

**KINERJA BIDANG PENGELOLAAN PASAR
DALAM PENGELOLAAN PASAR BARU SUBANG**

Oleh :

Luki Natika

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang

luckynatika@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji dan menganalisis mengenai Kinerja Bidang Pengelolaan Pasar dalam Pengelolaan Pasar Baru Subang. Pendekatan penelitian yang di gunakan untuk mengkaji mengenai Kinerja Bidang Pengelolaan Pasar dalam Pengelolaan Pasar Baru Subang adalah Pendekatan menggunakan analisis kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang diteliti digunakan untuk mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah dan observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Informan yang diambil adalah Kepala Bidang Pengelolaan Pasar, Kasie Pengawasan dan Pengembangan Pasar, Kasie Retribusi, Kasie Kebersihan dan Keamanan Pasar, Kepala PTO Pasar Baru Subang, Pedagang dan Pengunjung Pasar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Bidang Pengelolaan Pasar dalam Pengelolaan Pasar Baru Subang secara umum belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari Indikator kinerja Yaitu, Kinerja Bidang Pengelolaan Pasar dalam Pengelolaan Pasar Baru Subang belum optimal dan perlu ditingkatkan. Dilihat dari sistem pengangkutan. Kualitas Layanan yang di berikan oleh Kinerja Bidang Pengelolaan Pasar dalam Pengelolaan Pasar Baru Subang belum optimal. Responsivitas petugas dalam pengelolaan pasar dapat dikatakan belum optimal dan masih perlu ditingkatkan. Responsibilitas Bidang Pengelolaan Pasar dalam Pengelolaan Pasar Baru Subang sudah optimal karena semua kegiatan yang di lakukan di Bidang Pengelolaan Pasar dalam Pengelolaan Pasar Baru Subang sudah sesuai dengan standart operasional prosedur. Akuntabilitas Bidang Pengelolaan Pasar dalam Pengelolaan Pasar Baru Subang belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari transparansi pada pedagang tidak dilakukan, karena pedagang butuh informasi mengenai untuk apa retribusi yang dikumpulkan setiap hari dalam pengelolaan Pasar Baru Subang.

Sesuai dengan indikator Kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto yaitu Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Respointabilitas dan Akuntabilitas. Kinerja Bidang Pengelolaan Pasar dalam Pengelolaan Pasar Baru Subang. Berdasarkan kriteria indikator tersebut bahwa Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Akuntabilitas belum optimal, sedangkan hanya baru Responsibilitas saja yang sudah optimal.

ABSTRACT

This research studied and analyzed concerning the performance of market management sector in Pasar Baru Subang management. The approach used in this research is qualitative-analysis since this research was conducted to accomplish the description of revealing problems, study of literature, and documentation. The sources of this research were a) Chief of Market Management Sector, b) Head of Market Supervision and Development, c) Head of Retribution, d) Head of Market Cleanliness and Security e) Chief of Pasar Baru Subang PTO, and f) Sellers and Buyers of Pasar Baru Subang.

The result of this research generally showed that the performance of market management sector in Pasar Baru Subang management was not optimized yet. It can be seen based on performance

indicator which described the performance of market management sector in Pasar Baru Subang management was not optimized yet and needed to be improved. Based on carriage, the quality service which was given by the performance of market management sector in Pasar Baru Subang management also was not optimized yet. it also occurred on the responsiveness of the officer which had to be improved. However, it can be said that in responsibility of market management, the performance was optimized since the all activity was convenient with SOP. The accountability in this case was also not optimized yet. It can be proved from the transparency to the sellers was not given. The sellers were not given the information in relation to the function of the collected retribution by the officer Pasar Baru Subang management.

So, it can be concluded that the performance of market management sector in Pasar Baru Subang management was not optimized yet. It was based on criteria of indicators which proved that productivity, service quality, responsiveness, and accountability was not optimized. The optimization only could be seen on the responsibility of it.

PENDAHULUAN

Konsep pasar adalah tempat bertemunya pembeli dan penjual untuk menukar jenis barang, jasa dan informasi. Pertukaran barang atau jasa untuk uang disebut dengan transaksi. Pengaruh ini merupakan studi utama ekonomi dan telah melahirkan beberapa teori dan model tentang kekuatan pasar dasar yaitu penawaran dan permintaan. Ada dua peran di pasar, pembeli dan penjual. Pasar memfasilitasi perdagangan dan memungkinkan distribusi dan alokasi sumber daya dalam masyarakat. Pasar mengizinkan semua item yang diperdagangkan untuk dievaluasi dan stabilitas harga. Sebuah pasar muncul lebih atau kurang spontan atau sengaja dibangun oleh interaksi manusia untuk memungkinkan pertukaran hak (kepemilikan) jasa dan barang.

Pasar tradisional adalah tempat bertemunya penjual dan pembeli secara langsung untuk mendapatkan barang atau jasa serta melakukan kegiatan tawar-menawar, terjadinya kesepakatan harga dan terjadinya transaksi setelah melalui proses tawar-menawar harga. Biasanya pasar tradisional menyediakan berbagai macam bahan pokok keperluan rumah tangga, dan pasar ini biasanya berlokasi di tempat yang terbuka. Bangunan di pasar ini berbentuk toko dan los. Toko semi permanen umumnya digunakan untuk berjualan aneka kue, pakaian, dan barang atau perabotan lainnya. Adapun los-nya yang digunakan untuk berjualan buah-buahan, sayuran, ikan, daging dan sebagainya.

Dengan pengaruh globalisasi yang semakin tinggi, perlu adanya peningkatan pengelolaan pasar agar pasar tradisional tidak

kalah bersaing dengan pasar modern dan tidak hilang ditelan zaman. Pasar modern yang dikelola dengan manajemen modern, umumnya terdapat di kawasan perkotaan, sebagai penyedia barang dan jasa dengan mutu dan pelayanan yang baik kepada konsumen (umumnya anggota masyarakat kelas menengah ke atas). Untuk itu pasar tradisional haruslah bisa mengikuti hal-hal yang diterapkan seperti pasar modern agar mampu bersaing kedepannya. Karena pasar tradisional lebih merangkul berbagai kalangan dari kalangan bawah sampai kalangan atas bisa mengunjungi pasar tradisional berbeda dengan pasar modern yang hanya bisa dikunjungi oleh masyarakat kalangan menengah keatas saja.

Berdasarkan data survei AC Nielsen tahun 2013 menunjukkan, jumlah pasar tradisional di Indonesia terus mengalami penurunan. Tahun 2007 pasar rakyat berjumlah 13.550, tahun 2009 berjumlah 13.450 dan tahun 2011 berjumlah 9.950. Sementara perbandingan pertumbuhan pasar tradisional terhadap pasar modern cukup drastis, di mana pasar tradisional tumbuh melambat -8,1% sementara pasar modern tumbuh 31,4 persen. Jumlah pasar modern ada sebanyak 23.000 dan dari jumlah tersebut terdapat sebanyak 14.000 lebih di antaranya merupakan kelompok usaha minimarket, sedangkan sisanya adalah supermarket. (Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Kemendag, Srie Agustina di Jakarta, 7/8/2014).

Salah satu penyebab tidak berkembangnya pasar tradisional saat ini adalah tata kelola pasar tradisional yang kurang baik, kondisi kebersihan pasar yang kurang terjaga,

minimnya sarana pendukung seperti terbatasnya jumlah MCK. Kenyataan itu dinilai membuat para pengunjung pasar tradisional beralih memilih pasar modern yang menawarkan kelengkapan dan kenyamanan berbelanja. Selain itu, pasar tradisional sebagai penyedia barang dengan harga murah juga sudah tidak populer lagi. Pasar tradisional yang identik dengan tawar-menawar dinilai sudah tidak menarik lagi bagi para pengunjung. Sedangkan pasar modern menawarkan kemudahan dengan mencantumkan harga pada setiap barangnya bahkan tak jarang memberikan layanan lebih melalui potongan harga.

Untuk itu diperlukan adanya pengelolaan pasar tradisional yang baik. Organisasi sektor publik, khususnya organisasi pemerintah pusat maupun daerah yaitu dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional bahwa pasar tradisional dinaungi oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah kabupaten/kota yang membidangi pasar. SKPD tersebut adalah Dinas perindustrian, perdagangan dan pengelolaan pasar Kabupaten Subang.

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Subang Nomor 14 C.8 Tahun 2008, tugas pokok Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Pengelolaan Pasar adalah melaksanakan kewenangan Daerah di bidang perindustrian, perdagangan dan pengelolaan pasar serta tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah atau Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Adapun fungsinya adalah sebagai berikut :

- 1) Perumusan kebijaksanaan teknis di bidang perindustrian, perdagangan dan pengelolaan pasar
- 2) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perindustrian, perdagangan, dan pengelolaan pasar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bupati
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan kegiatan di bidang perindustrian, perdagangan dan Pengelolaan Pasar
- 4) Pengelolaan administrasi umum meliputi urusan umum, urusan keuangan, urusan kepegawaian dan perlengkapan dinas.

