

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

---

---

**EFEKTIVITAS PELAYANAN DINAS PASAR BAGI PEDAGANG DI  
PASAR CIK PUAN KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat-Syarat  
Penyusunan Skripsi  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau*



**AZI MATHUL KHOIROH**

**167310468**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**PEKANBARU**

**2021**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Azi Mathul Khoiroh  
NPM : 167310468  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di  
Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru

Format sistematika dan pemahaman materi masing-masing bab dan sub bab dalam skripsi ini telah di pelajari dan dinilai relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode ilmiah, oleh karena itu dinilai layal serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian komprehensif

Pekanbaru, 2 Maret 2021

Turut Menyetujui

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua

Dr Ranggi Ade Febrian, S.IP.,M.Si

Pembimbing

Dr. Zainal, S.SOS.,MSI

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Azi Mathul Khoiroh  
NPM : 167310468  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu ( S. 1 )  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di  
Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimannya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 4 Agustus 2021

Ketua,



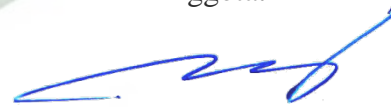
**Dr. Zainal, S.Sos, M.Si**

Sekretaris,



**Andriyus, S.Sos, M.Si**

Anggota.



**Drs. H Zaini Ali, M.Si**

Mengetahui  
Wakil Dekan I



**Indra Syafri, S.Sos., M.Si.**



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 126/UIR-FS/KPTS/2021**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

**Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

**Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Azi Matul Khoiroh  
N P M : 167310468  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Efektivitas Pelayan Dinas Pasar bagi Pedagang di pasar Cik Puan Kota Pekanbaru.**

Struktur Tim :

|                              |                                      |
|------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Dr. Zainal, S.Sos, M.Si   | Sebagai Ketua merangkap Penguji      |
| 2. Andriyus, S.Sos, M.Si     | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Drs. H. Zaini Ali, M.Si   | Sebagai Anggota merangkap Penguji    |
| 4. Irwan Gesmi, S.Sos, M.Si. | Sebagai Anggota merangkap Penguji    |

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.

3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 07 Juli 2021  
Dekan,

**Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.**

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi.....
4. A r s i p -----sk.penguji-----

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---



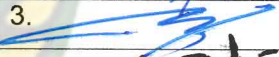

---

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: /UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 07 Juli 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 08 Juli 2021 jam 08.00 – 09.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Azi Matul Khoiroh  
NPM : 167310468  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Efektivitas Pelayan Dinas Pasar bagi Pedagang di pasar Cik Puan Kota Pekanbaru.**

Nilai Ujian : Angka : " 76,9 " ; Huruf : " B+ "  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

| No | Nama                     | Jabatan    | Tanda Tangan   |
|----|--------------------------|------------|--|
| 1. | Dr. Zainal, S.Sos, M.Si  | Ketua      | 1.  |
| 2. | Andriyus, S.Sos, M.Si    | Sekretaris | 2.  |
| 3. | Drs. H. Zaini Ali, M.Si  | Anggota    | 3.  |
| 4. | Irwan Gesmi, S.Sos, M.Si | Notulen    | 4.  |

Pekanbaru, 08 Juli 2021  
An. Dekan

  
**Indra Safri, S.Sos., M.Si.**  
Wakil Dekan I Bid. Akademik



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

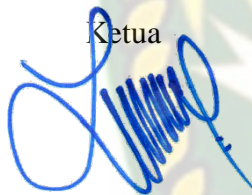
---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Azi Mathul Khoiroh  
NPM : 167310468  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu ( S. 1 )  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di  
Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru

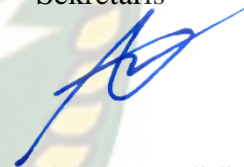
Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim penguji dan nilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai karya ilmiah.

Pekanbaru, 4 Agustus 2021  
An. Tim Penguji

Ketua  


**Dr. Zainal, S.Sos, M.Si**

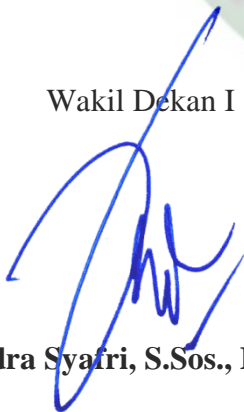
Sekretaris



**Andriyus, S.Sos, M.Si**

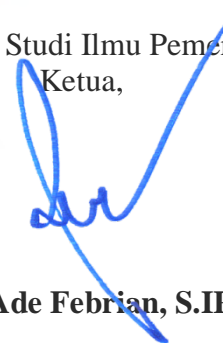
Turut Menyetujui

Wakil Dekan I



**Indra Syafri, S.Sos., M.Si.**

Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Ketua,



**Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.**

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur kepada Allah SWT karena rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “**Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru**”. Dalam pembuatan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dosen Pembimbing saya bapak Dr. Zainal, S.Sos, M.Si.
2. Dosen penguji bapak Andriyus, S.Sos, M.Si. , Drs. H. Zaini Ali, M.Si, dan Irwan Gesmi, S.Sos, M.Si. yang telah memberi bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Ketua Jurusan Dr. Ranggi Febrian Ade, S.IP., M.Si.
4. Orang Tua dan keluarga saya yang telah memberikan do’a serta semangat kepada saya dalam menjalani kuliah serta dalam pembuatan skripsi ini.
5. Diri sendiri yang telah mampu berjuang dan bertahan hingga sejauh ini.
6. Pacar saya M Imam Utomo SP yang telah bersedia menemani, memotivasi dan memberi semangat untuk memperoleh gelar sarjana.
7. Teman-teman IP F yang telah banyak mensupport saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saya berharap kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun untuk perbaikan penulisan selanjutnya. Demikianlah, semoga proposal ini bermanfaat khususnya saya dan bagi pembaca.

