karier seseorang selalu diimbangi dengan jumlah umur, dimana semakin bertambah lama orang itu bekerja, maka produktivitas dari orang tersebut akan meningkat.
- a. Efektif : Yang dimaksud dengan efektif dalam kinerja pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Dumai adalah sejauh mana tercapainya target kerja yang sudah ditetapkan.
  - b. Cukup Efektif : Apabila hanya Sebagian saja target pekerja yang dapat dicapai. Pegawai Dinas Perdagangan Kota

Dumai Mempunyai Pengalaman Kerja di bidangnya.

c. Kurang Efektif : Apabila target pekerja yang ditetapkan belum tercapai.

4. Sarana Penunjang, Tingkat kemampuan pimpinan untuk menumbuhkan motivasi kerjasama yang baik antara para pekerja serta mengadakan pembagian kerja yang jelas antara semua pegawai sangat berpengaruh terhadap tingkat produktivitas. Di samping itu dapat juga berupa penerapan teknologi sarana produksi yang cukup canggih, hal ini akan menyebabkan tugas atau kerja dari pegawai tersebut berkurang.

a. Efektif : Yang dimaksud dengan efektif dalam kinerja pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Dumai adalah sejauh mana tercapainya target kerja yang sudah ditetapkan.

b. Cukup Efektif : Apabila hanya Sebagian saja target pekerja yang dapat dicapai. Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai Mempunyai Pengalaman Kerja di bidangnya.

c. Kurang Efektif : Apabila target pekerja yang ditetapkan belum tercapai.

5. Faktor Semangat dan Kegairahan Kerja, Dengan adanya dorongan moril terhadap para pekerja akan meningkatkan produktivitas kerja. Dorongan moril tersebut dapat berupa memberikan semangat dan kegairahan kerja kepada para

pekerja. Seperti yang dikemukakan oleh pakar manajemen, semangat dan kegairahan kerja merupakan problematik yang harus mendapat perhatian yang serius.

- a. Efektif : Yang dimaksud dengan efektif dalam kinerja pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Dumai adalah sejauh mana tercapainya target kerja yang sudah ditetapkan.
  - b. Cukup Efektif : Apabila hanya Sebagian saja target pekerja yang dapat dicapai. Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai Mempunyai Pengalaman Kerja di bidangnya.
  - c. Kurang Efektif : Apabila target pekerja yang ditetapkan belum tercapai.
6. Faktor Motivasi adalah suatu dorongan dalam diri pegawai untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai kinerja dengan predikat yang bagus
- a. Efektif : Yang dimaksud dengan efektif dalam kinerja pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Dumai adalah sejauh mana tercapainya target kerja yang sudah ditetapkan.
  - b. Cukup Efektif : Apabila hanya Sebagian saja target pekerja yang dapat dicapai. Pegawai Dinas Perdagangan Kota

Dumai Mempunyai Pengalaman Kerja di bidangnya.

- c. Kurang Efektif : Apabila target pekerja yang ditetapkan belum tercapai.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini penulis menggunakan Survey Deskriptif. Karena penulis bermaksud memberikan hasil analisa dan informasi terhadap objek penelitian, yang diteliti dengan menggunakan metode Kualitatif. Menurut Sugiyono (2010:13) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Penelitian kualitatif ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau sebuah fenomena. Dimana melakukan penelitian langsung ke Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19) dan agar mendapatkan permasalahan yang ada berdasarkan fakta yang bersifat aktual pada saat meneliti dengan menggunakan tipe penelitian survey deskriptif dengan wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai alat untuk mengumpulkan data. Hasil akhir dari adanya penelitian ini adalah berupa pembahasan mengenai fenomena yang telah dijelaskan pada latar belakang.

#### 3.2 Lokasi Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang terjadi, penulis mengambil penelitian pada Dinas Perdagangan Kota Dumai. Penulis memilih lokasi penelitian ini yang berdampak terhadap kinerja pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai Pada Masa Pandemi Covid-19.

### 3.3 Informan Penelitian

- a. *Informan* kunci (*key informan*) Merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, dalam hal ini Kepala Bidang di Dinas Perdagangan Kota Dumai yang menjadi informan kunci (*key informan*).
- b. *Informan* Merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan utama didalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Perdagangan Kota

**Tabel III.1: Informan Penelitian Tentang Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19)**

No	Informan	Populasi	Sampel
1.	Kepala Dinas Perdagangan Kota Dumai	1	1
2.	Kepala Bidang Perdagangan	1	1
	Seksi Perdagangan Dalam Negeri	3	3
	Seksi perdagangan Luar Negeri	3	3
	Seksi Sarana Distribusi dan Logistik	3	3
	Pegawai	14	14
<b>JUMLAH</b>			<b>25</b>

Sumber : Dinas Perdagangan Kota Dumai, 2021

### 3.4 Teknik Penarikan Informan

Teknik Penarikan *Informan* dan *Key Informan* Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai menggunakan *Purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu (Sugiyono, 2010;24). *Purposive sampling* yang juga disebut sebagai sampel penilaian atau pakar adalah jenis sampel non probabilitas.

### 3.5 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer Penelitian ini diperoleh langsung dari responden dalam penelitian pada Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19) melalui Observasi, Wawancara, dan Angket (kuisisioner). Berdasarkan kepada item penilaian mengenai Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai.
2. Data Sekunder Penelitian ini diperoleh melalui informasi dan keterangan instansi yang berhubungan dengan penelitian ini. Data ini berupa arsip, literatur serta laporan tertulis yang berhubungan dengan Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19)
  - a. Gambaran Umum Dinas Perdagangan Kota Dumai
  - b. Struktur Organisasi Dinas Perdagangan Kota

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data dan informasi yang valid yang dibutuhkan peneliti, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah mengadakan pengamatan langsung dilokasi penelitian untuk melakukan pengamatan terhadap semua objek kegiatan Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19)



## 2. Wawancara

Wawancara adalah teknik mengumpulkan data dengan mengajukan tanya jawab oleh peneliti kepada yang berwenang sesuai dengan masalah yang diteliti.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan fasilitas untuk mengabdikan sebuah kejadian. Pencatatan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti, teknik ini digunakan untuk mendapatkan tentang keadaan lokasi penelitian.

### 3.7 Teknik Analisis Data Kualitatif

Setelah semua data dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, analisa data tidak dapat terlepas dari keseluruhan penelitian, maka sebuah analisa data dapat dilakukan dilapangan bersama dengan pengumpulan data. Dan analisis dengan logika, dengan induksi, deduksi, analogi, komparasi dan sejenisnya

Analisis data dilakukan secara deskriptif dari keseluruhan data yang diperoleh untuk menggambarkan dan menjelaskan secara lebih rinci bagaimana kenyataan yang sebenarnya. Untuk data kualitatif disajikan dalam bentuk kalimat yang jelas.

Menurut Miles & Huberman (1992:16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data

Sebuah data yang didapatkan di lapangan di tulis dalam uraian laporan yang menyeluruh dan terperinci. Data dan Laporan yang telah dirangkap yang didapat dilapangan lalu di reduksi, dirangkum, dan lalu dipilihlah hal yang pokok, difokuskan pada hal yang terpenting lalu data dari hasil yang telah dipilih untuk dapat dicari tema atau polanya bersumber pada satuan konsep (melalui prosedur adanya penyutingan dan adanya pemberian kode dan data dari hasil dalam mengikhtiarkan) akan mendapatkan sebuah gambaran yang lebih kontras agar hasil dari penelitian dapat dengan mudah untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam menampilkan, penyajian, kembali data sebagai tambahan dari data yang ada sebelumnya agar dapat mengutip dari kesimpulan sementara.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data atau bisa disebut dengan *Display data* adalah data yang didapat telah dikelompokkan berdasarkan pokok permasalahannya dilakukan agar dapat mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat keseluruhan bentuk-bentuk antara data yang satu dengan data yang lainnya. Hal ini merupakan pembagian yang dimasukkan kedalam suatu bentuk tertentu (tabel, gambar atau grafik) agar lebih jelas dan kemudian dipilih-pilih berdasarkan bentuknya dan disesuaikan dengan jenis yang ditampilkan agar dapat bersesuaian dengan permasalahan

yang didapat, pada waktu dan reduksi yang didapat pada kesimpulan-kesimpulan sementara yang didapat.

### 3. Penarik Kesimpulan

Pada aktivitas sebelumnya pada penelitian kualitatif, maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah dengan menyimpulkan data yang ada dengan memverifikasi data-data secara terus-menerus selama proses penelitian dan selama proses pengumpulan data kemudian akan dikirim dan peneliti dalam menganalisis dan mencari makna dari sebuah data ke dalam bentuk-bentuk yang sesuai untuk dapat ditampilkan agar sesuai dengan pola tema, hubungan persamaan, hipotesis sesuai dengan permasalahan yang dilakukan.