Kabupaten Subang sendiri memiliki 15 pasar tradisional, dan 250 pasar modern.

Berdasarkan peninjauan data yang dilakukan oleh peneliti, perlu adanya tata kelola pasar tradisional yang lebih baik lagi agar pasar tradisional tidak kalah bersaing dengan pasar modern yang semakin tahun semakin banyak jumlahnya. 15 pasar tradisional tersebut tersebar di beberapa kecamatan yang ada di Kabupaten Subang.

Pasar Tradisional yang akan menjadi lokasi penelitian peneliti adalah Pasar Baru Subang. Pasar Baru Subang yang berdiri sejak tahun 2003 ini terletak di Terminal Subang dan memiliki 30 Ruko, 109 Toko, 375 Kios, 618 Los, 421 PKL, dan 1 MCK yang menjual berbagai kebutuhan sehari-hari, kelontong, serta grosiran. Berdasarkan data yang peneliti dapat, tidak ada jumlah jumlah pedagang dan pekerja yang jelas. Hanya terdapat sekitar 1.020 pedagang yg aktif dari 1553 tempat yang tersedia. Sarana pendukung lain seperti MCK yg jumlahnya minim. Belum lagi kondisi drainase yang kurang baik mengakibatkan genangan-genangan air di beberapa tempat ketika musim penghujan. Serta aktivitas pedagang yang kebanyakan dilakukan pada malam hari ini akan mempengaruhi pedagang yang berjualan di pagi hari. (*Sumber : Bidang Pengelolaan Pasar*)

Pasar Baru Subang melayani banyak regional, seperti: Cijambe, Kalijati, Gunung Sembung, Haurgeulis. Komoditi yang dijual pun beragam, bersumber dari beberapa daerah di Jawa Barat, seperti: Kopo, Patrol, Bandung, Lembang. Pasar baru yang sudah beberapa kali melakukan pengembangan akan tetapi hasilnya masih belum maksimal. Jika tidak ada pengelolaan yang baik terhadap pasar tradisional maka lama kelamaan pasar tradisional akan kalah bersaing dengan pasar modern. Ini akan mempengaruhi ekonomi masyarakat Kabupaten Subang yang menjadi penjual serta pembeli yang biasa melakukan kegiatan jual-beli di pasar tradisional.

Perlu adanya evaluasi terhadap kegiatan pengelolaan pasar tradisional untuk menilai kinerja bidang pengelolaan pasar dalam pengelolaan pasar Baru Subang. Kinerja merupakan hasil kerja atau sesuatu yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Sedangkan pengukuran kinerja yaitu pengukuran atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan organisasi, program, atau kebijakan yang sesuai dengan

sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam rangka mewujudkan visi-misi organisasi. Tujuan pengukuran kinerja organisasi sektor publik yaitu untuk mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi, memberikan atau menyediakan sarana pembelajaran bagi pegawai, memperbaiki kinerja periode berikutnya.

Setelah peneliti melakukan peninjauan awal, ada beberapa permasalahan yang terjadi di masyarakat khususnya pada Kinerja Bidang Pengelolaan Pasar sebagai berikut :

1. Bidang pengelolaan pasar kurang merespon keluhan masyarakat yang

METODE

Pendekatan yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan metode penelitian kualitatif seperti yang didefinisikan oleh Creswell (2010:4) menyatakan penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian ini melibatkan upaya-upaya penting seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur mengumpulkan data spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif melalui tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna dari data.

Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memahami (*to understand*) fenomena atau gejala sosial dengan lebih menitik beratkan pada gambaran yang lengkap tentang fenomena yang dikaji daripada memerincinya menjadi variabel-variabel yang saling terkait. Harapannya ialah diperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena untuk selanjutnya dihasilkan sebuah teori. Karena tujuannya berbeda dengan penelitian kuantitatif, maka prosedur perolehan data dan jenis penelitian kualitatif juga berbeda.

Selanjutnya, Sugiyono (2007:1), mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah

berkaitan dengan keadaan Pasar Baru Subang yang kurang nyaman, serta sarana yang masih terbatas.

2. Masih banyaknya toko-toko yang kosong padahal sudah dibangun sehingga banyak bangunan yang terbengkalai
3. Tujuan pengembangan pasar tradisional yang berdaya saing dengan pusat perbelanjaan dan toko modern belum terwujud di lihat dari aktivitas pasar yang hanya terjadi pada malam hari.

eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Objek dalam penelitian kualitatif adalah objek yang alamiah, atau natural setting, sehingga metode penelitian ini sering disebut sebagai metode naturalistik. Objek yang alamiah adalah objek yang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti.

Dalam penelitian mengenai “Kinerja Bidang Pengelolaan Pasar Dalam Pengelolaan Pasar Baru Subang”, berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

Penelitian ini penulis memilih sample penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik *non probability sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan informan yang tidak didasarkan pada perumusan statistik. Prosedur pengambilan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu jenis penentuan informan yang pemilihannya didasarkan atas kinerja tujuan dan manfaatnya.

Karena informan dalam penelitian ini adalah manusia, maka selanjutnya sumber data tersebut dengan istilah informan. Informan adalah seseorang yang dipilih untuk mendapatkan informasi yang jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang berhubungan dengan masalah penelitian.

pedagang-pedagang yang berjualan tidak diarea seharusnya. Letaknya yang berada dibelakang terminal umum ini diharapkan bisa menghidupkan perekonomian masyarakat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pasar Baru Subang merupakan pasar tradisional yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Subang untuk merevitalisasi

Kecamatan Subang dan menata pasar tradisional agar lebih rapih. Dengan adanya revitalisasi pedagang ke Pasar Baru Subang diharapkan mengurangi daerah-daerah yang dilarang untuk berjualan. Pasar Baru ini akan memberikan kemudahan bagi pedagang dan pengunjung pasar pasalnya Pasar Baru ini akan dilalui oleh rekayasa lalu lintas dimana setiap kendaraan umum akan mengelilingi pasar, dan penataan pasar akan menciptakan lingkungan pasar yang nyaman untuk melakukan kegiatan jual beli.

Pasar Baru yang sudah berdiri sejak tahun 2003 ini harus dikelola dan diawasi agar fasilitas umum ini bisa terawat dan terasa manfaatnya. Untuk itu perlu adanya pengelolaan yang berkelanjutan oleh Pemerintah Kabupaten Subang melalui Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Pengelolaan Pasar. Bidang pengelolaan pasar yang menangani seluruh pasar yang ada di Kabupaten Subang harus memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh para pedagang dan menjaga keberlangsungan pasar tradisional. Demi membantu memudahkan kerja Bidang Pengelolaan Pasar maka setiap aturan atau kebijakan disampaikan kepada Unit Pelaksana Teknis Dinas dan kepada Petugas Teknis Operasional yang bertugas mengawasi secara langsung setiap pasar. Pasar Baru Subang yang berada di Kecamatan Subang ini berada dalam naungan UPTD Perindustrian, Perdagangan, dan Pengelolaan Pasar Wilayah II Subang dan PTO Pasar Baru. Pada pelaksanaan pengelolaan dan pengawasan pada Pasar Baru Subang sudah masuk dalam rencana kerja Dinas yang akan dilaporkan sesuai dengan keadaan dilapangan, apasaja program yang sudah terealisasi dan yang belum terealisasi untuk menjadi bahan evaluasi berikutnya. Sejauh ini Pasar Baru Subang masih belum dimaksimalkan dalam program revitalisasi ini dilihat dari data dan keadaan dilapangan.

Kinerja Bidang Pengelolaan Pasar Dalam Pengelolaan Pasar Baru Subang

Sebagaimana yang telah disampaikan pada BAB III mengenai metode penelitian bahwa, hasil penelitian diperoleh dengan menggunakan metode wawancara yang mendalam dengan informan dalam observasi langsung ke lapangan dan apabila setelah data terkumpul maka akan dilakukan analisis data. Fokus dalam penelitian ini menyangkut ke hal

yang lebih spesifik mengenai Kinerja Bidang Pengelolaan Pasar Dalam Pengelolaan Pasar Baru Subang, apakah Kinerja yang selama ini dilakukan sudah sesuai dengan konsep penilaian yang diacu oleh peneliti.