Pekanbaru, 4 Agustus 2021

Penulis,

Azi Mathul Khoiroh

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                              | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                  | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                               | <b>viii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                           | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                                  | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                                 | 11          |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....                  | 12          |
| <b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b> ..... | <b>13</b>   |
| A. Studi Kepustakaan.....                                | 13          |
| B. Penelitian Terdahulu .....                            | 32          |
| C. Kerangka Pikir .....                                  | 34          |
| D. Konsep Operasional .....                              | 34          |
| E. Operasional Variabel.....                             | 35          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....                   | <b>38</b>   |
| A. Tipe Penelitian .....                                 | 38          |
| B. Lokasi Penelitian.....                                | 39          |
| C. Informan Penelitian.....                              | 39          |
| D. Teknik Penentuan Informan dan Key Informan.....       | 40          |
| E. Jenis Dan Sumber Data .....                           | 40          |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....                          | 41          |
| G. Analisis Data .....                                   | 42          |
| H. Jadwal Kegiatan Penelitian .....                      | 43          |



|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>   | <b>44</b> |
| A. Sejarah Singkat Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru .....  | 46        |
| B. Gambaran Umum Dinas Perindustrian Dan Perdagangan .....  | 51        |
| C. Tugas Pegawai Dinas Perindustrian Dan Perdagangan  | 54        |
| D. Visi dan Misi Dinas Perindustrian Dan Perdagangan .....  | 60        |
| <b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>67</b> |
| A. Identitas Informan .....   | 67        |
| B. Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang<br>Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru.....             | 68        |
| C. Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di<br>Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru..... | 76        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>   | <b>78</b> |
| A. KESIMPULAN .....   | 78        |
| B. SARAN .....  | 79        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>80</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>   | <b>81</b> |

## DAFTAR TABEL

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| TABEL II.1  | Pendekatan Jurnal Terdahulu.....   | 34 |
| TABEL II.2  | Operasional Variabel .....   | 36 |
| TABEL III.1 | Jadwal Dan Waktu Penelitian .....  | 42 |
| TABEL IV.1  | Kota Pekanbaru Berdasarkan Kecamatan.....  | 46 |
| TABEL IV.2  | Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Dan Jenis Kelamin Di Kota Pekanbaru Tahun 2018 ..... | 48 |
| TABEL IV.3  | Jumlah Agama Resmi Dan Penganutnya Di Daerah Kota Pekanbaru.....                       | 50 |
| TABEL V.1   | Umur Responden.....  | 61 |
| TABEL V.2   | Pendidikan Informan .....  | 62 |

**DAFTAR GAMBAR**

GAMBAR II.1 Kerangka Pikir .....35



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**



## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif skripsi yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azi Mathul Khoiroh  
NPM : 167310468  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Judul Skripsi : Efektifitas Pelayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru

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

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, juni 2021  
Pelaku Pernyataan,



Azi Mathul Khoiroh

# EFEKTIVITAS PELAYANAN DINAS PASAR BAGI PEDAGANG DI PASAR CIK PUAN KOTA PEKANBARU

## ABSTRAK

**AZI MATHUL KHOIROH**  
**167310468**

Penelitian ini tentunya berdasarkan latar belakang yang dikemukakan terkait efektivitas dinas pasar mengenai retribusi, untuk mengetahui sejauh mana proses pelaksanaan tugas dalam pemunggutan retribusi di Pasar Cik Puan, Kota Pekanbaru, yang dimana dalam penelitian ini terdapat permasalahan atau terindikasi yaitu :1. Berapa besar potensi penerimaan retribusi di pasar cik puan kota pekanbaru. 2. Apakah pemunggutan retribusi di pasar cik puan kota pekanbaru sudah efektif, Selanjutnya dalam penelitian ini untuk mengetahui tujuan apakah Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru sudah berajalan dengan baik dan benar. Kemudian dalam konsep penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan teknik type yang digunakan dalam penelitian ini adalah type deskriptif diama penulis akan menggunakan kondisi objektif yang ditemui dilapangan berdasarkan dengan data-data yang ada dengan masalah. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan juga dokumentasi dengan menyertakan hasil data yang didapat serta teknik yang berbeda dari beberapa sumber dan hasil dari kesimpulan bahwa belum semua indikator dijalankan dengan baik dan dalam pelaksanaannya masih kurang efektif