### 3.8 Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19) yang penulis rencanakan mulai November 2021 sampai bulan Maret 2022, berikut rincian waktu kegiatan pada tabel berikut ini:

**Tabel III. 2 : Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19)**

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke-																			
		November				Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyiapan dan Penyusunan UP	■	■	■	■																
2	Seminar UP					■															
3	Riset						■														
4	Penelitian Lapanga									■	■	■	■								
5	Pengelolaan Dan AnalisisData													■	■	■	■				
6	Konsultasi Bimbingan Tesis																	■	■	■	■
7	Ujian Tesis																			■	
8	Revisi Tesis																			■	
9	PengadaanSerta Penyerahan Tesis																				■

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum Kota Dumai

Kota Dumai adalah sebuah kota di Provinsi Riau, Indonesia, sekitar 201 km dari Kota Pekanbaru.<sup>[5]</sup> Kota Dumai adalah kota dengan wilayah administrasi terluas kedua di Indonesia berdasarkan statusnya sebagai kotamadya, setelah Kota Palangka Raya. Kota ini berawal dari sebuah dusun kecil di pesisir timur Provinsi Riau. Kota Dumai merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Bengkalis. Diresmikan sebagai kota pada 20 April 1999, dengan UU No. 16 tahun 1999 tanggal 20 April 1999 setelah sebelumnya sempat menjadi kota administratif (kotif) di dalam Kabupaten Bengkalis. Pada awal pembentukannya, Kota Dumai hanya terdiri atas 3 kecamatan, 13 kelurahan dan 9 desa dengan jumlah penduduk hanya 15.699 jiwa dengan tingkat kepadatan 83,85 jiwa/km<sup>2</sup>. Kota Dumai memiliki 7 kecamatan dan 36 kelurahan. Luas wilayahnya mencapai 1.623,38 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk 280.174 jiwa (2017) dengan sebaran 172 jiwa/km<sup>2</sup>. Daftar kecamatan dan kelurahan di Kota Dumai, Kawasan Dumai sangat strategis untuk dijadikan kawasan pengembangan perdagangan internasional, karena Dumai berada di kawasan lintas perdagangan internasional Selat Melaka. Sejak beberapa tahun Kotamadya Dumai telah mengajukan usulan sebagai kawasan perdagangan bebas/*Free Trade Zone*. Pemerintah RI sedang menyempurnakan produk hukum yang disebut UU kawasan FTZ

Batas Wilayah Kota Dumai adalah sebagai berikut :

1. Utara Berbatasan dengan Pulau Rupat, Kabupaten Bengkalis

2. Timur Berbatasan dengan Bandar Laksamana, Bengkalis'
3. Selatan Berbatasan dengan Bathin Solapan, Bengkalis dan Bandar Laksamana, Bengkalis
4. Barat Berbatasan dengan Bangko, Rokan Hilir dan Tanah Putih, Rokan Hulu

Arti Lambang Pemerintah Kota Dumai adalah sebagai berikut :

1. Perisai Tameng, Mengandung makna sebagai pelindung dengan lima sudut melambangkan Pancasila. Seluruh bagian perisai berwarna dasar hijau lumut yang melambangkan kesuburan dan kesejahteraan.
2. Tulisan Kota Dumai, Menunjukkan status daerah, berwarna merah dengan dasar putih.
3. Jalinan Tali, Berjumlah 27 jalinan yang menunjukkan tanggal 27 sebagai hari jadi Kota Dumai, berwarna coklat.
4. Menara Dan Tangki Minyak, Menara bertingkat 4 menunjukkan bulan 4 hari jadi Kota Dumai, tangki minyak bertingkat 3 menunjukkan 3 kecamatan pada awal berdirinya Kota Dumai, berwarna hijau dan putih.
5. Mata Rantai, Berjumlah 99, melambangkan tahun berdirinya Kota Dumai dan melambangkan rasa persatuan dan sikap kebersamaan masyarakat yang heterogen, berwarna kuning emas.
6. Bintang, Melambangkan masyarakat religius, berwarna kuning emas, terletak antara ujung padi dan kapas.

7. Padi Dan Kapas, Melambangkan kesejahteraan Kota Dumai, padi berwarna kuning emas dan kapas berwarna putih.
8. Perahu Besar Dengan 2 Derek, Melambangkan Dumai sebagai pelabuhan samudera, kota transit dan kota pelabuhan ekspor dan impor, berwarna coklat dengan garis putih.
9. Gelombang Laut, Dengan 3 gelombang yang melambangkan 3 komponen pembangunan yaitu pelaksanaan, pengawasan dan penegakan hukum, dengan berwarna putih dan biru.
10. Pita Merah Putih Dengan Tulisan Negeri Bertuah, Melambangkan kedaulatan dan semangat juang masyarakat Dumai yang tak kunjung padam, tulisan "NEGERI BERTUAH" bermakna ungkapan rasa syukur atas keberhasilan dan perjuangan masyarakat Dumai yang bertekad memajukan dan mengembangkan daerahnya dengan warna merah

Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan pembangunan daerah. Visi harus dapat menunjukkan gambaran masa depan yang ideal bagi masyarakat/daerah dan merupakan suatu pernyataan umum yang menjadi dasar/basis bagi semua elemen atau semua pelaku (*stakeholders*) dalam operasionalisasi perencanaan pembangunan daerah. Visi menjelaskan arah atau suatu kondisi ideal dimasa depan yang ingin dicapai (*clarity of direction*) berdasarkan kondisi dan situasi yang terjadi saat ini yang menciptakan kesenjangan (*gap*) antara kondisi saat ini dan masa depan yang ingin dicapai.

Visi bukan hanya mimpi atau serangkaian harapan, tetapi suatu komitmen dan upaya merancang dan mengelola perubahan untuk mencapai tujuan. Visi pembangunan daerah dalam Rencana Pembangunan mengarahkan kondisi daerah yang ingin dicapai dimasa depan (desired future) dalam 5 (lima) tahun ke depan. Visi yang dituangkan dalam RPJMD, dirumuskan, dibahas dan disepakati secara bersama-sama oleh seluruh pemangku kepentingan pembangunan daerah secara partisipatif. Visi pembangunan jangka menengah daerah merupakan menterjemahkan sasaran pokok dan arah kebijakan yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD).

Visi RPJMD Kota Dumai Tahun 2021-2026 juga mempedomani Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024 dan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 3 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Riau Tahun 2019-2024. Adapun Visi RPJMN adalah “Terwujudnya Indonesia Maju Yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”. Sedangkan Visi RPJMD Provinsi Riau adalah “Terwujudnya Riau yang Berdaya Saing, Sejahtera, Bermartabat, dan Unggul di Indonesia (Riau Bersatu)”.

Mengacu pada kedua Visi tersebut diatas serta memperhatikan kondisi existing maka rumusan Visi RPJMD Kota Dumai Tahun 2021-2026, adalah sebagai berikut :

" Terwujudnya Dumai Sebagai Kota Pelabuhan Dan Industri Yang Unggul Dan Bertumpu Pada Budaya Melayu "



Secara filosofi, visi tersebut dapat dijelaskan melalui makna yang terkandung di dalamnya, yaitu:

1. Dumai sebagai kota pelabuhan dan industri merupakan perwujudan dari kegiatan perekonomian Kota Dumai yang bertumpu pada sektor pelayanan jasa kepelabuhanan dan industri. Kota Dumai terletak di pesisir timur pulau Sumatera merupakan daerah pelabuhan yang sangat strategis untuk dikembangkan bagi kegiatan ekspor dan impor serta industri.
2. Dumai yang berbudaya Melayu merupakan perwujudan dari kondisi masyarakat Dumai dimana kebudayaan Melayu dianggap sebagai "Roh Pembangunan Kota Dumai" dengan cara menjabarkan nilai-nilai budayanya sebagai inspirasi dan dasar pembangunan. Pelaksanaan pembangunan dibidang kebudayaan dapat meningkatkan daya tarik/promosi daerah tentang seni budaya daerah.
3. Tahun 2026 : Merupakan batas akhir pencapaian visi dan misi yang merujuk pada masa perencanaan pembangunan daerah periode 2021-2026 yang realisasi pencapaiannya diukur dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan.

Misi pembangunan Kota Dumai untuk merealisasikan visi pembangunan di atas adalah:

1. Mengembangkan Perekonomian Kota yang berdaya saing dan bertumpu pada kepelabuhanan dan industry

2. Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan berjati diri Melayu
3. Mewujudkan Infrastruktur Wilayah yang berkualitas
4. Meningkatkan Kualitas Tata Kelola Pemerintahan daerah yang baik

#### **4.2 Dinas Perdagangan Kota Dumai**

##### **4.2.1 Struktur Organisasi Dinas perdagangan Kota Dumai**

Susunan Organisasi Dinas Perdagangan terdiri dari:

- a. Kepala;
- b. Sekretariat, terdiri dari
  1. Subbagian Perencanaan,
  2. Keuangan dan Aset; dan
  3. Subbagian Tata Usaha;
- c. Bidang Perdagangan, terdiri dari:
  1. Seksi Perdagangan Dalam Negeri;
  2. Seksi Perdagangan Luar Negeri; dan
  3. Seksi Sarana Distribusi dan Logistik;
- d. Bidang Pengelolaan Pasar, terdiri dari:
  1. Seksi Pembinaan dan Penyuluhan;
  2. Seksi Pengembangan Sarana dan Prasarana; dan
  3. Seksi Ketertiban dan Keamanan;
- e. Bidang Metrologi Legal, terdiri dari:
  1. Seksi Pembinaan dan Penyuluhan;
  2. Seksi Sarana dan Prasarana; dan

3. Seksi Pengawasan;
- f. UPT; dan
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

#### Tugas Dan Fungsi Dinas Perdagangan Kota Dumai

Dinas Perdagangan mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan kewenangan pada bidang perdagangan dalam merumuskan kebijakankebijakan teknis, mengoordinasi, membina dan mengendalikan dalam bidang perdagangan, pengelolaan pasar dan metrologi legal serta melakukan tugas-tugas lain yang diberikan Walikota.