Pasar Baru Subang adalah pasar tradisional yang dibuat untuk mengangkat ekonomi warga Subang, merelokasi pedagang yang berjualan tidak sesuai dengan tempat dan aturan. Perlu adanya tata kelola yang baik dan benar agar pengembangan pasar tradisional yang berdaya saing dengan pusat perbelanjaan dan toko modern bias tetap berlangsung dan tidak kalah saing. Untuk itu Pemerintah Daerah Kabupaten Subang melalui Satuan Kerja Perangkat Dinas. Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Pengelolaan Pasar bertanggung jawab memberikan layanan yang maksimal mengenai pasar agar Pasar Tradisional khususnya Pasar Baru Subang mampu bertahan dari merajalelanya Pasar Modern, sesuai dengan Visi Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Pengelolaan Pasar yaitu “Mewujudkan Industri Kecil Menengah yang mandiri, perdagangan yang berkualitas, pasar tradisional yang layak dan berbasis gotong royong” dan Misinya mengenai pasar tradisional “Mewujudkan fungsi dan peranan Pasar Tradisional sebagai tempat usaha yang khas, nyaman dan berdaya saing”.

Sesuai dengan data yang diperoleh bahwa Kabupaten Subang memiliki 15 pasar tradisional, dan 250 pasar modern untuk itu diperlukan koordinasi yang baik dalam pengelolaan pasar tradisional. Letak Pasar Baru yang berada di Terminal Subang menjadikan Pasar Baru Subang sebagai pusat pasar tradisional yang ada di Kabupaten Subang. Pasar Baru Subang terdiri dari: Pertokoan, Pujasera, dan Pasar Baru. Untuk memudahkan dalam pengelolaan maka dibentuklah PTO. PTO (Petugas Teknis Operasional) dibentuk sesuai dengan mandat yang diberikan oleh Dinas. Ada beberapa PTO yang ada di Kecamatan Subang yaitu : PTO Pujasera, PTO Pasar Baru, PTO Pertokoan. Dalam pengelolaan Pasar Baru Subang maka dibentuklah PTO Pasar Baru Subang, dimana sebagai Petugas Teknis Operasional yang akan selalu mengawasi keadaan Pasar Baru Subang setiap harinya lalu akan melaporkannya pada Dinas.

Produktivitas

Pada dimensi Produktivitas ini lebih menitik beratkan kepada maksimalisasi hasil yang harus dicapai berdasarkan dan dengan manfaat sumber daya dan dana yang telah dianggarkan sebelumnya. Pada dasarnya produktivitas dipahami sebagai rasio antara input dan output.

Dalam pengelolaan Pasar Baru Subang Dinas Perindustrian, Perdagangan, Dan Pengelolaan Pasar melalui Bidang Pengelolaan Pasar memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pedagang dan pengunjung pasar. Untuk itu dapat dilihat produktivitasnya dalam mengelola pasar baru subang. Peneliti menemukan beberapa temuan mengenai pengelolaan pasar baru subang berkaitan dengan produktivitas. Input dalam produktivitas pengelolaan pasar dapat dilihat dari sumber daya manusia, sarana dan prasarana, anggaran.

Wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Pasar : “Kita memiliki SDM yang mengerti dalam pengelolaan pasar, memang tidak semua memiliki kualifikasi sebagai lulusan dalam pengelolaan pasar. Akan tetapi dengan pengalaman dan pengetahuan mengerti akan pengelolaan pasar mampu menunjang kerja dalam pemberian pelayanan pengelolaan Pasar Baru Subang. Setiap rencana kerja yang akan dilakukan sudah dianggarkan terlebih dahulu. Biar setiap kebutuhan yang dibutuhkan dalam pengelolaan pasar bisa terpenuhi dan menghasilkan produktivitas kerja yang optimal”. (wawancara 10 Oktober 2016)

Berdasarkan uraian diatas diketahui bahwa produktivitas kerja petugas dipengaruhi oleh pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh petugas. Setiap agenda kegiatan dalam pengelolaan Pasar Baru Subang telah disesuaikan dengan anggaran, baik itu sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh petugas maupun sarana prasarana yang dibutuhkan oleh pedagang Pasar Baru Subang.

Berikut wawancara dengan Kasie Pengawasan dan Pengembangan Pasar: “Untuk SDM yang dimiliki tidak ada spesifikasi SDM yang mempunyai kualifikasi bias mengelola pasar, pada dasarnya semua berhak menempati tugas pokok dan fungsi di pengelolaan pasar. Akan tetapi yang lebih ditekankan adalah untuk mereka yang memiliki pengalaman dan pengetahuan tentang pengelolaan pasar, permasalahan pengelolaan pasar dan kemampuan menegerial. Untuk sarana

kebersihan berkerjasama dengan Tarkimsih yang mengangkut sampah dari pedagang ke TPS setiap hari. Sarana pelayanan umum seperti WC, serta jalur lintas dalam pasar seperti lorong dan jalan pintas semuanya belum sampai 100% bagus karena sangat tergantung pada biaya pemeliharaan oleh pemerintah Kabupaten Subang. Sarana pelayanan sosial seperti sarana prasarana kios, los, ruko itu masih sesuai dengan keberadaan pasar yang seharusnya. Pada prinsipnya perlu ada program revitalisasi pasar. (wawancara 10 Oktober 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kasie Pengawasan dan Pengembangan Pasar mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap pedagang yang ada di Pasar Baru Subang. Pelayanan yang diberikan harus cepat sehingga apapun yang dibutuhkan oleh pedagang bisa segera di penuhi. Dalam pengelolaan Pasar Baru Subang dibutuhkan kinerja yang baik sehingga pengelolaan Pasar Baru Subang dapat berjalan dengan optimal serta dapat memberikan kepuasan pedagang.

Namun demikian, sering kali terjadi hambatan yang dapat mempengaruhi kinerja dari Bidang Pengelolaan Pasar sehingga pengelolaan pasar tidak optimal, yang menjadi faktor ketidak optimalan antara lain : keterbatasan pemerintah dalam hal pembiayaan, serta pengadaan sarana dan prasarana yang masih kurang memadai sehingga membuat pengelolaan Pasar Baru Subang belum optimal. Kemudian Kasie Retribusi berpendapat mengenai produktivitas bahwa : “Kualitas SDM yang di miliki kompetensinya baik, sejauh ini produktivitas kerja petugas cukup baik untuk melakukan kegiatan pengelolaan Pasar Baru Subang. Sumber daya manusia rata-rata dalam pengelolaan Pasar Baru Subang ini pendidikannya adalah lulusan SMA. Kami berusaha memberikan yang terbaik dalam pengelolaan pasar baru Subang. Meski dengan sarana dan prasarana yang belum memadai. Semua kegiatan yang dilakukan dalam pengelolaan pasar sudah dianggarkan sebelumnya.” (wawancara 15 Oktober 2016)

Ungkapan diatas dapat memberikan penjelasan bahwa Bidang Pengelolaan pasar sudah melakukan kegiatan pelayanan pengelolaan Pasar Baru Subang sesuai dengan

aturan yang telah ditentukan. Peningkatan pelayanan pengelolaan pasar dapat meningkatkan kepercayaan pedagang pada Pemerintah Daerah melalui Bidang Pengelolaan Pasar bahwa Pemerintah Daerah serius dalam menciptakan pasar tradisional yang bersih, nyaman, dan berdaya saing. Untuk memberikan pelayanan optimal maka perlu didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, sarana dan prasarana tersebut didapat dari anggaran PAD Kabupaten Subang dan anggaran yang bersumber dari hasil pemungutan pedagang dari hasil retribusi yang ada.

Wawancara Kasie Kebersihan dan Keamanan Pasar: “Kalo SDM yang ada di Bidang Pengelolaan Pasar sudah cukup baik dalam melakukan tugasnya, memang tidak semua berlatar belakang pendidikan yang menangani pasar tapi kami berusaha untuk selalu memberikan pelayanan seoptimal mungkin. Apalagi dalam hal kebersihan dan keamanan Pasar Baru Subang yang selalu menjadi sorotan dari pedagang dan masyarakat. Kegiatan kebersihan selalu kami lakukan dengan petugas setiap hari. Kami mendapat 1 kendaraan pengangkut sampah dari Pemerintah Daerah untuk mengangkut sampah dari pedagang ke TPS, abis itu dari TPS ke TPA bagian Dinas Kebersihan. Keamanan pasar memang masih belum optimal sesuai dengan yang diharapkan pedagang sama pengunjung, kita belum punya lokasi tempat parkir yang terpusat khusus”. (wawancara 17 Oktober 2016).

Sesuai dengan pernyataan diatas bahwa Seksi Kebersihan dan Keamanan Pasar berusaha memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pedagang dan pengunjung pasar berkenaan dengan Kebersihan dan Keamanan Pasar. Demi menciptakan pasar tradisional yang bersih, nyaman, dan berdaya saing maka perlu ada penanganan yang cepat dan tepat sehingga dapat dirasakan secara langsung oleh pedagang maupun pengunjung pasar. Kegiatan jual beli akan berjalan dengan nyaman bila suasana pasar bersih dan tertata rapih, menciptakan rasa aman bagi pedagang dan pengunjung baik dari segi kendaraan maupun tidak adanya tindak kriminal dalam pasar. Untuk memudahkan dalam pengelolaan pasar Bidang Pengelolaan Pasar berkoordinasi dengan Petugas Teknis Operasional Pasar Baru Subang yang akan memantau langsung dan mengawasi Pasar Baru Subang.