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Dinas, Retribusi

# **EFFECTIVENESS OF MARKET SERVICE FOR TRADERS IN THE CIK PUAN MARKET, PEKANBARU CITY**

## **ABSTRACT**

**AZI MATHUL KHOIROH**  
**167310468**

This research is of course based on the background put forward regarding the effectiveness of the market service regarding fees, to determine the extent of the process of carrying out duties in collecting fees at Cik Puan Market, Pekanbaru City, where in this study there are problems or indicated, namely: 1. How much is the potential for receiving retribution in Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru 2. Is the levy collection in the Market Cik Puan City Pekanbaru effective Furthermore, in this study to determine the purpose of whether the Market Service Effectiveness for Traders in Cik Puan Market, Pekanbaru City has been going well and correctly. Then in this research concept the researcher uses qualitative methods with the type technique used in this research is the descriptive type in which the writer will use the objective conditions found in the field based on the existing data with the problem. The techniques used to collect data in this study are interviews, observations, and documentation by including the results of the data obtained and different techniques from several sources and the results of the conclusion that not all indicators have been implemented properly and their implementation is still less effective.

Keywords: Effectiveness, Service Service, Retribution



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Negara adalah suatu organisasi yang didalamnya terdapat rakyat, wilayah yang permanen dan pemerintahan yang sah. Ddalam arti luas negara merupakan sosial (masyaakat) yang diatur secara konstitusional (berdasarkan undang-undang) untuk mewujudkan kepentingan bersama. Fungsi atau tugas Negara adalah untuk mengatur kehidupan yang ada dalam negara untuk mencapai tujuan Negara. Fungsi Negara anantara lain menjaga ketertiban masyarakat, mengusahakan kesejahteraan rakyat, membentuk pertahanan dan menegakan keadilan.

Sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia menurut Undang-Undang Dasar 1945 memberikan keluasan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Dalam menyelenggarakan otonomi daerah di pandang perlu untuk lebih menekankan kepada prinsip-prinsip demokrasi serta masyarakat, pemerataan, keadilan serta mempertahankan potensi dan keanekaragaman daerah.

Hal tersebut sesuai dengan pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945. Pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintaha sesuai dengan azas otonomi dan tugas pembantuan.

Mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Melalui otonomi luas, derah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan meningkatkan prinsip

demokrasi, pemerataan, keadilan keistimewaan serta potensi dalam keragaman daerah dalam sistem Negara Kessatuan Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah disebutkan berbagai urusan pemerintahan konkuren dan urusan pemerintahan umum. Pada pasal 10 disebutkan beberapa urusan pemerintahan absolut meliputi :

1. Politik luar negeri
2. Peertahanan
3. Keamanan
4. Yustisi
5. Moneter dan fiscal nasional
6. Agama

Kemudian pada pasal 11 disebutkan bahwa urusan pemerintahan konkuren terdiri dari urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Dan pada pasal 12 yang urusan wajib pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar adalah :

1. Pendidikan
2. Kesehatan
3. Pekerjaan umum dan penetaan ruang
4. Perumahan rakyat dan kawasan pemukiman
5. Ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat
6. Sosial

Urusan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar :

1. Tenaga kerja
2. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
3. Pangan
4. Pertanahan
5. Lingkungan hidup

6. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
7. Pemberdayaan masyarakat dan desa
8. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana
9. Perhubungan
10. Komunikasi dan informasi
11. Koperasi usaha kecil dan menengah
12. Penanama modal
13. Kepemudaan dan olah raga
14. Statistik
15. Persandian
16. Kebudayaan
17. Kebudayaan
18. Perpustakaan
19. Kearsipan

Dan yang menjadi urusan pilihan pemerintahan :

1. Kelautan dan perikanan
2. Pariwisata
3. Pertaanian
4. Kehutanan
5. Energi dan sumber daya mineral
6. Perdagangan
7. Perindustrian
8. Transmigrasi

Dari beberapa uraian diatas tidak akan tercapai penyelenggaraan pemerintahan yang baik apabila sumber daya manusianya belum memiliki daya saing yang berkualitas, oleh karena itu di perlukan generasi yang berpendidikan yang mampu untuk bersaing baik di tingkat Nasional maupun Internasional



Berdasarkan hal tersebut, daerah tentu menjadi ujung tombak dalam keberhasilan pemerintah menjalankan tugas dan fungsinya, maka dari itu menindak lanjuti amanat yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Peraturan Daerah, Provinsi Riau sebagai salah satu Daerah Otonom membuat suatu peraturan dalam bentuk Peraturan daerah provinsi riau Nomor 4 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Provinsi Riau dimana salah satu Perangkat Daerah yaitu Dinas Koperasi Usaha Kecil dan menengah menjadi salah satu Instansi penting yang dapat mengembangkan dan meningkatkan Sumber Daya Manusia melalui Program-Program,

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian perbuatan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas pelayanan jasa, barang yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayan publik.

Pasar merupakan sebuah sarana dan prasarana bertemunya penjual dan pembeli. Pasar dianggap penting selain untuk mempermudah masyarakat untuk mendapatkan kebutuhan rumah tangga juga merupakan sarana untuk memberi peluang bagi masyarakat untuk berusaha baik yang bersifat formal maupun informal. Guna menjaga kenyamanan dan ketertiban umum dari kejadian-kejadian yang berlangsung di pasar tersebut melalui badan resmi seperti dinas pasar cikpuan kota pekanbaru.