Untuk melaksanakan tugas, Dinas Perdagangan menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan kebijaksanaan teknis dibidang perdagangan, pengelolaan pasar dan metrologi legal;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum;
3. Penyusunan rencana kerja, pemantuan dan evaluasi;
4. Pembinaan, pengaturan dan pemberian surat keterangan, surat rekomendasi, dan izin usaha perdagangan, pengelolaan pasar dan metrologi legal;
5. Penyelenggaraan urusan penatausahaan dinas perdagangan; dan
6. Penyiapan fungsi lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan lingkup fungsinya.

- a. Kepala Dinas

Kepala Dinas melakukan tugas dan fungsi Dinas Perdagangan. Untuk melaksanakan tugas dan fungsi Kepala Dinas dibantu oleh Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala UPT dan Kelompok Jabatan Fungsional.

b. Sekretariat

Sekretariat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b, mempunyai tugas melaksanakan perencanaan umum, pemrograman dan anggaran, pemantauan dan evaluasi, ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kearsipan, penataan organisasi dan tata laksana, koordinasi penyusunan perundangan, pengelolaan barang milik negara dan kerumahtanggaan. Sekretariat, dipimpin oleh Sekretaris dan berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

Untuk melaksanakan tugas, Sekretariat menyelenggarakan fungsi:

1. Pengoordinasian kegiatan Dinas;
2. Pengoordinasian dan penyusunan rencana, program dan anggaran Dinas Perdagangan;
3. Pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kerumahtanggaan, kerja sama, hubungan masyarakat, arsip dan dokumentasi Dinas Perdagangan; penataan organisasi dan tata laksana;
4. Pengoordinasian dan penyusunan peraturan perundang-undangan serta pelaksanaan advokasi hukum;
5. Penyelenggaraan pengelolaan barang milik/kekayaan negara dan layanan pengadaan barang/jasa; dan

6. Penyiapan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan lingkup fungsinya.

Sekretariat terdiri dari:

1. Subbagian Perencanaan, Keuangan dan Aset;

Subbagian Perencanaan, Keuangan dan Aset, mempunyai tugas melakukan koordinasi penyusunan rencana program dan anggaran serta melakukan administrasi keuangan, pengelolaan barang milik/kekayaan Negara serta sarana program di lingkungan Dinas Perdagangan.

Uraian tugas Subbagian Perencanaan, Keuangan dan Aset, sebagai berikut:

- a. Menyiapkan pengumpulan bahan peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan penyusunan rencana program dan anggaran, administrasi keuangan, dan pengelolaan barang milik/kekayaan negara di lingkungan Dinas Perdagangan;
- b. Menyiapkan pengumpulan dan pengolahan data serta informasi yang berhubungan dengan penyusunan rencana program dan anggaran, administrasi keuangan dan pengelolaan barang milik/kekayaan negara di lingkungan Dinas Perdagangan;
- c. Menyiapkan perumusan pedoman dan petunjuk teknis dalam penyusunan rencana program dan anggaran, administrasi keuangan, dan pengelolaan barang milik/kekayaan negara di lingkungan Dinas Perdagangan;

- d. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan dan penyiapan bahan petunjuk pemecahan masalah sesuai lingkup tugasnya;
- e. Melakukan koordinasi dengan unit kerja/instansi terkait sesuai dengan lingkup tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugasnya;
- f. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan kegiatan jangka panjang, menengah, pendek berupa rencana statejik organisasi;
- g. Menyiapkan bahan pelaksanaan analisis dan evaluasi serta penyusunan laporan sesuai lingkup tugasnya; dan
- h. Menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

## 2. Subbagian Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha, mempunyai tugas memberikan dukungan administrasi ketatausahaan, kerumahtanggaan, kepegawaian, arsip dan dokumentasi.

Uraian tugas Subbagian Tata Usaha, sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan bahan dan mempelajari peraturan perundangundangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lain yang berhubungan dengan pemberian dukungan administrasi ketatausahaan, kerumahtanggaan, kepegawaian, arsip dan dokumentasi;
- b. Menyiapkan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan dan pemeliharaan bahan pemberian dukungan administrasi ketatausahaan, kerumahtanggaan, kepegawaian, arsip dan dokumentasi;

- c. Menyiapkan administrasi pegawai untuk mengikuti diklat struktural, teknis dan fungsional;
- d. Menyiapkan pengumpulan dan pengolahan data serta informasi yang berhubungan dengan pemberian dukungan administrasi ketatausahaan, kerumahtanggaan, kepegawaian, arsip dan dokumentasi;
- e. Menyiapkan bahan penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis dalam pemberian dukungan administrasi ketatausahaan, kerumahtanggaan, kepegawaian, arsip dan dokumentasi;
- f. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- g. Melakukan koordinasi dengan unit kerja/instansi terkait sesuai lingkup tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- h. Menyiapkan bahan pembinaan dan pengawasan dibidang organisasi dan tata laksana yang meliputi kelembagaan, ketatalaksanaan dan analisis jabatan;
- i. Menyiapkan bahan penyelenggaraan urusan surat menyurat/naskah dinas dan kearsipan;
- j. Menyiapkan bahan perpustakaan beserta penyelenggaraan, hubungan masyarakat dan protokol;
- k. Menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

Bidang Perdagangan, mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijaksanaan, koordinasi dengan organisasi/asosiasi dunia usaha dan

pendaftaran perusahaan dan sarana perdagangan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan teknis usaha dan sarana perdagangan dalam negeri, penyediaan dan penyaluran barang dan jasa, bimbingan usaha dan promosi dalam negeri dan luar negeri, serta sarana distribusi dan logistik.

Untuk melaksanakan tugas, Bidang Perdagangan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan bahan bimbingan dan pelayanan perizinan dibidang perdagangan dalam negeri dan pendaftaran perusahaan
- b. Penyiapan bahan bimbingan teknis pembinaan dan pengembangan usaha perdagangan analisis iklim usaha, perizinan usaha perdagangan, pemantauan dan evaluasi serta peningkatan kerjasama dengan dunia usaha;
- c. Penyiapan bahan bimbingan dan pelayanan perizinan dan dokumen ekspor/impur dibidang perdagangan luar negeri;
- d. Penyiapan bahan bimbingan dan koordinasi dengan instansi terkait dibidang sarana dan usaha perdagangan;
- e. Penyiapan perumusan norma, standar, prosedur, dan kriteria dibidang kelembagaan, usaha perdagangan, perdagangan jasa, usaha dagang asing, keagenan, pendaftaran perusahaan dan laporan keuangan tahunan perusahaan;
- f. Penyiapan perumusan kebijakan dibidang kelembagaan, usaha perdagangan, perdagangan jasa, usaha dagang asing, keagenan, pendaftaran perusahaan dan laporan keuangan tahunan perusahaan;



- g. Penyiapan bimbingan teknis dibidang kelembagaan, usaha perdagangan, perdagangan jasa, usaha dagang asing, keagenan, pendaftaran perusahaan dan laporan keuangan tahunan perusahaan; dan
- h. Penyiapan fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan lingkup fungsinya

Bidang Perdagangan terdiri atas:

1. Seksi Perdagangan Dalam Negeri
2. Seksi Perdagangan Luar Negeri; dan
3. Seksi Sarana Distribusi dan Logistik.

Seksi Perdagangan Dalam Negeri mempunyai tugas menyiapkan bahan program kerja, perumusan kebijakan, standarisasi dan bimbingan teknis, serta evaluasi dengan organisasi/asosiasi dunia dalam rangka pembinaan usaha dan sarana perdagangan dalam negeri dan pendaftaran perusahaan. Uraian Seksi Perdagangan Dalam Negeri sebagai berikut:

- a. Menyiapkan kebijakan dibidang kelembagaan, usaha perdagangan, perdagangan jasa, usaha dagang asing, keagenan, pendaftaran perusahaan dan laporan keuangan tahunan perusahaan;
- b. Menyiapkan, mengumpulkan dan mengolah data serta informasi yang berhubungan dengan perdagangan dalam negeri khususnya kegiatan pasar lelang dan stabilisasi harga;
- c. Menyiapkan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan usaha perdagangan dalam negeri;