Dirasa perlu untuk mengetahui bagaimana Kinerja Bidang Pengelolaan Pasar dalam mengkoordinasikan kegiatan Pengelolaan Pasar Baru Subang, maka peneliti melakukan wawancara dengan Kepala PTO Pasar Baru Subang: “Tidak semua petugas yang ahli dalam pengelolaan pasar, akan tetapi dengan pengalamannya mampu mengelola, karena seiring dengan pekerjaan itu sambil belajar. Untuk sarana prasarana dirasa cukup karena kita mengajukan kebutuhan yang dibutuhkan ke Dinas lalu nanti tergantung kepada Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Pengelolaan Pasar merealisasikan kebutuhan itu. Prosedur yang dilakukan dalam pengelolaan Pasar Baru Subang ini mengikuti aturan yang ada dan sesuai arahan dari Dinas terkait”. (wawancara 27 Oktober 2016)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada instansi terkait yang menangani pasar bahwa segala prosedur yang dilakukan sudah sesuai dengan aturan yang ada. Sumber daya manusia atau petugas yang mengelola pasar memiliki kemampuan dalam mengelola pasar meski tidak dengan spesifikasi yang seharusnya. Setiap anggaran sudah di anggarkan, akan tetapi tidak selalu untuk Pasar Baru Subang tetapi dilihat pasar mana yang jadi prioritas terlebih dahulu. Sarana prasarana yang ada belum sepenuhnya lengkap untuk melakukan pengelolaan pasar. Untuk mengetahui bagaimana Kinerja Bidang Pengelolaan Pasar Baru Subang peneliti melakukan wawancara kepada pedagang yang ada di Pasar Baru Subang. Berikut wawancara dengan beberapa pedagang Pasar Baru Subang: “Sejauh ini kinerjanya masih kurang ya, karena pengelolaan sampahnya lambat dan melakukan kegiatan kebersihannya lambat tidak dari pagi hari. Apalagi sisa sampah dari pedagang yang berjualan dimalam hari di depan ruko saya yang tidak melakukan kebersihan, padahal saya yang selalu membayar retribusi kebersihan setiap harinya, yang diharapkan sarana prasarana dilengkapi dan para petugas harus melihat juga pedagang malam hari agar semuanya enak atau adil.” (wawancara 15 Oktober 2016 pedagang ruko). Selain melakukan wawancara dengan pedagang, peneliti melakukan wawancara dengan pengunjung pasar : “Saya tidak begitu mengerti tapi petugas tidak ada yang turun langsung, melihat keadaan pasar mungkin hanya memunguti retribusi saja. Sarana prasarana yang ada masih kurang, keadaan pasar yang

suka banyak genangan setelah hujan sehingga mengganggu kenyamanan pada saat membeli.” (wawancara 15 Oktober 2016 pedagang kaki lima pasar baru). Berdasarkan hasil wawancara dengan pedagang dan pengunjung pasar didapatkan bahwa sejauh ini produktivitas petugas dalam pengelolaan Pasar Baru Subang masih kurang optimal belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan penjual dan pengunjung pasar. Adapun setiap agenda kegiatan Bidang Pengelolaan Pasar masih sesuai dengan prosedur yang ada. Akan tetapi dengan adanya beberapa kekurangan seperti sarana prasarana yang dibutuhkan oleh para pedagang masih belum terpenuhi akan berdampak pada kinerja bidang pengelolaan pasar meski pada dasarnya untuk pengadaan sarana prasarana bergantung pada Pemerintah Daerah. Sumber daya manusia yang ada pada bidang pengelolaan pasar cukup memenuhi standarisasi untuk mengelola Pasar Baru Subang berdasarkan pengalaman, pemahaman, dan kemampuan managerial.

Dapat disimpulkan bahwa produktivitas Bidang Pengelolaan Pasar dalam Pengelolaan Pasar Baru Subang belum optimal dikarenakan petugas belum bisa memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana yang ada sesuai yang diharapkan oleh pedagang Pasar Baru Subang. Maka untuk meningkatkan produktivitas Bidang Pengelolaan Pasar para petugas harus bisa memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh pedagang, meningkatkan lingkungan pasar yang nyaman serta bersih dengan melakukan kegiatan kebersihan secara rutin dan berkelanjutan.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan bagian penting bagi masyarakat untuk melihat sejauhmana kinerja suatu organisasi publik. Orientasi kualitas layanan yang baik bisa dilihat dari kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat itu sendiri, bagaimana organisasi sektor publik mampu memenuhi atau melayani segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat baik itu berupa sarana, prasarana, maupun kemudahan lainnya untuk memberikan kenyamanan untuk masyarakat. Dalam pengelolaan Pasar Baru Subang para petugas tentu harus memberikan layanan yang baik sesuai dengan kebutuhan para pelaku usaha maupun konsumen.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2012 Tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan

Pasar Tradisional bahwa Pengelolaan pasar tradisional adalah penataan pasar tradisional yang meliputi perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pasar tradisional. Pemberdayaan pasar tradisional adalah segala upaya pemerintah daerah dalam melindungi keberadaan pasar tradisional agar mampu berkembang lebih baik untuk dapat bersaing dengan pusat perbelanjaan dan toko modern. Untuk itu perlu adanya layanan yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh para pedagang untuk menunjang kegiatan jual beli dan memberikan kenyamanan bagi semua pelaku jual beli yang ada di Pasar Baru Subang.

Wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Pasar: “Secara khusus kami tidak mempunyai SOP mengenai pengelolaan Pasar Baru Subang. Akan tetapi kami merujuk pada peraturan yang ada dan berusaha memberikan pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pedagang dan pengunjung pasar. Bukan hanya SDM saja yang mampu mempengaruhi pelayanan tetapi juga sarana dan prasarana pun memiliki peran penting. Sejauh ini kami sudah berusaha memberikan pelayanan yang optimal, agar lebih relevan bagaimana pelayanan kami mungkin pedagang dan pengunjung pasar yang lebih merasakannya. Bila ada keluhan maupun masukan dari masyarakat kami siap menampung segala aspirasi yang ada, menjadi informasi bagi kami untuk bahan evaluasi dan rencana kebijakan kedepannya. Pelayanan yang kami lakukan sebisa mungkin memudahkan pedagang dan pengunjung serta dapat dipahami dan dimengerti oleh masyarakat.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Pasar diketahui bahwa belum adanya *Standard Operational Procedure* (SOP) khusus dalam pengelolaan Pasar Baru Subang, merujuk pada aturan yang ada dalam pengembangan Pasar Tradisional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dan manfaatnya dirasakan oleh pedagang dan pengunjung secara langsung. Ketersediaan sarana dan prasarana yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Ketika pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan pedagang dan memberikan kemudahan pada setiap pelaku usaha maka akan menciptakan suasana pasar tradisional yang nyaman, bersih, dan tertib. Maka sesuai

dengan Visi-Misi Dinas mengenai pasar tradisional yaitu “Mewujudkan Industri Kecil Menengah yang mandiri, perdagangan yang berkualitas, pasar tradisional yang layak dan berbasis gotong royong” dan Misinya mengenai pasar tradisional “Mewujudkan fungsi dan peranan Pasar Tradisional sebagai tempat usaha yang khas, nyaman dan berdaya saing”. Diharapkan dengan menjamurnya pasar modern pasar tradisional tidak ditinggalkan begitu saja oleh masyarakat Kabupaten Subang. Pelayanan yang diberikan berupa pengawasan pengembangan pasar, retribusi, serta kebersihan dan keamanan pasar. Untuk itu peneliti melakukan wawancara dengan Kasie Pengawasan dan Pengembangan Pasar: “Sesuai dengan kualitas SDM yg ada maka kualitas layanan masih belum sampai pada tahap keinginan dari para pedagang, karena para petugas bergantung pada sarana dan prasarana yang ada. Tapi pada prinsipnya kita sudah berusaha memaksimalkan untuk menyelesaikan masalah yang ada di Pasar Baru Subang, tidak semua masalah itu diselesaikan secara bersamaan akan tetapi kita melihat masalah mana yang mesti harus diselesaikan secara segera. Untuk Standar Operasional Prosedur khusus dalam pelayanan Pasar Baru Subang belum ada akan tetapi sudah mengacu kearah sana. Dimana para pedagang bisa menyampaikan keluhan, arahan, maupun masukan kepada pemerintah melalui dinas dengan permasalahan yang ada di pasar.