Dinas pasar sebagai salah satu perangkat pemerintah dalam retribusi pasar mempunyai tugas pokok melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang pengelolaan pasar, sedangkan fungsi dinas pasar adalah merumuskan kebijakan teknis bidang pengelolaan pasar melaksanakan tugas bidang pengelolaan pasar, serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Agar aktivitas berjalan lancar maka pemerintah Daerah Kota Pekanbaru juga mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No.08 tahun 2017 tentang retribusi pelayanan pasar. Berdasarkan pasal 1 dari peraturan daerah kota pekanbaru No. 08 Tahun 2017 tentang wajib retribusi adalah orang pribadi atau badan peraturan perundang-undangan retribusi diwajibkan untuk melakukan pembayaran retribusi, termasuk pemungut atau pemotong retribusi tertentu. Objek retribusi adalah fasilitas pasar yang disediakan oleh pemerintah daerah yang dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan hukum. Subjek retribusi adalah orang pribadi atau badan yang menikmati atau memanfaatkan fasilitas pasar. Usaha pengembangan penerimaan retribusi pasar pada tahunnya mengalami kendala atau hambatan tersebut diantaranya menyangkut perilaku wajib retribusi ,retribusi pasar sering kali melakukan penungakan pembayaran retribusi dengan berbagai alasan. Dari penungakan inilah kemudian penerimaan yang di dapatkan tidak bisa optimal. Retribusi yang berupa pelayanan yang diberikan pemerintah daerah untuk menyediakan tempat pasar yang layak dan strategis. Setiap pengguna sarana pasar akan dikenakan pungutan oleh pemerintah daerah. Sedangkan masyarakat akan menerima timbale balik jasa yang diberikan

pemerintah daerah. Agar pengelolaan retribusi pasar berjalan dengan efektif pemerintah harus meningkatkan pengelolaan retribusi dengan baik.

Efektivitas penerimaan retribusi pasar dilakukan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan retribusi pasar yaitu subjek dan objek pasar, tarif retribusi, sistem pemungutan retribusi, kebijakan pemerintah, dan aparat pelaksanaan retribusi pasar. Peran lebih dari pemerintah dalam meningkatkan retribusi pasar harus di tingkatkan agar kinerja pemungutan retribusi berjalan efektif. Upaya yang dilakukan pemerintah yaitu mengawasi kegiatan pemungutan retribusi pasar agar tidak ada kecurangan oleh pihak pemungut sehingga akan menurunkan penerimaan retribusi pasar. Selain itu kesadaran dari pihak pedagang pasar juga harus diperhatikan dalam membayar retribusi pasar agar peningkatan retribusi pasar sesuai dengan apa yang diharapkan. Peningkatan penerimaan retribusi pasar harus didukung melalui upaya perbaikan struktur dan sistem yang baik guna peningkatan efektivitas pemungutan. Jika realisasi penerimaan retribusi pasar semakin besar maka semakin mendekati target yang ditetapkan, maka hal tersebut menunjukkan efektivitasnya semakin besar. Jika efektivitas dapat tercapai diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk peningkatan pendapatan asli daerah.

Kontribusi retribusi pasar akan meningkat pendapatan asli daerah jika dikelola dengan efektif. Dalam pemungutan retribusi pasar agar mudah dalam pemungutannya pemerintah harus mengatur dan membuat denah toko atau kios yang ada dipasar sesuai dengan jenis penjualan agar lebih tertib. Semakin tinggi pendapatan asli daerah yang berasal dari pemungutan retribusi pasar maka akan

lebih meningkatkan pendapatan asli daerah. Selain itu, kontribusi retribusi pasar hasilnya nyata terhadap pendapatan asli daerah.

Kota Pekanbaru berkembang melalui fungsi dari Sungai Siak sebagai salah satu sarana transportasi terkait mendistribusikan hasil bumi dari pedalaman dan dataran tinggi, contohnya daerah Minangkabau ke wilayah Pesisir Selat Malaka. Pada tanggal 23 Juni 1784 berdasarkan musyawarah “Dewan Menteri” dari Kesultanan Siak, yang terdiri atas Datuk empat suku Minangkabau yakni (Pesisir, Limapuluh, Tanah Datar, dan juga Kampar yang menjadi bagian terakhir dari Datuk empat Suku ), kawasan ini lalu dinamai dengan Pekanbaru, dan kemudian hari tersebut diperingati sebagai hari jadinya Kota Pekanbaru.

Secara geografis Kota Pekanbaru memiliki posisi strategis berada pada jalur Lintas Timur Sumatera, terhubung dengan beberapa Kota seperti Medan, Padang dan Jambi, dengan wilayah administratif, diapit oleh Kabupaten Siak pada bagian Utara dan Timur, sementara bagian Barat dan Selatan oleh Kabupaten Kampar.