- d. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan dan penyiapan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- e. Menyiapkan dan mengumpulkan data pendaftaran perusahaan, pemantauan serta evaluasi dibidang kelembagaan, usaha perdagangan, perdagangan jasa, usaha dagang asing, keagenan, pendaftaran perusahaan dan laporan keuangan tahunan perusahaan;
- f. Menyiapkan bahan analisis data dan memberikan bimbingan teknis dibidang kelembagaan, usaha perdagangan, perdagangan jasa, usaha dagang asing, keagenan, pendaftaran perusahaan dan laporan keuangan tahunan perusahaan;
- g. Menyiapkan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan teknis usaha dan sarana perdagangan dalam negeri;
- h. Menyiapkan bahan pemantauan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa serta monitoring harga;
- i. Menyiapkan bahan bimbingan usaha dan promosi dalam negeri; dan
- j. Menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

Seksi Perdagangan Luar Negeri mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan teknispembinaan ekspor dan impor, melakukan koordinasi dalam pengembangan kegiatan ekspor dan impor, melakukan penyebaran informasi perdagangan luar negeri, promosi dagang diluar negeri dan mengeluarkan Surat Keterangan Asal (SKA) di bidang ekspor dan pengeluaran surat pengantar untuk

Angka Pengenal Impor (API) dan administrasi lainnya untuk pelayanan ekspor impor. Uraian tugas Seksi Perdagangan Luar Negeri sebagai berikut:

- a. Menyiapkan dan mengumpulkan peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan perdagangan luar negeri;
- b. Menyiapkan, mengumpulkan dan mengolah data serta informasi yang berhubungan dengan perdagangan luar negeri;
- c. Menyiapkan dan menyusun pedoman dan petunjuk teknis pembinaan usaha perdagangan luar negeri;
- d. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- e. Menyiapkan dan mengumpulkan bahan dan analisis data ekspor dan impor tentang komoditi ekspor yang menyangkut volume, nilai dan negara tujuan ekspor;
- f. Menyiapkan bahan serta menyelesaikan administrasi ekspor impor dan pelayanan dokumen ekspor;
- g. Menyiapkan bahan-bahan pemantauan dan evaluasi terhadap administrasi ekspor serta pengendalian ekspor;
- h. Menyiapkan dan menyebarluaskan informasi perdagangan luar negeri pada dunia usaha melalui publikasi/visualisasi/ pengumuman/media masa;

- i. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan unit kerja/instansi dan swasta serta lembaga-lembaga/asosiasi dunia usaha, dalam rangka kegiatan pembinaan dan bimbingan teknis perdagangan luar negeri; dan
- j. Menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

Seksi Sarana Distribusi dan Logistik, mempunyai tugas menyiapkan bahan bimbingan teknis terhadap pelaksanaan kebijakan pembinaan, pengembangan sarana, promosi dan pameran serta peningkatan kerjasama dengan dunia usaha.

Uraian tugas Seksi Sarana Distribusi dan Logistik, sebagai berikut:

- a. Menyiapkan bahan bimbingan teknis terhadap pelaksanaan kebijakan pembinaan dan pengembangan sarana promosi dan pameran, peningkatan kerjasama dan melakukan koordinasi dengan dunia usaha;
- b. Melakukan pembinaan dan promosi penggunaan produksi dalam negeri;
- c. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan bidang promosi dan pameran;
- d. Mengumpulkan, mengolah dan menyiapkan bahan bimbingan teknis pembinaan, pengembangan sarana, promosi dan pameran, periklanan, serta peningkatan kerjasama dengan dunia usaha;
- e. Mengelola pemberian pendaftaran dan persetujuan izin usaha pameran perdagangan;
- f. Menyiapkan bahan bimbingan teknis terhadap pelaksanaan kebijakan pembinaan dan pengembangan serta promosi komoditi termasuk pemanfaatan trading house pemerintah dan swasta;

- g. Melakukan pemantauan, evaluasi dan pengendalian atas kegiatan sarana dan promosi perdagangan; dan
- h. Menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

Bidang Pengelolaan Pasar, mempunyai tugas melaksanakan, merumuskan dan melaksanakan kebijakan, bimbingan teknis, pengawasan, pemantauan, serta evaluasi dibidang teknis dan pengelolaan serta pelayanan pasar. Untuk melaksanakan tugas, Bidang Pengelolaan Pasar menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis dan pedoman dibidang pengelolaan dan pelayanan pasar milik pemerintah;
- b. Penyiapan bahan penyusunan rencana dan program dibidang pengelolaan pasar milik pemerintah;
- c. Penyiapan bahan pelaksanaan teknis dan urusan ketatausahaan kepengelolaan pasar;
- d. Penyiapan bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan dan laporan;
- e. Penyiapan bahan pelaksanaan penyusunan laporan berkala kepada kepala dinas;
- f. Pelaksanaan kebijakan dibidang pengelolaan pasar, pembinaan dan penataan pedagang pasar, pedagang kaki lima dan asongan;
- g. Pemberian bimbingan teknis dibidang pengelolaan dan pelayanan pedagang pasar, pedagang kaki lima dan asongan;
- h. Pelaksanaan kebijakan dibidang optimalisasi fasilitasi pasar milik pemerintah;

- i. Perumusan kebijakan pengoordinasian, pemantauan dan evaluasi pasar di daerah; dan
- j. Penyiapan fungsi lain yang diberikan Kepala Dinas sesuai dengan lingkup fungsinya.

Bidang Pengelolaan Pasar terdiri atas :

1. Seksi Pembinaan dan Penyuluhan;
2. Seksi Pengembangan Sarana dan Prasarana; dan
3. Seksi Ketertiban dan Keamanan.

Seksi Pembinaan dan Penyuluhan, mempunyai tugas menyiapkan bahan koordinasi, pengendalian, perencanaan, pelaksanaan penyuluhan, evaluasi dan laporan dibidang pembinaan dan penyuluhan. Uraian tugas Seksi Pembinaan dan Penyuluhan, sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana dan program kerja pengelolaan, pengembangan dan penyuluhan pasar,
- b. Menyiapkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk pelaksanaan pembinaan dan penyuluhan pasar;
- c. Melakukan pembinaan, penataan, sosialisasi dan penyusunan pedoman pelaksanaan pembinaan dan penyuluhan pasar;
- d. Merencanakan operasional kegiatan pengelolaan dan penyuluhan pasar;
- e. Menyiapkan bahan analisis data dan memberikan bimbingan teknis pengembangan dan penyuluhan pasar;
- f. Menyusun mekanisme organisasi dan tata laksana pengelolaan dan penyuluhan pasar;

- g. Mengembangkan kemitraan pengembangan pasar;
- h. Memberikan laporan segala kegiatan secara berkala kepada kepala dinas;
- i. Melakukan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- j. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;
- k. Melaksanakan koordinasi pengelolaan dan pengembangan pasar dengan sub unit kerja lain dilingkungan dinas; dan
- l. Menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

Seksi Pengembangan Sarana dan Prasarana, mempunyai tugas menyiapkan bahan koordinasi, pengendalian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan laporan dibidang pengembangan Sarana dan Prasarana. Uraian tugas Seksi Pengembangan Sarana dan Prasarana, sebagai berikut:

- a. Menyiapkan Bahan Perumusan Dan Melaksanakan Penyusunan Program Kerja Pengembangan Sarana Dan Prasarana Pasar;
- b. Mengumpulkan Bahan, Data, Perencanaan Dan Informasi Serta Teknis Pengembangan Sarana Dan Prasarana Pasar;
- c. Menyiapkan Bahan Penyusunan Pedoman Dan Petunjuk Teknis Pengembangan Sarana Dan Prasarana Pasar;
- d. Menyiapkan Dan Mengumpulkan Bahan, Pedoman Dan Petunjuk Teknis Pengembangan Sarana Dan Prasarana Pasar;
- e. Merencanakan Operasional Kegiatan Pengelolaan Pengembangan Sarana Dan Prasarana Pasar;

- f. Menyusun Mekanisme Organisasi Dan Tata Laksana Pengembangan Sarana Dan Prasarana Pasar;
- g. Mengelola Anggaran Pelaksanaan Pengembangan Sarana Dan Prasarana Pasar;
- h. Memberikan Laporan Segala Kegiatan Secara Berkala Kepada Kepala Dinas;
- i. Melakukan Evaluasi Dan Pelaporan Pelaksanaan Tugas;
- j. Melakukan Tugas Kedinasan Lain Sesuai Dengan Bidang Tugas Dan Fungsinya;
- k. Melaksanakan Koordinasi Pengembangan Sarana Dan Prasarana Pasar Dengan Subbidang Kerja Lain Dilingkungan Dinas Perdagangan;
- l. Menyiapkan Bahan Koordinasi Dan Kerjasama Dengan Unit Kerja/Instansi Dan Swasta Serta Lembaga-Lembaga Dalam Rangka Kegiatan Pengembangan Sarana Dan Prasarana Pasar; Dan
- m. Menyiapkan Bahan Tugas-Tugas Lain Yang Diberikan Sesuai Dengan Lingkup Tugasnya.

Seksi Ketertiban dan Keamanan Pasar, mempunyai tugas menyiapkan bahan koordinasi, pengendalian, perencanaan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan ketertiban dan keamanan pasar.