Berdasarkan Kasie Pengawasan dan Pengembangan Pasar diketahui bahwa kualitas layanan yang diberikan masih belum sesuai dengan keinginan pedagang Pasar Baru Subang. Pelayanan yang diberikan masih terhambat oleh sarana dan prasarana yang ada. Untuk peningkatan sarana dan prasarana yang ada bergantung dari anggaran dari Dinas. Dalam pelaksanaan tugas pengelolaan Pasar Baru Subang tidak ada Standar Operasional prosedur yang khusus, akan tetapi petugas berusaha untuk memberikan layanan yang maksimal sesuai dengan arahan ada. Petugas berusaha menampung setiap keluhan maupun masukan dari petugas yang digunakan untuk bahan evaluasi untuk bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya. Sumber anggaran dalam pengelolaan pasar berasal dari PAD Kabupaten Subang maupun dari masyarakat, dalam pengelolaan pasar maka sumbernya dari retribusi yang dikumpulkan dari pedagang Pasar Baru Subang. Lebih lanjut

peneliti mewawancarai Kasie Retribusi: “Kalo pelayanan sih sudah baik. Bidang Pengelolaan Pasar selalu memberikan arahan agar kami bisa memberikan pelayanan yang optimal. Retribusi yang kami lakukan sesuai dengan aturan dari Dinas. penentuntuan pemungutan pada pedagang pun sudah berdasarkan aturan yang telah ditetapkan, dimana pedagang membayar retribusi sesuai dengan lokasi berjualan dan komoditi setiap pedagang. Kami berkoordinasi dengan PTO Pasar Baru dalam pemungutan retribusi, kami mencetak tiket retribusi dan PTO dengan petugas lainnya yang terjun langsung ke pedagang untuk pemungutan. Setelah itu PTO akan melaporkan hasilnya kepada kami.” (wawancara 15 Oktober 2016) Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasie Retribusi diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan arahan dari Dinas dan pedagang merasa puas. Sedikit berbeda dengan apa yang disampaikan oleh Kasie pengawasan dan pengembangan pasar yang mengemukakan bahwa pedagang merasa belum puas dengan pelayanan yang didapatkan. Hal yang menjadi prioritas di Pasar Baru Subang saat ini adalah pelaksanaan revitalisasi pedagang basahan agar semua pedagang terpusat di Pasar Baru Subang sehingga pasar bisa lebih ramai dan perputaran roda ekonomi berjalan dengan baik. Agar program tersebut bisa terlaksanan dengan baik perlu adanya sosialisasi kepada pedagang agar respon dari pedagang untuk mensukseskan program tersebut baik pula. Wawancara dengan Kasie Kebersihan dan Keamanan Pasar: “Pelayanan kebersihan yang kami lakukan adalah membersihkan atau mengumpulkan sampah dari pedagang ke TPS untuk sampah dari TPS ke TPA itu dilakukan oleh Tarkimsih. Petugas kita setiap pagi hari melakukan kebersihan dilingkungan Pasar Baru Subang, jikapun ada kekurangan itu karena sarana dan prasana alat kebersihan yang belum memadai. Untuk keamanan pasar kami mengajak pedagang Pasar Baru Subang dalam menjaga keamanan pasar. Memang lokasi parkir kendaraan buat pedagang dan pengunjung pasar belum ada lokasi terpusat”. (wawancara 17 Oktober 2016)

Berdasarkan penuturan diatas diketahui bahwa dalam pengelolaan sampah yang ada di Pasar Baru Subang sudah dilakukan sesuai dengan aturan yang ada. Kinerja Bidang Pengelolaan Pasar harus cepat dalam penanganan masalah yang berkaitan dengan kebersihan dan keamanan pasar. Pelayanan

yang baik ditunjukkan dengan kepuasan pedagang maupun pengunjung pasar terhadap kondisi pasar dan lingkungan pasar yang bersih. Wawancara kepada kepala PTO Pasar Baru Subang: “Sebisa mungkin dimaksimalkan. Untuk sarana dan prasarana kita nunggu dari dinas, atau ada juga dari kesepakatan bersama dengan pedagang agar menunjang dalam pengelolaan pasar. Kebersihan selalu dilakukan setiap hari. Ada retribusi yang di pungut dari pedagang seperti kebersihan, keamanan dan itu berbeda bergantung dari lokasi jualan dan berdasarkan jenis dagangannya. Retribusi itu akan digunakan untuk keperluan pedagang juga. Kita sudah melakukan sesuai dengan arahan atau aturan yang ada. Sejauh ini pedagang merasa cukup puas dengan kinerja yang telah dilakukan bidang pengelolaan pasar”.(wawancara 27 Oktober 2016). Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa koordinasi diantara dinas terkait yang bertanggung jawab dengan pengelolaan Pasar Baru Subang cukup baik hanya saja kualitas layanan masih belum sesuai dengan harapan para pelaku usaha, dilihat dari saarana dan prasarana yang terbatas. Setiap layanan yang dilakukan sudah memberikan kemudahan meski belum ada *Standard Operational Prosedure* khusus dalam layanan pengelolaan pasar tersendiri. Layanan seperti retribusi yang di kelompokkan berdasarkan tempat berjualan dan komoditi yang di jual. Program revitalisasi pasar sedang dalam tahap direncanakan tinggal realisasi. Setiap agenda yang akan dilakukan oleh petugas harus disosialisasikan pada pedagang agar mereka bisa mengerti manfaat dan tujuan dari kegiatan tersebut.

Untuk lebih mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh para petugas maka peneliti melakukan wawancara dengan para pedagang sayuran: “Kalau untuk sarana prasarana sih masih kurang ya. Karena kita pedagang basahan (Sayur dan Ikan) yang berjualan pada malam hari kita butuh penerangan yang lebih baik lagi karena yang sekarang masih kurang. Retribusi sih setiap hari selalu ada dari kebersihan, keamanan tapi gak tau kenapa masih aja kebersihannya masih lambat. Penataan pedagang dulu sih sempet direncanakan menurut dagangannya tapi pada pelaksanaannya semuanya bercampur”. (31 Oktober 2016 wawancara dengan pedagang basahan)

Peneliti pun melakukan wawancara kepada pedagang toko, kios dan Ruko :

“Layanan yang dirasakan masih sangat kurang. Fasilitas umum yang ada tidak terawat dengan baik. Banyak toko kosong karena masih sepi pasar walaupun mau dijual lagi susah karena letak pasar yang tidak strategis. Pemerintah pun belum bisa memberikan solusinya bagi toko, kios yang kosong jadi terbengkalai kadang jadi tempat parker dadakan, tempat sampah juga, bahkan buang air kecil dengan sengaja”. (wawancara 5 Oktober 2016)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada pedagang yang ada di Pasar Baru Subang diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh para petugas masih sangat kurang. Pedagang merasa kewajibannya membayar retribusi sudah dipenuhi akan tetapi keinginan pedagang belum terpenuhi, seperti : Kebersihan lingkungan pasar, fasilitas umum yang tidak terawat, sarana prasarana yang ada belum memenuhi harapan dari para pedagang. Untuk melihat kinerja Bidang Pengelolaan Pasar peneliti melakukan wawancara dengan pengunjung pasar.

Wawancara dengan pengunjung pasar : “Buat pelayanannya masih sangat kurang, liat aja kebersihannya apalagi kalo musim hujan seperti sekarang ini pasarnya jadi becek banyak genangan air, jalur antar gang penuh sesak gara-gara banyak pedagang yang berjualan. Keamanan yang kurang, pernah terjadi kehilangan motor karena emang ga ada parkir kendaraan yang jelas dan terpusat. Ditambah banyak toko-toko yang kosong malah di jadiin tempat sampah atau parkir”.(31 Oktober 2016 wawancara dengan pengunjung)

Tak hanya pedagang, peneliti melakukan wawancara dengan pengunjung pasar untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan dalam pengelolaan Pasar Baru Subang dan diketahui bahwa pengunjung pasar merasa keadaan pasar baru tidak memberikan kenyamanan dalam melakukan kegiatan jual beli. Pengunjung mengeluhkan keadaan pasar yang pengap, tata kelola pedagang yang acak-acakan, sering terjadi genangan air bila musim penghujan. Untuk keamanan pasar pun masih sangat mengkhawatirkan, sering terjadi kehilangan kendaraan dikarenakan tidak adanya area parkir yang terpusat dan terkelola dengan baik. Untuk penerangan pasar yang masih kurang, dan banyaknya toko-toko yang tak terisi dan terbengkalai sehingga menjadi tempat parkir dadakan dan tempat sampah.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan informan, bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh bidang pengelolaan pasar belum optimal. Dimana setiap kebijakan atau tindakannya masih belum memenuhi kepuasan dari pedagang maupun konsumen Pasar Baru Subang. Kualitas layanan yang tidak sesuai akan memberikan kepuasan yang rendah, itu dilihat berdasarkan beberapa alasan seperti: penataan pedagang yang harusnya berdasarkan komoditinya masih belum terealisasi pedagang yang saat ini berjualan masih bercampur, penanganan sampah yang lambat, fasilitas umum tidak dikelola dengan baik seperti jalan lalu lintas di dalam pasar yang penuh sesak oleh pedagang ikan asin sehingga menghambat pembeli untuk bergerak, WC umum yang tidak terurus, untuk kenyamanan dan keamanan kepada pelaku yang berinteraksi di Pasar Baru Subang. Untuk mencapai Visi-Misi yang telah ditetapkan maka Pemerintah dan Dinas terkait harus merespon dengan cepat apa yang menjadi prioritas utama di Pasar Baru Subang dalam menciptakan pasar tradisional yang memberikan kenyamanan, keamanan, serta berdaya saing. Perlu adanya peningkatan kualitas layanan dan kesesuaian kebijakan dalam pengelolaan Pasar Baru Subang agar bisa menciptakan pasar tradisional yang berdaya saing serta menciptakan suasana lingkungan pasar yang nyaman dalam melakukan kegiatan jual beli.

Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan serta aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Bidang Pengelolaan Pasar adalah salah satu organisasi sektor publik yang harus selalu berusaha memberikan pelayanan yang optimal agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari masyarakat. Untuk itu Bidang Pengelolaan Pasar dituntut harus cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan keluhan-keluhan dari masyarakat. Sikap responsivitas dari

Bidang Pengelolaan Pasar dapat dilihat dari bagaimana Bidang Pengelolaan Pasar dalam memberikan dan menyediakan sarana pelayanan masyarakat.

Wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Pasar: “Selaku organisasi sektor publik kami berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang optimal, dan sesuai dengan kebutuh yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal ini pedagang Pasar Baru Subang. Apapun yang kita lakukan sebisa mungkin sesuai dengan aturan yang telah ditentukan. Kami akan menampung segala aspirasi maupun keluhan dari pedagang”. (wawancara 10 Oktober 2016)

Berdasarkan hasil penuturan tersebut didapatkan bahwa Bidang Pengelolaan Pasar telah melakukan kegiatan pengelolaan pasar sesuai dengan tupoksi yang ada, memberikan kemudahan kepada pedagang maupun pengunjung pasar dalam menyampaikan aspirasi maupun keluhan yang berkenaan dengan pengelolaan pasar. Sikap responsivitas inilah yang sangat penting untuk menentukan kebijakan apa yang sesuai dengan permasalahan yang ada agar setiap permasalahan tersebut bisa terselesaikan dengan cepat, serta bisa memberikan kepuasan kepada pedagang dengan memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh pedagang dan pengunjung pasar. Wawancara dengan Kasie Pengawasan dan Pengembangan Pasar: “Untuk aspirasi para pedagang melihat nilai strategis dari penjualan laku tidaknya dagangan mereka. Maka dari itu Pemerintah Daerah Kabupaten Subang melalui Dinas berinisiatif membangun fasilitas yang representatif, merelokasi pedagang sesuai dengan rencana maupun aturan dari Pemerintah Daerah melalui program revitalisasi, menempatkan pedagang sesuai dengan zonasinya dan klasifikasi komoditasnya, membuat suasana dan kondisi lingkungan tersebut mendukung terhadap strategis dan keberlangsungan pasar contoh melakukan rekayasa lalu lintas pada prinsipnya semua setuju bahwa kemdara umum semuanya masuk terminal lalu dibelakangnya ada pasar direncanakan jalurnya mengelilingi pasar tinggal mengaplikasiekannya saja. Revitalisasi pasar saat ini masih menjadi prioritas utama untuk mendukung program pemerintah Kabupaten Subang”.(wawancara 10 Oktober 2016)

Berdasarkan wawancara dengan Kasie Pengawasan dan Pengembangan Pasar bahwa untuk mengetahui kebutuhan apa saja yang dibutuhkan pedagang maka sudah ada perkumpulan pedagang untuk menyampaikannya. Untuk program yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah melalui Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Pengelolaan Pasar dalam pengelolaan pasar tradisional khususnya Pasar Baru Subang yaitu memusatkan setiap pedagang yang ada di Kecamatan Subang berada di Pasar Baru Subang. Untuk mewujudkannya maka dibuatlah kebijakan revitalisasi pedagang dan ditunjang dengan rekayasa lalu lintas kendaraan umum yang mengitari Pasar Baru Subang nantinya.

Selanjutnya Kasie Retribusi memberikan pendapat bahwa : “Kita selalu berperan aktif dalam menampung segala masukan maupun keluhan dari para pedagang. Jika ada pedagang yang menanyakan tentang retribusi petugas kami akan menjelaskan agar pedagang mengerti dan paham tujuan dari retribusi itu. Kita menerapkan retribusi secara adil berdasarkan tempat berjualan dan komoditi yang dijual.” (wawancara 15 Oktober 2016)

Berdasarkan pemaparan diatas diketahui bahwa setiap retribusi yang dipungut sudah dilakukan penjelasan terlebih dahulu yang dilakukan oleh Seksi Retribusi agar pedagang mengerti dan memenuhi kewajibannya membayar retribusi yang telah ditentukan. Pemungutan retribusi telah dilakukan sesuai dengan aturan yang ada dan diberlakukan secara adil pada setiap pedagang sesuai lokasi dagang dan komoditi yang dijual.

Wawancara dengan Kasie Kebersihan dan Keamanan Pasar : “Kita sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan dengan memenuhi kebutuhan pedagang dan pengunjung pasar. Masalah kebersihan dan keamana pasar selalu jadi isu yang selalu jadi pembahasan. Hanya kita terhalang dengan sarana dan prasarana yang belum memadai. Akan tetapi kita sebisa mungkin mengatasi keluhan para pedagang dan pengunjung pasar. Kita butuh anggaran yang besar untuk menciptakan lingkungan Pasar Baru Subang yang bersih dan nyaman.” (wawancara 17 Oktober 2016)

Berdasarkan uraian diatas bahwa kebersihan pasar merupakan hal yang amat penting segera diselesaikan karena salah satu

harapan atau keinginan pedagang yang memiliki lingkungan pasar yang bersih serta nyaman. Hanya saja sejauh ini belum terealisasi karena keterbatasan sarana dan prasarana yang belum memadai. Wawancara kepada kepala PTO Pasar Baru Subang: ”Karena disini ada organisasi para pedagang atau BP3 jadi para pedagang bisa menyalurkan aspirasinya, keluhan, atau masukan lalu di teruskan ke Dinas untuk mengelola Pasar Baru Subang lebih baik lagi. Untuk prioritas saat ini adalah perpindahan para pedagang yang ada dipasar panjang dan belakang Bioskop Chandra hanya pedagang basah saja pada bulan Desember 2016 agar pasar lebih ramai dan terpusat sehingga meningkatkan pendapatann pedagang. Lalu pelaksanaan Adipura”.(wawancara 27 Oktober 2016)

Berdasarkan wawancara dengan diatas bahwa perintah melalui SKPD dan instansi terkait melakukan respon dengan cepat untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pedagang agar Pasar Baru Subang bisa ramai dan agar bisa merealisasi misi mengenai pasar tradisional yaitu mewujudkan fungsi dan peranan Pasar Tradisional sebagai tempat usaha yang khas, nyaman dan berdaya saing. Maka itu Bidang Pengelolaan Pasar sudah merancang agenda kerja yaitu revitalisasi pasar, menempatkan pedagang sesuai dengan zonasinya dan klasifikasi komoditasnya, membuat suasana dan kondisi lingkungan tersebut mendukung terhadap strategis dan keberlangsungan pasar contoh melakukan rekayasa lalu lintas agar pasar baru berada di kelilingi oleh jalur kendaraan umum.

Peneliti melakukan wawancara kepada pedagang: “Sampai sejauh ini aspirasi kami belum bisa tersampaikan sepenuhnya, karena perwakilan BP3 masih kurang merangkul semua pedagang. Harapan kita adalah pasar ini bisa selalu ramai, karena sekarang pasar lebih aktif di malam hari saja nah yang pagi hari gimana. Penataan para pedagang lebih di perhatikan”. (3 November 2016 wawancara dengan pedagang toko)

Pedagang basahan pun peneliti wawancarai bagaimana responsivitas dari Bidang Pengelolaan Pasar: “Kita selaku pedagang basahan tidak tahu kalo ada sarana menyampaikan aspirasi. Diharapkan program revitalisasi pasar untuk para pedagang yang berada di pasar lain di kabupaten subang bisa terpusat semuanya

di pasar baru. Biar pasar lebih rame.” (5 November 2016) Wawancara dengan pengunjung pasar: “Kalau menyampaikan aspirasi atau keluhan saya tidak tahu harus kemana. Keluhannya sih kebersihan pasar yang tidak terjaga, suasana pasar yang penuh sesak jadi tidak nyaman. Harapannya keadaan pasar harus lebih baik lagi dari saat ini.”(wawancara 5 November 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pedagang dan pengunjung pasar bahwa aspirasi maupun keluhan yang mereka rasakan belum sepenuhnya tersampaikan ini dikarenakan organisasi yang menaungi pedagang kurang merangkul semua pedagang hal tersebut tidak mempengaruhi kinerja Bidang Pengelolaan Pasar dalam pengelolaan Pasar Baru Subang. Daya tanggap pemerintah melalui dinas terkait yang sudah terkoordinasi dengan baik hanya saja respon akan keluhan dari para pedagang masih rendah. Adapun program prioritas yaitu menjadikan pasar tradisional yang mampu berdaya saing dengan pasar modern. Menciptakan pasar tradisional yang strategis dengan adanya rekayasa lalu lintas agar setiap angkutan umum melewati pasar tradisional dan pemusatan para pedagang di Pasar Baru Subang.