Pada tahun 2010 Pekanbaru memiliki penduduk terbanyak ketiga dipulau Sumatera setelah Medan dan Palembang, Etnis Minangkabau merupakan masyarakat terbesar dengan jumlah sekitar 37,96% dari total penduduk kota, dan Bahasa Minang menjadi sebagai salah satu Bahasa Pergaulan yang digunakan oleh penduduk Kota Pekanbaru selain Bahasa Melayu dan Bahasa Indonesia.

Pasar Cik Puan Merupakan salah satu pasar yang berada di Kota Pekanbaru tepatnya di Wilayah Kelurahan Kmapung Melayu Kecamatan Sukajadi Pekanbaru. Pasar Cik Puan Pekanbaru sebelum menjadi salah satu Pasar



tradisional yang besar di Kota Pekanbaru pada awalnya hanyalah berupa Pasar lingkungan Kecamatan dengan sarana dan prasarana seadanya berupa kios-kios, Los dan kaki lima, untuk menampung atau memenuhi kebutuhan masyarakat sekitarnya dan berada di bawah wewenang Kecamatan Sukajadi namun seiring dengan berkembangnya Kota Pekanbaru secara otomatis Pasar Cik Puan berkeembang pula menjadi besar seperti yang ada pada saat ini, hal tersebut sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin besar pula jumlahnya.

Nama lain dari Pasar Cik Puan yaitu Pasar Inpres yang didirikan pada tahun 1978 dengan nama pasar Impres. Namun setelah terjadi musibah kebakaran pada tahun 1998 kemudian pasar ini dibangun swadaya pedagang dan menjadi Pasar Tradisional dengan nama “Pasar Cik Puan”.

Pasar Cik Puan Pekanbaru didirikan atas tanah milik Pemerintah Daerah Kotamadya Pekanbaru, dengan luas tanah 1965 m. Pedagang kaki lima yang terdiri dari bermacam-macam pedagang seperti: Pedagang Pakaian, Sepatu, Barang harian, Makanan, Minuman, Ikan dan semua jenis barang pada umumnya.

Pasar Cik Puan merupakan salah satu pasar besar yang berkembang sebagai pusat pembelanjaan masyarakat. Tujuh pasar tersebut teletak secara berpisah dan tersebar di Kecamatan-kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru.

Tujuh Pasar yang menjadi pusat perbelanjaan masyarakat dan berada di lingkup Kotamadya Pekanbaru adalah:

1. Pasar Suka Ramai di Kecamatan Pekanbaru Kota
2. Pasar Cik Puan di Kecamatan Sukajadi
3. Pasar Bawah di Kecamatan Senapelan

4. Pasar Lima Puluh di Kecamatan Lima Puluh
5. Pasar Senapelan di Kecamatan Senapelan
6. Pasar rumbai di Kecamatan Rumbai
7. Pasar Sail di Kecamatan Sail

Prinsip dan sasaran dalam penetapan struktur tarif retribusi didasarkan atas tujuan untuk memperoleh keuntungan yang layak sebagaimana keuntungan yang pantas di terima oleh swasta sejenis untuk penggantian biasa meliputi investasi, perawatan, pemeliharaan, penyusutan, asuransi, angsuran bunga, biaya rutin periodik yang berkaitan langsung dengan penyediaan jasa dan biaya administrasi umum yang mendukung penyediaan jasa serta biaya

kebersihaan, keamanan, operasional dan pengadaan karcis.

Pasar tradisional secara umum selain memiliki kelemahan berupa kondisi yang kumuh, becek, tidak teratur, panas dan tidak nyaman juga memiliki kelebihan dibandingkan pasar modern. Kelebihan tersebut diantaranya yaitu lokasinya yang strategis karna dekat dengan pemukiman warga, masih buka tawar menawar yang secara psikologis memberikan nilai positif pada proses interaksi penjual dan pembeli dan menjual barang kebutuhan sehari-hari dengan harga yang relative murah karena jalur distribusi lebih pendek, tidak terkena pajak atau pungutan lain yang besar. Oleh karena itu, pemerintah masih dapat memberdayakan pasar tradisional melalui upaya-upaya serius dengan mengoptimalkan fungsi-fungsi pasar tradisional, kelebihan-kelebihan yang dimiliki pasar tradisional serta meminimalisir kelemahan-kelemahan melalui kebijakan daerah (perda) yang menjadikan pasar tradisional dapat terus eksis dan berkembang. Perbaikan fisik

dan penataan pasar serta lingkungan untuk memberikan kenyamanan terjadinya transaksi tanpa meninggalkan peran para pedagang itu sendiri (Fertanto,2006).

Banyak pasar yang berada di Pekanbaru antara lain Pasar Sail,Pasar Kodim,Pasar Pusat,Pasar dupa dan Pasar Cik puan.Dalam penelitian ini pasar yang akan di teliti yaitu pasar Tradisional Cik Puan Kota Pekanbaru yang terletak di tengah kota.Alasan memilih meneliti di Pasar Cik Puan yaitu karena pasar Cik Puan ini adalah pasar yang sejauh ini bangunan hanya terbuat dari kayu atau papan.Sampai saat ini pedagang masih menempati bangunan pasar yang lama.Namun sisi lain kelebihan pasar ini letaknya strategis dan kelengkapan barang yang di jual dapat dijangkau oleh masyarakat.