Uraian tugas Seksi Ketertiban dan Keamanan Pasar sebagai berikut:

- a. Menyusun Rencana Dan Program Kerja Penertiban Dan Pengamanan Pasar;



- b. Menyiapkan Bahan Penyusunan Pedoman Dan Petunjuk Pelaksanaan Penertiban Dan Pengaman Dilingkungan Pasar;
- c. Mengumpulan Bahan, Pedoman Dan Petunjuk Teknis Penertiban Dan Pengaman Dilingkungan Pasar;
- d. Melaksanakan Pembinaan Masalah Kebersihan Pasar Secara Terus Menerus;
- e. Menyiapkan Bahan Pencegahan Dan Penanggulangan Kericuhan, Kerusuhan Di Lingkungan Pasar;
- f. Melaksanakan Pembinaan Yang Berkaitan Dengan Penyelesaian Masalah Dibidang Pengaturan Tata Letak Tempat Berjualan Dan Kebersihan Bagian Dalam Pasar Dan Lingkungan/Luar Pasar;
- g. Melakukan Pengamanan Dalam Hal Ketertiban Dan Ketentraman Antar Pedagang Pasar Dan Antara Pedagang Dengan Pembeli;
- h. Menginventarisasi Permasalahan Dan Penyiapan Bahan Petunjuk Pemecahan Masalah;
- i. Melakukan Koordinasi Dengan Unit Kerja/Instansi Terkait Sesuai Dengan Bidang Tugasnya Dalam Rangka Kelancaran Pelaksanaan Tugas; Dan
- j. Menyiapan Bahan Tugas-Tugas Lain Yang Diberikan Sesuai Dengan Lingkup Tugasnya.

Bidang Metrologi Legal, mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan, bimbingan teknis, pengawasan, pemantauan serta evaluasi dibidang

metrologi legal. Untuk melaksanakan tugas, Bidang Metrologi Legal menyelenggarakan fungsi:

- a. perumusan dan pelaksanaan kebijakan, standarisasi dan pengawasan, pemantauan, serta evaluasi dibidang metrologi legal;
- b. penyiapan kelengkapan sarana dan prasarana serta pemetaan terhadap potensi dibidang metrologi legal;
- c. penyiapan bahan dan pelaksanaan penyuluhan dan atau bimbingan teknis dibidang metrologi legal;
- d. penyiapan dan pelaksanaan pengawasan dibidang metrologi legal;
- e. pelaksanaan inventarisasi permasalahan-permasalahan dan penyiapan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- f. penyiapan bahan dan pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dibidang metrologi legal; dan
- g. penyiapan fungsi lain yang diberikan Kepala Dinas sesuai dengan lingkup fungsinya.

Bidang Metrologi Legal terdiri dari:

1. Seksi Pembinaan dan Penyuluhan;
2. Seksi Sarana dan Prasarana; dan
3. Seksi Pengawasan.

Seksi Pembinaan dan Penyuluhan, mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan yang berhubungan dengan Pembinaan dan Penyuluhan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Uraian tugas Seksi Pembinaan dan Penyuluhan, sebagai berikut:

- a. Merencanakan kegiatan seksi pembinaan dan penyuluhan dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
- b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas seksi pembinaan dan penyuluhan sebagai pedoman dan landasan kerja;
- c. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas seksi pembinaan dan penyuluhan sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;
- d. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan tugas serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- e. Melakukan koordinasi dengan komponen terkait dalam menyiapkan bahan-bahan yang berhubungan dengan pembinaan dan penyuluhan;
- f. Menyiapkan bahan penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis yang berkenaan dengan pembinaan dan penyuluhan;
- g. Melaksanakan kegiatan pembinaan dan penyuluhan bimbingan teknis sosialisasi dan lain kegiatan sesuai dengan dengan peraturan yang berlaku;
- h. Menghimpun, menganalisa mengklasifikasi serta menyiapkan laporan hasil-hasil pelaksanaan kegiatan;

- i. Memberikan saran dan pertimbangan kepada kepala bidang sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- j. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan; dan
- k. Menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

Seksi Sarana dan Prasarana, mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan yang berhubungan dengan Sarana dan Prasarana dibidang Metrologi Legal sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Uraian tugas Seksi Sarana dan Prasarana sebagai berikut:

- a. Merencanakan kegiatan sesuai dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
- b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas sebagai pedoman dan landasan kerja;
- c. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;

- d. Merumuskan dan menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan tugas serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- e. Melakukan pemetaan terhadap potensi metrologi legal;
- f. Melakukan pendataan, monitoring dan evaluasi terhadap sarana dan prasarana metrologi legal;
- g. Melaksanakan koordinasi dengan komponen terkait dalam pemetaan potensi, kelengkapan sarana dan prasarana metrologi legal;
- h. Menghimpun dan mengklasifikasikan laporan hasil pelaksanaan kegiatan pemetaan potensi, kelengkapan sarana dan prasarana metrologi legal;
- i. Menyusun dan mendokumentasikan hasil-hasil pelaksanaan kegiatan;
- j. Menginventarisasi dan mengidentifikasi permasalahan-permasalahan hasil pelaksanaan tugas;
- k. Memberikan saran dan pertimbangan kepada kepala bidang metrologi legal sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- l. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan; dan
- m. Menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

Seksi Pengawasan, mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan yang berhubungan dengan

pengawasan metrologi legal sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Uraian tugas

Seksi Pengawasan sebagai berikut:

- a. Merencanakan kegiatan sesuai dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
- b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas sebagai pedoman dan landasan kerja;
- c. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistemasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;
- d. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan permasalahan yang berhubungan dengan tugas serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- e. Melakukan koordinasi dengan komponen terkait dalam penyiapan bahan-bahan yang berhubungan dengan tugas;
- f. Menyiapkan bahan penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis yang berkenaan dengan tugas;
- g. Melakukan pengawasan, pengamatan alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya, barang dalam keadaan terbungkus dan satuan ukuran serta penyidikan tindak pidana metrologi legal;

- h. Menghimpun, menganalisa mengklasifikasi serta menyiapkan laporan hasil-hasil pelaksanaan kegiatan;
- i. Menyiapkan rekomendasi berdasarkan hasil pelaksanaan tugas;
- j. Menyusun dan mendokumentasikan hasil-hasil pelaksanaan kegiatan;
- k. Memberikan saran dan pertimbangan kepada kepala bidang metrologi legal sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- l. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi kepala dinas; dan
- m. Menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

Unit Pelaksana Teknis, merupakan unit pelaksana yang melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang dengan wilayah kerja 1 (satu) atau beberapa Kecamatan, berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Kegiatan teknis operasional yang dilaksanakan unit pelaksana teknis adalah tugas untuk melaksanakan kegiatan teknis yang secara langsung berhubungan dengan pelayanan masyarakat sedangkan teknis penunjang adalah melaksanakan kegiatan untuk mendukung pelaksanaan tugas organisasi induknya. Ketentuan lebih lanjut mengenai UPT diatur dengan Peraturan Walikota.

Kelompok Jabatan Fungsional, terdiri dari sejumlah tenaga ahli dan tenaga terampil dalam jenjang fungsional yang jumlahnya ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai

dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kelompok jabatan fungsional dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Kepala Dinas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas dalam jabatan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta membantu Kepala Dinas sesuai keahlian, keterampilan dan fungsional masing-masing.

#### 4.2.2 Sumber Daya Organisasi Dinas Perdagangan Kota Dumai

**Tabel IV.1 : Komposisi Pegawai Menurut Golongan**

No	Golongan	Jumlah Pegawai (Orang)
1	IIa-IIId	3
2	IIIa-IIIId	7
3	IVa-IVd	4
<b>Jumlah</b>		14

*Sumber : Dinas Perdagangan Kota Dumai, 2021*

**Tabel IV.2 : Komposisi Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai (Orang)
1	SMA	3
2	S.1	8
3	S.2	3
<b>Jumlah</b>		14

*Sumber : Dinas Perdagangan Kota Dumai, 2021*

**Tabel IV.3 : Komposisi Pegawai Menurut Tingkat Umur**

No	Tingkat Umur	Jumlah Pegawai (Orang)
1	20-30	4
2	31-40	6
3	41-50	2
4	<50	2
<b>Jumlah</b>		14

*Sumber : Dinas Perdagangan Kota Dumai, 2021*



**Tabel IV.4 : Komposisi Pegawai Menurut Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Pegawai (Orang)
1	Laki-Laki	10
2	Perempuan	4
<b>Jumlah</b>		14

*Sumber : Dinas Perdagangan Kota Dumai, 2021*



## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab ini akan menjelaskan tentang Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19), serta apa saja hambatan yang dihadapi kinerja pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai tersebut dan bagaimana tindakan yang dapat dilakukan agar Kinerja Pegawai tersebut dapat dilaksanakan, berikut uraiannya:

#### 1. Identitas Responden

- a. Hermanto, S.Sos., M.Si Kepala Dinas Perdagangan IV/a Key Informan
- b. Ir. Komman Silalahi IV/b Kabid Perdagangan Key Informan
- c. Nurman, S.Sos., M.Si IV/a Kasi Perdagangan Dalam Negeri Key Informan
  1. Winda Kesuma Irsanti, S.Sos III/c Staf Perdagangan Dalam Negeri
  2. Indra Gunawan, S.E., M., Si III/d Staf Perdagangan Dalam Negeri
  3. Sutarno II/c Staf Perdagangan Dalam Negeri
- d. Herlina, S.E IV/a Kasi Perdagangan Luar negeri Key Informan
  1. Hesti Diah Supeni, S.T III/b Staf Perdagangan Luar negeri
  2. Indra Darlis, S.E III/b Staf Perdagangan Luar negeri
  3. Syafaruddin II/a Staf Perdagangan Luar negeri
- e. Azier Harli, S.E III/d Kasi Sarana Distribusi dan Logistik Key Informan
  1. Retni Wulandari, S.Sos III/c Staf Sarana Distribusi dan Logistik
  2. Slamet Riyadi, S.E III/c Staf Sarana Distribusi dan Logistik
  3. Antonio Asdawira II/b Staf Sarana Distribusi dan Logistik

### **5.1 Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19).**

Hasil dari Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari Pegawai serta organisasi yang bersangkutan Dalam organisasi pegawai itu harus mentaati aturan kerja, harus tunduk dan patuh pada setiap perintah pemimpin dan mau melaksanakan setiap ketentuan yang sesuai dengan kepentingan instansi, berikut, penulis wawancara dengan Kepala Bidang Perdagangan Kota Dumai adalah sebagai berikut :

- 1. Kabid Perdagangan, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Kinerja Bapak/Ibu Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai pada masaa covid-19? Kinerja yang kami lakukan berbasis Online dalam proses pembuatan Surat menyurat. Untuk mengurangi Tatap muka.*
- 2. Kasi Perdagangan Dalam Negeri, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Kinerja Bapak/Ibu Seksi Perdagangan Dalam Negeri Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai pada masaa covid-19? Kinerja yang kami lakukan berbasis Online dalam proses pembuatan Surat menyurat. Untuk mengurangi Tatap muka.*
- 3. Kasi Perdagangan Luar Negeri, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Kinerja Bapak/Ibu Seksi Perdagangan Luar Negeri Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai pada*

*masaa covid-19? Kinerja yang kami lakukan berbasis Online dalam proses pembuatan Surat menyurat. Untuk mengurangi Tatap muka.*

4. *Kasi Sarana Distribusi dan Logistik, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Kinerja Bapak/Ibu Seksi Sarana Distribusi dan Logistik Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai pada masaa covid-19? Kinerja yang kami lakukan berbasis Online dalam proses pembuatan Surat menyurat. Untuk mengurangi Tatap muka.*

Berdasarkan Wawancara Penulis dengan Key Informan diatas bahwa Hasil Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai Pada mas Pandemi Covid-19 memiliki Permasalahan terkait WFH di karenakan Pegawai Dinas Perdagangan memiliki kendala terkait Paket dan Wifi dalam menjalankan Tugas Dinas dalam pelaksanaan yang dihadapinya dan untuk ke masyarakat, masyarakat masih ada yang belum memahami tentang Pelayanan secara Online sehingga masyarakat ada yang dating ke rumah pegawai Dinas Perdagangan terkait dalam perizinan yang akan di ajukan.

## **5.2 Faktor-Faktor Hambatan Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19**

1. Keterampilan atau Pengalaman Orang yang mempunyai pendidikan yang rendah, jelas mempunyai keterampilan yang kurang, begitu juga orang yang sudah berpendidikan agak tinggi masih tetap mempunyai produktivitas yang rendah. Oleh sebab itu, maka perlu adanya keterpaduan

antara keterampilan dengan pengalaman kerja. Orang atau tenaga kerja yang masih muda atau baru mulai mengikuti karier, biasanya bekerja agak kurang pengalaman, hal ini dapat diatasi dengan cara mengikuti pelatihan kerja di luar atau pada tempat kerja untuk meningkatkan keterampilan.

- a. *Kabid Perdagangan, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Pengalaman Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai.?Pengalaman dalam Bidang perdagangan memberikan dorongan kepada setiap pegawai dalam melaksanakan tugas dibidang perdagangan.*
- b. *Kasi Perdagangan Dalam Negeri, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Pengalaman Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai.?Pengalaman dalam Seksi Perdagangan Dalam Negeri Bidang perdagangan memberikan dorongan kepada setiap pegawai dalam melaksanakan tugas dibidangnya*
- c. *Kasi Perdagangan Luar Negeri, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Pengalaman Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai.?Pengalaman dalam Seskis Perdagangan Luar Negeri Bidang perdagangan memberikan dorongan kepada setiap pegawai dalam melaksanakan tugas dibidangnya.*
- d. *Kasi Sarana Distribusi dan Logistik, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Pengalaman Bapak/Ibu tentang Kinerja*

*Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai.?Pengalaman dalam Seksi Sarana Distribusi dan Logistik Bidang perdagangan memberikan dorongan kepada setiap pegawai dalam melaksanakan tugas dibidangnya.*

Berdasarkan Hasil Wawancara diatas Bahwa dari Indikator tentang Keterampilan atau Pengalaman, pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai, pengalaman dalam bidang perdagangan memberikan dorongan dari Kepala Bidang Perdagangan, Kasi beserta Staf dibawahnya dalam melaksanakan Tugas Di bidang Perdagangan yang Standarirasi secara WFH. Dalam pelayanan yang dilakukan oleg Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai. sehingga Pelaksanaan Tugas Dengan Kategori Cukup Efektif.

**Tabel V.1 : Item Penilaian (Keterampilan atau Pengalaman ) hasil Wawancara Kepada Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai**

No	Jabatan Pegawai	Kategori
1	Kabid Perdagangan	Cukup Efektif
2	Kasi Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
3	Kasi Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
4	Kasi Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif
	Staf Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif
	Staf Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif
	Staf Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif

2. Faktor Pendidikan Perusahaan perindustrian biasanya direkrut dari orang-orang yang kurang mempunyai pendidikan yang tinggi, perusahaan hanya

mebutuhkan kesehatan fisik yang kuat untuk bekerja. Dengan adanya pendidikan yang kurang dari pekerja akan menyebabkan penurunan produktivitas kerja.

- a. *Kabid Perdagangan, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Pelatihan Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai ?Pelatihan yang dilakukan Bidang Perdagangan, untuk meningkatkan Kinerja Pegawai dalam bidangnya.*
- b. *Kasi Perdagangan Dalam Negeri, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Pelatihan Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai ?Pelatihan yang dilakukan Pegawai Seksi Perdagangan Negeri Bidang Perdagangan, untuk meningkatkan Kinerja Pegawai dalam bidangnya.*
- c. *Kasi Perdagangan Luar Negeri, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Pelatihan Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai ?Pelatihan yang dilakukan Seksi Perdagangan Luar Negeri Bidang Perdagangan, untuk meningkatkan Kinerja Pegawai dalam bidangnya..*
- d. *Kasi Sarana Distribusi dan Logistik, dari dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Pelatihan Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai ?Pelatihan yang dilakukan Seksi Sarana Distribusi dan Logistik Bidang Perdagangan, untuk meningkatkan Kinerja Pegawai dalam bidangnya.*

Berdasarkan Hasil Wawancara diatas Bahwa dari Indikator tentang Indikator Faktor Pendidikan, Pegawai Dinas Perdagangan memiliki tingkat pendidikan menyebabkan penurunan Produktifitas Kerja, pendidikan berupa pelatihan merupakan untuk meningkatkan kinerja dalam bidangnya sehingga bisa mencapai tujuan yang ditetapkan oleh Dinas Perdagangan, dalam menjalankan Pelayanan secara WFH. Dalam pelayanan yang dilakukan oleh Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai. sehingga Pelaksanaan Tugas Dengan Kategori Cukup Efektif.

**Tabel V.2 : Item Penilaian (Faktor Pendidikan) hasil Wawancara Kepada Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai**

No	Jabatan Pegawai	Kategori
1	Kabid Perdagangan	Cukup Efektif
2	Kasi Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
3	Kasi Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
4	Kasi Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif
	Staf Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif
	Staf Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif
	Staf Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif

- Umur, Umur seseorang tenaga kerja agaknya dapat dijadikan sebagai tolak ukur dari produktivitas, akan tetapi hal tersebut tidak selalu begitu. Tetapi pengajaran karier seseorang selalu diimbangi dengan jumlah umur, dimana semakin bertambah lama orang itu bekerja, maka produktivitas dari orang tersebut akan meningkat.