Dapat disimpulkan bahwa responsivitas Bidang Pengelolaan Pasar masih rendah dilihat dari setiap keluhan dari pedagang maupun pengunjung pasar belum bisa diatasi dengan cepat, program revitalisasi belum terlaksana, tata kelola pedagang yang masih acak-acakan. Perlu adanya daya tanggap yang cepat untuk memenuhi kebutuhan pedagang dan menyelesaikan permasalahan yang ada agar pencapaian tujuan dari Pemerintah Kabupaten Subang mengenai pengelolaan pasar tradisional bisa terwujud.

Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik itu berupa suatu sanksi maupun tindakan lainnya. Sehingga dalam pelaksanaan pelayanan pengelolaan pasar tidak terjadi kesalahan atau melanggar aturan yang ada. Untuk melihat sejauhmana responsibilitas para petugas dalam pengelolaan pasar baik dalam pelaksanaan maupun penerapan sanksi peneliti melakukan wawancara pada Dinas terkait.

Wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Pasar : “Karena kita adalah organisasi publik yang harus selalu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap kebutuhan masyarakat, dalam hal ini pengelolaan pasar tentu saja segala sesuatunya harus sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Meski kita belum ada SOP yang khusus dalam pengelolaan Pasar Baru Subang. Adapun sanksi yang kita terapkan hanya berupa teguran dan penjelasan kepada pedagang Pasar Baru Subang. Petugas kami telah bekerja keras untuk menegakan aturan yang ada”. (wawancara 10 Oktober 2016)

Ungkapan diatas menunjukkan bahwa Bidang Pengelolaan Pasar selalu menerapkan aturan yang telah ditetapkan, serta menegakkan sanksi yang sesuai dengan keadaan dilapangan sehingga pedagang bisa mengerti dan memahami dari aturan-aturan yang ada. Petugas selalu memberikan penjelasan kepada pedagang terkait setiap kegiatan pengelolaan pasar agar semua bisa mensukseskan rencana kerja yang telah ditetapkan sebelumnya.

Wawancara dengan Kasie Pengawasan dan Pengembangan Pasar: Sulit untuk menerapkan sanksi kepada pedagang, karena pasar tradisional di kita lebih kepada pelayanan publik atau non profit lebih kepada social. Aturan yang ada dibuat lebih fleksibel akan tetapi pedagang harus paham terlebih dahulu aturan seperti apa dan tujuan dari aturan tersebut kemana agar dapat dirasa manfaatnya atau dampaknya bagi para pedagang. Setiap agenda kegiatan kita telah ada sesuai dengan rekapitulasi dimulai dari perencanaan program, proses pelaksanaan, evaluasi pelaporan kronologis kegiatan yang sudah dilaksanakan kemudian di evaluasi”. (wawancara 10 Oktober 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasie Pengawasan dan Pengembangan Pasar diketahui bahwa aturan yang ada diterapkan secara fleksibel mungkin, karena selaku pelayanan publik harus memberikan kemudahan bagi para pedagang. Setiap kebijakan harus disosialisasikan dengan baik dan benar agar pedagang mengerti akan tujuan dari kebijakan tersebut dan dapat dirasakan manfaat dari kebijakan tersebut. Kebijakan yang baik adalah kebijakan yang tepat untuk mengatasi suatu masalah. Hal serupa dikatakan oleh Kasie Retribusi : “Dalam penegakan sanksi bagi para pedagang yang tidak bayar

kewajiban retribusi itu kami rasa sulit, kami hanya melakukan teguran saja. Bagi petugas sejauh ini tidak ada yang bertindak diluar arahan maupun aturan jikapun ada pasti sudah dilakukan sanksi sesuai dengan sanksi yang ada”.(wawancara 15 Oktober 2016)

Sesuai dengan hasil wawancara Kasie Retribusi mengungkapkan hal yang sama. Penegakan sanksi terhadap pedagang yang tidak tertib admistrasi masih sulit direalisasikan, sanksi yang diterapkan hanyalah berupa teguran secara langsung kepada pedagang tersebut.

Kasie Kebersihan dan Keamanan Pasar mengungkapkan bahwa : “Penengakan aturan yang ada telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dimana sanksi yang digunakan berupa teguran maupun melalui surat pemberitahuan. Penanganan kebersihan maupun kemanan sudah kami lakukan berdasarkan peraturan yang berlaku”. (wawancara 17 Oktober 2016)

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa setiap pelaksanaan tugas yang dilakukan sudah sesuai dengan aturan yang ada. Sanksi yang diberikan dianggap tepat dalam pengelolaan pasar karena memberikan kemudahan pada pedagang Pasar Baru Subang.

Wawancara kepada kepala PTO Pasar Baru Subang: “Justru belum bisa menerapkan aturan atau sanksi ada. Seperti pedagang yang tidak bayar retribusi kita belum tegas. Paling tidak hanya memberikan teguran, maupun berupa surat bila ada pedagang yang bandel. Pemantauan selalu dilakukan setiap hari dari Dinas.”.(wawancara 27 Oktober 2016)

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa dalam penegakan aturan untuk memberikan sanksi tegas kepada pedagang masih belum bisa ditegakkan karena Pasar Baru yang bersifat non profit sehingga tidak ada sanksi khusus berupa denda dengan nominal. dinas terkait hanya melakukan pembinaan saja agar ada efek jera bagi pedagang yang tidak tertib.

Wawancara dengan pedagang: “Untuk sanksi dengan denda berupa uang itu gak pernah ada, tapi biasanya hanya diingatkan saja oleh petugas kalo pedagangnya gak taat sama peraturan sama dikasih penjelasanya juga biar mengerti dan tidak mengulangnya lagi”.(wawancara 5 Oktober 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pedagang Pasar Baru Subang diketahui bahwa

sanksi yang ada tidak berupa sanksi berupa denda uang. Dikarenakan sanksi berupa denda uang tidaklah efektif. Untuk pedagang yang tidak melakukan kewajibannya hanya dilakukan teguran saja dan diberi penjelasan agar pedagang tersebut mengerti akan kesalahannya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa sanksi dengan jumlah nominal tidak pernah ada yang ada hanya dengan teguran saja bagi pedagang, untuk petugas yang melakukan kesalahan ataupun kelalaian dilakukan peringatan berupa surat sesuai dengan aturan yang ada. Dalam pengeolaan pasar ini sanksi denda tidak akan efektif maka dilakukan lah sanksi yang sesuai sebagai salah satu bentuk pembinaan kepada para pedagang. Dapat disimpulkan bahwa responsibilitas Bidang Pengelolaan Pasar sudah baik dilihat dari penegakan aturan yang sudah sesuai.

Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar kesesuaian penyelenggaraan pelayanan kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggung jawaban tersebut.

Akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tersebut konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas tinggi jika kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat dan dirasakan manfaat dari kegiatan tersebut.

Wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Pasar: “Agenda kegiatan yang dilakukan semuanya akan kita laporkan dalam bentuk LAKIP tahunan, kegiatan apa saja yang telah terealisasikan dan kegiatan yang belum terealisasikan. Pertanggungjawaban tersebut kita serahkan pada DPRD Kabupaten Subang dan di awasi oleh BPK maupun Inspektorat Daerah. Untuk pertanggungjawaban kepada pedagang itu tidak ada karena DPRD menjadi perwakilan dari masyarakat”. (wawancara 10 Oktober 2016)

Berdasarkan pernyataan tersebut pertanggungjawaban dalam pengelolaan pasar dilakukan pada Pemerintah Daerah sesuai dengan keadaan di Pasar Baru Subang. Wawancara dengan Kasie Pengawasan dan Pengembangan Pasar: “Seluruh aktivitas yang sudah dianggarkan dan ada biaya anggarannya sudah tertib administrasi dari perencanaan hingga tahap evaluasi, nilai dan manfaatnya demi kepentingan pedagang. Pertanggungjawaban tersebut terangkum dalam laporan lengkap Pemerintah Kabupaten Subang dari Bidang Pengelolaan pasar, tetapi ada juga kegiatan-kegiatan yang pada posisi kita melakukan aktivitas atau kegiatan tanpa pembiayaan itu tetap dilaporkan. Seperti kebakaran pasar yang perlu penanganan mendesak yang bersifat urgent. Akuntabilitas dari segi keuangan, lalu pelaporan dari hasil rekapan kinerja dari Pemerintah Daerah ke DPRD. Para pedagang tidak akan tahu bagaimana pertanggungjawaban dari bidang pengelolaan pasar karena laporan tersebut langsung ke Pemerintah Daerah, DPRD mewakili pedagang maupun konsumen melalui pertanyaan-pertanyaan, pemeriksaan melalui Inspektorat Daerah dan BPK mewakili pelaksanaan kegiatan akuntabilitas yang dilakukan Dinas”.(wawancara 10 Oktober 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasie Pengawasan dan Pengembangan Pasar bahwa dalam kegiatan pengelolaan Pasar Baru Subang telah dianggarkan dan direncanakan sebelumnya. Setiap kegiatan pada akhirnya harus dilaporkan baik yang telah terlaksana maupun yang belum terlaksana. Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Bidang pengelolaan pasar dilaporkan secara langsung ke Dinas untuk kemudian dilanjutkan ke Pemerintah Daerah Kabupaten Subang bersamaan dengan seluruh agenda Dinas yang telah direncanakan sebelumnya. Tujuan dari pertanggungjawaban tersebut agar mengetahui sejauh mana kinerja yang telah dilakukan dan hambatan apa saja yang terjadi.

Adapun wawancara dengan Kasie Retribusi: “Setiap retribusi yang dipungut akan langsung kita hitung dan catat setiap harinya, untuk anggaran kegiatan dalam pengelolaan pasar sudah dianggarkan sebelumnya. Pertanggungjawaban yang lebih detail Dinas yang akan melaporkannya di dalam LAKIP tahunan pada Pemerintah Daerah. Kalo pertanggungjawaban ke

pedagang sendiri sih gak ada yang secara langsung hanya berupa himbuan saja”. (wawancara 15 Oktober 2016)

Sesuai dengan pernyataan tersebut bahwa agenda kegiatan tersebut haruslah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Adapun agenda kegiatan yang dilakukan haruslah sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan dan dirasakan tujuan serta manfaatnya. Pertanggungjawaban yang telah dibuat berupa lakip yang dilaporkan pada Pemerintah Daerah Kabupaten Subang, sedangkan pertanggungjawaban ke pedagang tidak ada.

Wawancara dengan Kasie Kebersihan dan Keamanan Pasar : “Pertanggungjawaban yang kami lakukan mengenai kebersihan dan keamanan Pasar Baru Subang adalah kepada Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Pengelolaan Pasar Kabupaten Subang”. (wawancara 17 Oktober 2016)

Sesuai dengan pernyataan diatas diketahui bahwa pertanggungjawaban mengenai kebersihan dan keamanan pasar dilaporkan kepada Kepala Dinas. untuk tahap berikutnya penyusunan laporan menyeluruh oleh Dinas. Untuk lebih mengetahui pertanggungjawaban dari Pelaksana Tugas Operasional Pasar Baru Subang berikut pernyataannya: “Karena kita dibawah naungan Bidang Pengelolaan Pasar kita melaporkan ke Dinas. Setiap laporan kegiatan program kerja yang mengenai retribusi bila ada keterlambatan itu langsung ke Dinas tapi apabila ada program kerja untuk pembinaan kita sampaikan langsung ke pedagang berupa pengumuman bukan berupa surat, terus jika aka nada perbaikan sarana dan prasarana akan kita sampaikan juga langsung kepada para pedagang Pasar Baru Subang”.(wawancara 27 Oktober 2016)

Hal serupa dinyatakan oleh Kepala PTO Pasar Baru Subang bahwa setiap kegiatan selalu dilaporkan, program yang akan dilaksanakan selalu disosialisasikan kepada pedagang. Pertanggungjawaban dilaporkan sesuai dengan keberhasilan atau terhambatnya suatu kebijakan untuk menjadi bahan evaluasi kedepannya. Untuk mengetahui seberapa jauh akuntabilitas dari para petugas dalam pengelolaan Pasar Baru Subang peneliti melakukan wawancara dengan pedagang : Kalo

pertanggungjawaban ke pedagang setahu saya sih tidak ada, mungkin kalau ada informasi lewat surat sama himbauan saja. Dengan keadaan pasar yang seperti ini kita juga butuh informasi juga mengenai pengelolaan dari hasil retribusi yang selalu kita bayar setiap harinya.”(wawancara 5 Oktober 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pedagang diketahui bahwa pedagang pun membutuhkan banyak informasi serta laporan kegiatan sejauhmana kegiatan pengelolaan pasar berjalan karena pedagang pun berhak tahu kemana dan untuk apa setiap retribusi yang dikumpulkan setiap harinya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa Bidang Pengelolaan Pasar akan melaporkan hasil pertanggungjawabannya berkenaan pengelolaan Pasar Baru Subang langsung ke Dinas lalu Dinas akan melaporkan setiap agenda kegiatannya ke Pemerintah Daerah lalu melakukan diskusi dengan DPRD selaku perwakilan masyarakat di awasi oleh BPK dan IRDA Kabupaten Subang berupa LAKIP tahunan. Sejauh ini akuntabilitas yang ada masih belum dirasakan oleh pedagang. Perlu ada penjelasan kepada pedagang agar mereka merasa puas dengan kinerja Bidang Pengelolaan Pasar dalam pengelolaan Pasar Baru Subang dan sama-sama bersinergi menciptakan pasar tradisional yang nyaman, aman, bersih, berdaya saing dengan toko modern demi tercapainya tujuan organisasi publik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan mengenai Kinerja Bidang Pengelolaan Pasar Dalam Pengelolaan Pasar Baru Subang, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan teori Agus Dwiyanto agar dapat memberikan penilaian terhadap Kinerja Bidang Pengelolaan Pasar. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Produktivitas

Produktivitas merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan Bidang Pengelolaan Pasar dalam Pengelolaan Pasar Baru Subang. Akan tetapi dengan masih kurangnya produktivitas yang dilakukan oleh para petugas dalam melakukan kegiatan pengelolaan Pasar Baru Subang ini dikarenakan banyaknya keluhan dari pedagang mengenai kebersihan dan pendataan pedagang PKL yang berjualan dimalam hari.

2. Kualitas Layanan

Pelayanan yang diberikan masih jauh dari harapan pedagang. Kondisi pasar yang pengap dengan kurangnya penerangan pada malam hari, lingkungan pasar yang masih kotor kurang terjaga kebersihannya, sepihnya pengunjung karena revitalisasi belum terlaksana sepenuhnya sehingga mempengaruhi pendapatan dari pedagang. Keamanan pasar baik itu dari parkir kendaraan yang tidak teratur sehingga rawan akan kehilangan.

3. Responsivitas

Daya tanggap organisasi sektor publik masih rendah karena segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh pedagang belum terpenuhi, dikarenakan keterbatasan anggaran dan belum terpenuhinya fasilitas-fasilitas yang diharapkan oleh pedagang. Keadaan lingkungan pasar yang belum ramai sehingga kegiatan jual beli pasar hanya ramai ketika malam hari saja, akan memberikan dampak terhadap perekonomian masyarakat.

4. Akuntabilitas

Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Bidang Pengelolaan Pasar masih kurang, pertanggungjawaban yang dilaporkan hanya pada Pemerintah Kabupaten Subang saja tidak ada transparansi kepada pedagang.

DAFTAR PUSTAKA

- Atik, Septi, Winarsih, dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Seri Kajian Birokrasi. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fahmi, Irham. 2010. *Manajemen Kinerja, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Edisi Kedua. Erlangga: Jakarta.
- Indrawijaya. 2006. *Perilaku organisasi*. Jakarta : Sinar Baru
- Keban, Yeremias T, 2005, *Enam Dimensi Strategis Admininstrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*., Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Unit

- Penertib dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prabu, Mangkunegara Anwar. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. CV Alfabeta: Bandung.
- Tangkillisin, Hassel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ulum, Ihyaul. 2009. *Audit Sektor Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- W. Creswell, Jhon. 2010. *Research design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Dokumen

- Peraturan Bupati Subang Nomor 14 C.8 Tahun 2008, tugas pokok Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Pengelolaan Pasar.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No.20 Tahun 2012 Tentang Pengelolaan dan Pengembangan Pasar Tradisional.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No.42 Tahun 2007 Tentang Pengelolaan Pasar Desa.
- Perdagri No.56/M-Dag/Per/9/2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/M-AG/Per/12/2013 Tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern.
- Perpres No.112 Tahun 2007 Penataan Dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan Dan Toko Modern.