Dari pembahasan diatas terkait efektivitas pelayanan dinas pasar bagi pedagang di pasar cik puan kota pekanbaru yang mana fenomena tersebut mejadi penghambat atau persoalan yang perlu diselesaikan guna untuk memperbaiki pelayanan.Adapun fenomena tersebut seperti :

1. Sebagian dari para pedagang pasar masih mengeluhkan relative tingginya retribusi pasar yang di tetapkan pemerintah kota terhadap objek retribusi serta kurangnya fasilitas sarana dan prasarana pasar yang berdampak kepada pedagang dan pengunjung.
2. Relatif rendahnya kesadaran diantara para pedagang pasar sehingga masih belum dapat melunasi retribusi pelayanan pasar sesuai tepat waktu sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan pemerintah daerah sehingga sering terjadi penungakan.

3. Saat memungut uang retribusi pelayanan pasar petugas dinas tidak memberikan bukti atau kartu pembayaran kepada pedagang pasar sehingga sering terjadi kesalah pahaman bagi pedagang pasar yang sudah atau belum membayar retribusi pasar.

Berdasarkan dari fenomena yang penulis temukan sesuai dengan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan mengangkat judul **“Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena yang penulis temui, maka penulis melakukan penelitian dengan judul : **“Efektivitas Pelayanan Dinas Bagi Pedagang Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru”**

#### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :
  - a. Untuk mengetahui dan menganalisa Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru
  - b. Untuk mengetahui sejauh mana hambatan-hambatan ataupun kendala yang membuat pelaksanaan tugas Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru
2. Kegunaan Penelitian
  - a. Kegunaan Teoritis
    1. Sebagai kajian studi banding antara pengetahuan yang sifatnya teoritis dengan kenyataan yang ada dilapangan.

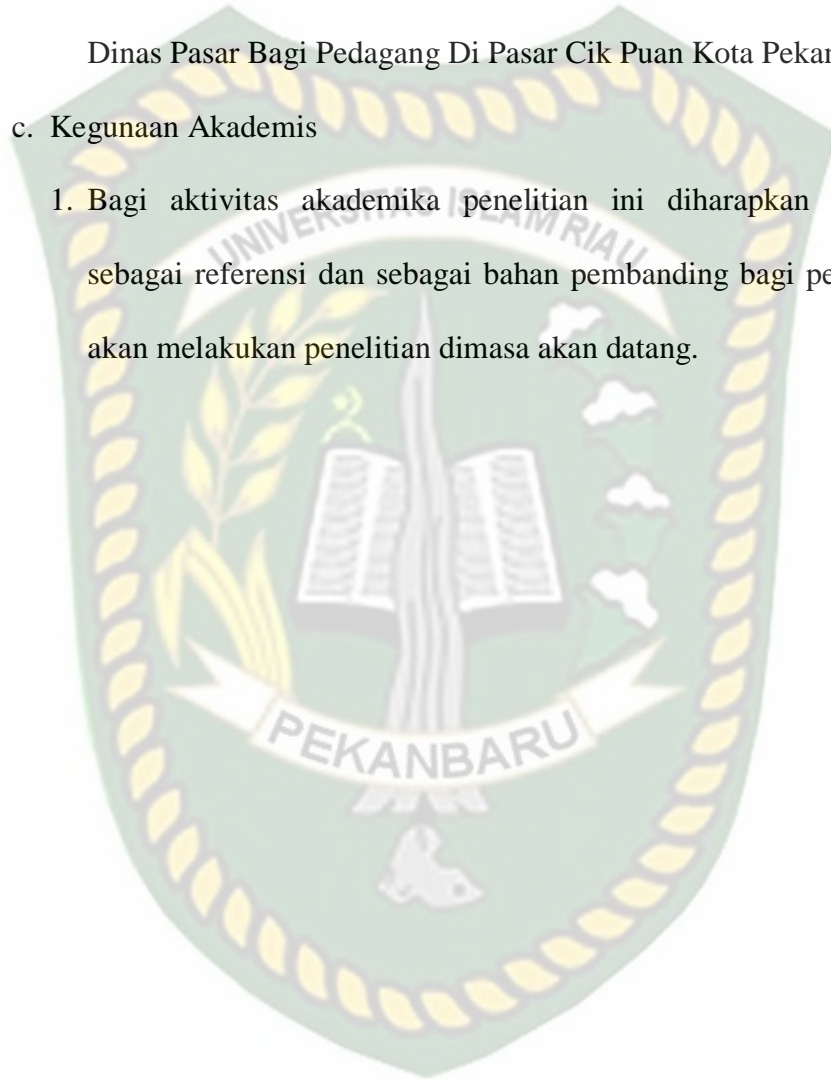


b. Kegunaan Praktis

1. Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan kepada pihak-pihak yang bersangkutan terkait denganEfektivitas Pelayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru

c. Kegunaan Akademis

1. Bagi aktivitas akademika penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai referensi dan sebagai bahan pembanding bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dimasa akan datang.