- a. *Kabid Perdagangan, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Tolak ukur Umur Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai? Tolak ukur dalam Bidang Perdagangan yaitu seperti umur masih muda mempunyai potensi kerja tinggi, sedangkan yang sudah tua menurunnya kinerja dalam menyelesaikan tugas.*
- b. *Kasi Perdagangan Dalam Negeri, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Tolak ukur Umur Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai? Tolak ukur dalam Seksi Perdagangan Dalam Negeri Bidang Perdagangan yaitu seperti umur masih muda mempunyai potensi kerja tinggi, sedangkan yang sudah tua menurunnya kinerja dalam menyelesaikan tugas.*
- c. *Kasi Perdagangan Luar Negeri, hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Tolak ukur Umur Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai? Tolak ukur dalam Seksi Perdagangan Luar Negeri Bidang Perdagangan yaitu seperti umur masih muda mempunyai potensi kerja tinggi, sedangkan yang sudah tua menurunnya kinerja dalam menyelesaikan tugas..*
- d. *Kasi Sarana Distribusi dan Logistik, hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Tolak ukur Umur Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai?*

*Tolak ukur dalam Seksi Sarana Distribusi dan Logistik Bidang Perdagangan yaitu seperti umur masih muda mempunyai potensi kerja tinggi, sedangkan yang sudah tua menurunnya kinerja dalam menyelesaikan tugas.*

Berdasarkan Hasil Wawancara diatas Bahwa dari Indikator tentang Umur Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai merupakan Tolak ukur produktifitas kerja, semakin bertambah umur produktifitas kerja meningkat, berbeda dengan umur yang masih muda mempunyai potensi yang tinggi, sedangkan yang tua menurunnya kinerja dalam menyelesaikan tugas secara WFH. Dalam pelayanan yang dilakukan oleh Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai. sehingga Pelaksanaan Tugas Dengan Kategori Cukup Efektif.

**Tabel V.3 : Item Penilaian (Umur) hasil Wawancara Kepada Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai**

No	Jabatan Pegawai	Kategori
1	Kabid Perdagangan	Cukup Efektif
2	Kasi Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
3	Kasi Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
4	Kasi Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif
	Staf Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif
	Staf Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif
	Staf Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif

4. Sarana Penunjang, Tingkat kemampuan pimpinan untuk menumbuhkan motivasi kerjasama yang baik antara para pekerja serta mengadakan

pembagian kerja yang jelas antara semua pegawai sangat berpengaruh terhadap tingkat produktivitas. Di samping itu dapat juga berupa penerapan teknologi sarana produksi yang cukup canggih, hal ini akan menyebabkan tugas atau kerja dari pegawai tersebut berkurang.

- a. *Kabid Perdagangan, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Sarana Penunjang Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai ? Sarana Penunjang peningkatan kinerja Bidang Perdagangan, lengkapnya fasilitas untuk menjalankan tugas dalam bidangnya.*
- b. *Kasi Perdagangan Dalam Negeri, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Sarana Penunjang Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai ? Sarana Penunjang peningkatan kinerja Seksi Perdagangan Dalam Negeri Bidang Perdagangan, lengkapnya fasilitas untuk menjalankan tugas dalam bidangnya.*
- c. *Kasi Perdagangan Luar Negeri, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Sarana Penunjang Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai ? Sarana Penunjang peningkatan kinerja Seksi Perdagangan Luar Negeri Bidang Perdagangan, lengkapnya fasilitas untuk menjalankan tugas dalam bidangnya.*
- d. *Kasi Sarana Distribusi dan Logistik, hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Sarana Penunjang Bapak/Ibu tentang Kinerja*

*Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai ?  
Sarana Penunjang peningkatan kinerja Seksi Sarana Distribusi dan Logistik Bidang Perdagangan, lengkapnya fasilitas untuk menjalankan tugas dalam bidangnya.*

Berdasarkan Hasil Wawancara diatas Bahwa dari Indikator tentang Sarana Penunjang, Pegawai Dinas Perdagangan dalam menjalankan tugas di kantor Dinas Perdagangan sesuai dengan SOP yang ada dalam menjalankan Tugasnya, berbeda dengan pelayanan secara WFH Dinas Perdagangan tidak memberi fasilitas Paket internet, Wifi, Komputer dalam menjalankan Tugas pelayanan Secara Online. Masih bisa dikerjakan oleh Pegawai Dinas Perdagangan menggunakan Sarana Pribadi dalam menjalankan Tugas Dinas.

**Tabel V.4 : Item Penilaian (Sarana Penunjang) hasil Wawancara Kepada Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai**

No	Jabatan Pegawai	Kategori
1	Kabid Perdagangan	Cukup Efektif
2	Kasi Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
3	Kasi Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
4	Kasi Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif
	Staf Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif
	Staf Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif
	Staf Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif

5. Faktor Semangat dan Kegairahan Kerja, Dengan adanya dorongan moril terhadap para pekerja akan meningkatkan produktivitas kerja. Dorongan

moril tersebut dapat berupa memberikan semangat dan kegairahan kerja kepada para pekerja. Seperti yang dikemukakan oleh pakar manajemen, semangat dan kegairahan kerja merupakan problematik yang harus mendapat perhatian yang serius.

- a. *Kabid Perdagangan, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Tunjangan Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai ?Tunjangan Sering diterapkan dalam Bidang Perdagangan untuk meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai.*
- b. *Kasi Perdagangan Dalam Negeri, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Tunjangan Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai ?Tunjangan Sering diterapkan dalam Seksi Perdagangan Dalam Negeri Bidang Perdagangan untuk meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai..*
- c. *Kasi Perdagangan Luar Negeri, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Tunjangan Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai ?Tunjangan Sering diterapkan dalam Seksi Perdagangan Luar Negeri Bidang Perdagangan untuk meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai.*
- d. *Kasi Sarana Distribusi dan Logistik, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Tunjangan Bapak/Ibu tentang Kinerja*

*Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai  
?Tunjangan Sering diterapkan dalam Seksi Sarana Distribusi dan  
Logistik Bidang Perdagangan untuk meningkatkan Kinerja Pegawai  
Dinas Perdagangan Kota Dumai.*

Berdasarkan Hasil Wawancara diatas Bahwa dari Indikator tentang Faktor Semangat dan Kegairahan Kerja, adanya Dorongan Moril dari Pimpinan terhadap produktifitas Kerja untuk Pegawai yang bekerja untuk menjalankan tugas yang dilaksanakan dan adanya tunjangan yang diberikan untuk semangat kerja menjalankan tugas secara WFH.

**Tabel V.5 : Item Penilaian (Faktor Semangat dan Kegairahan Kerja) hasil Wawancara Kepada Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai**

No	Jabatan Pegawai	Kategori
1	Kabid Perdagangan	Cukup Efektif
2	Kasi Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
3	Kasi Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
4	Kasi Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif
	Staf Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif
	Staf Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif
	Staf Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif

6. Faktor Motivasi adalah suatu dorongan dalam diri pegawai untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai kinerja dengan predikat yang bagus

- a. *Kabid Perdagangan, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Penghargaan Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai? Penghargaan diberikan kepada Pegawai Bidang Perdagangan yang mempunyai keterampilan dalam menyelesaikan tugas di bidangnya.*
- b. *Kasi Perdagangan Dalam Negeri, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Penghargaan Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai? Penghargaan diberikan kepada Pegawai Seksi Perdagangan Dalam Negeri Bidang Perdagangan yang mempunyai keterampilan dalam menyelesaikan tugas di bidangnya..*
- c. *Kasi Perdagangan Luar Negeri, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Penghargaan Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai? Penghargaan diberikan kepada Pegawai Seksi Perdagangan Luar Negeri Bidang Perdagangan yang mempunyai keterampilan dalam menyelesaikan tugas di bidangnya.*
- d. *Kasi Sarana Distribusi dan Logistik, dari hasil wawancara yang penulis lakukan: Bagaimana Penghargaan Bapak/Ibu tentang Kinerja Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai? Penghargaan diberikan kepada Pegawai Seksi Sarana Distribusi dan Logistik Bidang Perdagangan yang mempunyai keterampilan dalam menyelesaikan tugas di bidangnya.*

Berdasarkan Hasil Wawancara diatas Bahwa dari Indikator tentang Faktor Motivasi, Pimpinan memberi dorongan kepada pegawai dalam melakukan pekerjaan sehingga tercapai dengan predikat yang bagus dalam menjalankan Pelayanan Administrasi Publik, dalam menjalankan pelayanan secara WFH Pegawai diberi dorongan untuk menjalankan tugas untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, pegawai dinas juga diberi penghargaan dalam menjalankan tugas yang tercapainya, guna untuk, motivasi pegawai dinas Perdagangan.

**Tabel V.6 : Item Penilaian (Faktor Motivasi) hasil Wawancara Kepada Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai**

No	Jabatan Pegawai	Kategori
1	Kabid Perdagangan	Cukup Efektif
2	Kasi Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Dalam Negeri	Cukup Efektif
3	Kasi Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
	Staf Perdagangan Luar Negeri	Cukup Efektif
4	Kasi Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif
	Staf Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif
	Staf Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif
	Staf Sarana Distribusi dan Logistik	Cukup Efektif

Berdasarkan Hasil Wawancara diatas, penulis menyimpulkan Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19), berjalan dengan Baik. Untuk itu Pegawai Bidang Perdagangan Dinas Perdagangan Kota Dumai menjalankan Tugas sesuai dengan Peraturan yang ada di Kota Dumai dalam menjalankan Tugas-tugas Dinas.