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERPIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan suatu penelitian, maka penulis menggunakan beberapa konsep teoritis yang erat kaitanya dengan penelitian yang akan penulis teliti di antaranya:

##### 1. Konsep Pemerintahan

Pemerintahan berasal dari kata pemerintah yang kata “perintah” tersebut memiliki empat unsur yaitu, ada dua pihak yang terkandung kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan (Syafie,2001 : 20)

Definisi pemerintahan (dalam Ndraha,2010 : 6) adalah gejala sosial,artinya terjadi didalam hubungan antar anggota masyarakat baik individu dengan individu kelompok dengan kelompok, maupun antar individu dengan kelompok. Gejala ini terdapat pada suatu saat di dalam sebuah masyarakat

Menurut Syafie (2011 : 16) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahannya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan, secara baik dan benar.

Sehingga melihat dari definisi diatas bahwa ilmu pemerintahan merupakan ilmu yang mempelajari mengenai bagaimana pemerintahan melakukan kegiatan

didalam merupakan diluar serta mengenai fungsinya sebagai pelaksanaan ketentuan yang berlaku pada Negara.

Menurut M. Kusnardi, pemerintahan dapat diartikan sebagai urusan urusan yang dilakukan oleh sebuah Negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyat ataupun warga Negara yang dimilikinya dengan jalan memenuhi kepentingan rakyatnya serta menjalankan dan melaksanakan fungsi Eksekutif,legislatif, dan yudikatif secara baik dan benar.

Menurut Sedarmayanti (2004 : 9) menyatakan bahwa pemerintah yang baik adalah pemerintahan yang menghormati kedaulatan rakyatnya oleh karena itu tugas dari pemerintah adalah :

1. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia
2. Memajukan kesejahteraan umum
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa
4. Melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan abadi dan keadilan social

Menurut Nurcholis (2005:112) ilmu pemerintahan adalah sekelompok orang yang diberikan kekuasaan legal oleh masyarakat setempat untuk melaksanakan pengaturan atas interaksi yang terjadi dalam pergaulan masyarakat (baik antara individu dengan individu,individu dengan lembaga pemerintahan, lembaga pemerintahan dengan pihak swasta, maupun pihak swasta dengan individu) untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan hidup sehari-hari, sehingga interaksi tersebut dapat berjalan secara harmonis.

Menurut H. Muhammad Rohidin Pranadjaja dalam bukunya yang berjudul “hubungan menjelaskan instansi pemerintah”, gagasan pemerintah menjelaskan

bahwa “istilah ini berasal dari pemerintah kata pemerintah, yang berarti kata-kata yang bermaksud disuruh melakukan sesuatu,sesuatu harus dilakukan.pemerintah adalah orang badan atau aparat dihapus atau member pemerintah”.(Pranadjaja,2003:24)

Dari penjelasan di atas bahwa fungsi pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan terbagi menjadi 3 fungsi, yaitu:

1. Fungsi Pembangunan
2. Fungsi Pemberdayaan
3. Fungsi Pelayanan

## **2. Konsep Kinerja**

Kinerja merupakan tingkat pencapaian atau prestasi yang bisa diraih oleh pegawai atau suatu organisasi berdasarkan indikator-indikator kinerja yang telah ditentukan.Mengukur keberhasilan kinerja, baik kinerja pegawai atau kinerja sebuah organisasi sangatlah diperlukan hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan yang telah diraih.Sehingga setelah diketahui bagaimana tingkat kinerja yang telah dicapai bisa dilakukan evaluasi.

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria tertentu yang telah ditetapkan terlebih dahulu dan telah disepakati



bersama. Kinerja merupakan penampilan hasil kerja baik secara kualitas dan kuantitas. Kinerja tersebut dapat ditinjau dari beberapa dimensi yaitu :

1. Sebagai keluaran (output) yaitu melihat apa yang dihasilkan.
2. Adalah prosesnya, yaitu prosedur-prosedur yang telah ditempuh dinilai seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugasnya.
3. Adalah aspek konstektual, yaitu penilaian kerja yang dilihat dari kemampuannya. Menurut Arsyad (Dalam Juffri, 2013:15).

Menurut Sudarmayanti (Dalam Juffri, 2013:16) kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, sesuai dengan moral dan etika. Sedangkan menurut Ruky (Dalam Juffri, 2013:16) kinerja (prestasi kerja) adalah kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil, yang dihubungkan dengan misi yang diemban oleh suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan yang diambil.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa kinerja berarti:

1. sesuatu yang dicapai
2. prestasi yang diperlihatkan
3. kemampuan kerja.

Pengertian kinerja (Prestasi kerja) merupakan hasil kerjasecara kualitas dankuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, Menurut Mangkunegara (Dalam Alim, 2013:10).

Menurut Mahmudi (Dalam Alim 2013:19) menyatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang atau jasa, kualitas barang atau jasa, perbandingan hasil kerja dengan target dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka kinerja merupakan hasil akhir yang dicapai oleh suatu organisasi

### **3. Konsep Efektivitas**

Efektivitas merupakan sesuatu yang dilakukan berhasil dan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Selanjutnya menurut Harbani Pasolong (Dalam Nabilah 2017:11) mengemukakan bahwa efektivitas sebagai berikut: “Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel ini. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan”.