### **5.3 Hasil dan Pembahasan Tentang Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19**

#### **a. Hasil Penelitian**

Dari Wawancara diatas Hasil penelitian ini tentang Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19 adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya intruksi pimpinan yang tidak begitu jelas karena pekerjaan dilaksanakan di rumah (WFH) tentang penyelesaian kerja
2. Kapasitas untuk WFH tidak memadai: taka da paket, taka da Wifi, sehingga menghambat pencapaian kerja
3. Faktor budaya masyarakat yang belum terbiasa dengan menggunakan teknologi dalam hal ini menggunakan perangkat laptop/computer/gadget untuk online.
4. Kemampuan pegawai dalam menghandle pekerjaan menggunakan teknologi/mengoperasikan pelayanan.
5. Pemerintah belum menyiapkan standartisasi *e publik service*
6. Perubahan budaya pelayanan yang mendadak membuat sistem management pelayanan di instansi pemerintah tidak siap menghadapinya (lingkungan Administrasi Publik belum terbiasa dengan keadaan Covid-19)

Berdasarkan uraian diatas Hasil Penelitian Ini dengan Kategori Cukup Efektif.

## **b. Pembahasan**

### 1. Keterampilan atau Pengalaman

Pengalaman dalam bidang perdagangan memberikan dorongan (Kabid,Kasi,Pdn,Pln kepada setiap pegawai dalam melaksanakan tugas di bidang perdagangan standarsisasi e logistik)

### 2. Faktor Pendidikan

Apabila pendidikan kerja di pegawai menyebabkan penurunan produktivitas kerja

### 3. Umur

Merupakan tolak ukur produktifitas, semakin bertambah umur produktifitas meningkat, umur yang muda mempunyai potensi yang tinggi, umur yang tua menurunnya kinerja dalam menyelesaikan tugas

### 4. Sarana Penunjang

Fasilitas Dinas Perdagangan Kota Dumai sudah memadai dan standart dengan SOP yang ada

### 5. Faktor Semangat dan Kegairahan Kerja

Adanya dorongan moril terhadap pengawas menyangkut produktifitas kerja.

Adanya tunjangan untuk Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai.

### 6. Faktor Motivasi

Dorongan dari Dinas pegawai melakukan pelaksanaan sehingga kinerja tercapai dengan predikat yang bagus. Pegawai dinas diberikan Penghargaan

Dari Hasil pembahasan diatas, bahwa kinerja adalah suatu kemampuan atau pencapaian seseorang dalam menjalankan tugas/target yang dibebankan. Dapat

didasari dengan Latar belakang Pendidikan, Jabatan, Pengalaman yang dimiliki sehingga tidak terjadi tumpang tindih kewenangan, kejelasan dan tanggung jawab. Proses organisasi dalam menilai kerja pegawai pelayanan Outcome yang dihasilkan oleh fungsi pekerjaan tertentu selama kegiatan Periode tertentu.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dan saran Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19) adalah sebagai berikut :

#### 6.1 Kesimpulan

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan Pemerintah. Dalam penelitian ini tentang Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19). Penulis menggunakan 6 indikator yaitu: Keterampilan atau Pengalaman, Faktor Pendidikan, Umur, Sarana Penunjang, Faktor Semangat Kerja dan Faktor Motivasi. Hasil dari penelitian ini adalah Efektif, Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai menjalankan Tugas Sesuai dengan arahan yang berlaku di masa pandemi covid 19

Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Dumai (Studi Bagian Administrasi Bidang Perdagangan Pada Masa Pandemi Covid-19), pelaksanaan kegiatan surat menyurat berbasis online untuk menghindari kerumunan masyarakat, penurunan Kinerja adanya umur yang sudah tua, mengakibatkan penurunan Kinerja pegawai Bidang Perdagangan dan kurangnya pengalaman Kerja dalam bidangnya.

## 6.2 Saran

1. Birokrasi diciptakan sebagai upaya pelaksanaan administrasi dalam pelayanan publik. Selain itu, juga untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses setiap layanan dan perlindungan. Pandemi Covid-19 membuat pelayanan menjadi terganggu. Disatu sisi masyarakat memiliki hak untuk terus mendapatkan layanan
2. Kepada Dinas Perdagangan merupakan salah satu instansi pemerintah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat di karenakan Kota Dumai merupakan kota Perdagangan internasional, terutama dalam membuat rekom Izin usaha, salah satunya SKA( Surat Kinerja Asal) sedangkan kondisi di saat Pandemi Covid-19 Kantor Dinas Tutup / WFH.
3. Kepala Bidang Perdagangan Kota Dumai, untuk memberi arahan kepada bawahan dalam pelaksanaan dan keterampilan dalam menjalankan tugas dan revisi terhadap aturan pelaksanaan Penilaian Kinerja dalam Instansi terkait agar aturan atau sistem yang dijalankan bisa akurat dan dapat di ukur dengan lebih baik.
4. Kinerja yang terukur saat WFH. Saat WFH, kinerja pegawai harus terukur khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat. Pejabat di atasnya wajib mengontrol capaian kinerja setiap bawahannya, sehingga apa saja yang dikerjakan dapat sesuai dengan target dan *output* yang ingin dicapai, serta dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat walaupun bekerja dari rumah.

5. Mengikuti protokol pencegahan Covid-19 bagi instansi yang masih melakukan pelayanan tatap muka. Instansi yang masih melakukan pelayanan tatap muka harus mengikuti protokol kesehatan pencegahan Covid-19 yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat sehingga pegawai dan masyarakat terjamin keamanan dirinya.
6. Pelayanan secara *online*. Instansi yang bertugas sebagai pelayanan publik hendaknya melaksanakan pelayanan secara *online* dengan memanfaatkan teknologi sehingga masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik dapat mengakses pelayanan dan tetap mendapatkan haknya walaupun Instansi tersebut memberlakukan WFH.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### A. Buku-buku

- Amirullah, dan Haris Budiono, 2004. *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu Administrasi Negara*, Jakarta;Pustaka Setia.
- Darwis, Eni Yulinda, dan Lamun Bahara, 2009. *Dasar-Dasar Manajemen*, Pekanbaru : Pusat Pengembangan Pelatihan Universitas Riau.
- Dewi, Chrisyanti Ira, 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*, Surabaya; Prestasi Pustaka.
- Fariied, Ali, dan Baharuddin, 2014. *Ilmu Administrasi*, Makasar, PT Refika Aditama.
- Hamim, Sufian, 2005. *Administrasi, Organisasi, Manajemen*, Pekanbaru, UIR Press.
- Handoko, T. Hani. 2009. *Manajemen*. Yogyakarta: BPF E
- Handoko, T. Hani, 2010. *Manajemen Personali*, Yogyakarta : BPEE.
- Hasibuan, Melayu S.P., 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Indrastuti. 2008. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Bumi Aksara
- Kartono, Kartini, 2008, *Psikologi Sosial Perusahaan dan Industri*, Jakarta Penerbit Rajawali Press,.
- Kencana, Syafiie, Inu, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Bandung, Sinar Grafika Offset.
- Kusdi, 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta;Salemba Humanika
- Mangkunegara. Prabu Anwar, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perusahaan*, Penerbit Andi Offside, Jakarta
- Mangkuprawira Shafri. Aida Vitayla Hubeis, 2013, *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Salemba Empat

- Manullang M. 2010. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja*, Jakarta, Bumi Aksara
- Martoyo, Susilo. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: PT BPFE – JogJakarta
- Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992
- Nawawi, Hadari, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Riva'I Veitzal, dan Mulyadi Deddy, 2009. *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*, Rajawali Press.
- Rucky, S .Achmad, 2010, *Kinerja Pegawai*, PT.Rineka Cipta, Jakarta.
- Samsudin, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pustaka Setia.
- Sedarmayanti, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung, PT Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P., 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Bumi Aksara
- Siagian, Sondang P., 2008. *Teori Pengembang Organisasi*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Simamora, Henry, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi ketiga, Penerbit STIE YKPN, Yogyakarta.
- Siswanto, 2011. *Pengantar Manajemen*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Suprayogi, Sugandi. 2011, *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Administratif*, Bandung, Penerbit Alfabeta (di bab II belum ada)
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung, Penerbit Alfabet.
- Syafri, Wirman, 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Thoha, Miftah, 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Jakarta, Prenada Media Group.



Tim Penyusun, 2016. *Buku Pedoman Penulisan Tesis Progam Studi Ilmu Administrasi Progam Pasca Sarjana Universitas Islam Riau*, Pekanbaru. Penerbit Pasca Sarjana Universitas Islam Riau. Edisi Revisi Kedua, Juni 2016 Tahun 2016

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, Dan Implementasi) Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandarmaju.

## **B. Peraturan**

Peraturan Walikota Dumai Nomor 58 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perdagangan Kota Dumai

Peraturan Walikota Dumai Nomor 49 Tahun 2018 Tentang Perubahan Indikator Kinerja Utama Pemerintah Daerah Kota Dumai Tahun 2016-2021

Keputusan Walikota Dumai Nomor : 389/BPBD/2020 Tentang Perpanjangan Status Tanggap Darurat Bencana Non Alam Akibat Corona Virus Di Kota Dumai