Efektivitas adalah tingkat pencapaian hasil program dengan target yang telah ditetapkan. Secara sederhana efektivitas merupakan perbandingan output dengan outcome menurut Mardiasmo (Dalam Veronica 2007:21)

Efektivitas menurut Siagian (Dalam Yosua 2013:3) memberikan defenisi sebagai berikuts: “Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan

prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya”.

Pendapat Gibson (Dalam Yosua 2013:4) untuk mengukur tingkat efektivitas yaitu:

1. Produksi, adalah merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan.
2. Efisiensi, adalah merupakan perbandingan (ratio) antara output dengan input.
3. Kepuasan, adalah merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Keunggulan, adalah tingkat dimana keorganisasian dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal.
5. Pengembangan, adalah mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui Konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu factor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

#### **4. Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Fandy Tjiptono (Dalam Ahmad, 2016:8) jasa (service) merupakan aktifitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

Menurut kotler yang dikutip Toni Wijaya (Dalam Ahmad, 2016:9) “jasa atau pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”.

Menurut Swasta (Dalam Ahmad, 2016:9) pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan dan bersifat media penghubung antara satu pihak dengan pihak lain dengan maksud dan tujuan tertentu. Definisi diatas mengandung makna, bahwa pelayanan adalah sebuah aktivitas yang sifatnya sebagai penghubung antara yang diberikan layanan dengan tujuan yang hendak dicapai. Sedangkan menurut Kristiadi (Dalam Ahmad, 2016:10) kebijakan pelayanan umum yang baik terdiri dari: pelayanan yang mencakup indikator-indikator pelayanan yang cepat dan tepat, pelayanan langsung bagi pelayanan yang sifatnya sesaat, memiliki pedoman informasi pelayanan yang transparan, menempatkan petugas yang professional, ada kepastian biaya, menerapkan pola pelayanan terpadu (satu atap) dan melakukan survei atas pelayanan yang di berikan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan



## 5. Konsep Pembangunan

Konsep pembangunan telah berkembang sejalan dengan perubahan zaman. Sesuai dengan tujuan pembangunan itu memunculkan sebagai konsep tentang pembangunan. Ndraha dalam Hanim, (2003:64), mengemukakan konsep pembangunan sebagai pertumbuhan (*growth*), rekonstruksi (*reconstruction*), modernisasi (*modernization*), perubahan social (*social change*), pembebasan (*liberation*), pembaharuan (*innovation*), pembangunan bangsa (*nation building*), pembangunan nasional (*national development*), pengembangan dan pembinaan.

Sedangkan Rogers (dalam Nasution, 2004:82) mengartikan pembangunan sebagai proses yang terjadi pada level atau tingkatan system social, sedangkan pada level atau tingkatan system social, sedangkan modernisasi menunjuk pada proses yang terjadi pada level individu. Kalaupun pengertian istilah itu dibedakan, maka pembangunan dimaksudkan yang terjadi pada bidang ekonomi, atau lebih mencakup seluruh proses yang analog dan seiring dengan itu, dalam masyarakat secara keseluruhan.

Pembangunan merupakan suatu proses perubahan disegala bidang kehidupan yang dilakukan secara sengaja berdasarkan suatu rencana tertentu, (dalam Soekanto, 2006).

Agar pembangunan yang dilaksanakan mampu menciptakan kemajuan dalam berbagai bidang dan segi kehidupan masyarakat, maka selain itu dibutuhkan alokasi dana yang memadai, juga sangat diperlukan suatu pendekatan strategi yang tepat dan dapat dilaksanakan, yang meliputi strategi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pemeliharaan hasil-hasil pembangunan. Oleh karenanya,

maka setiap aparaturn pemerintah yang terkait dalam hal ini sudah seharusnya mampu menyusun suatu strategi pembangunan yang efektif dalam mencapai keberhasilan pembangunan, mulai dari tingkat pusat hingga pada tingkatan yang terendah yakni pada pembangunan yang dilaksanakan ditingkat desa.

Salah satu yang cukup penting di dalam pembangunan Desa atau Kelurahan adalah sebagaimana pihak pemerintah membangkitkan kekuatan motivasi yang dalam struktur sosial masyarakat, dan perubahan budaya, serta pola pikir masyarakat. Pemerintah daerah harus mampu menumbuh- kembangkan inisiatif dan partisipasi masyarakat didalam setiap agenda pembangunan. Untuk itu keberadaan lembaga kemasyarakatan sangat dibutuhkan sebagai mitra pemerintah dalam pelaksanaan pembangunan daerah sehingga tujuan dan sasaran pembangunan tersebut dapat dicapai secara maksimal.

Teori pembangunan dalam ilmu social dapat dibagi ke dalam dua paradig besar, modernisasi dan ketergantungan (dalam Tikson, 2005). Paradigma modernisasi mencakup teori-teori makro tentang pertumbuhan ekonomi dan perubahan social dan teori-teori mikro tentang nilai-nilai individu yang menunjang proses perubahan. Paradigma ketergantungan mencakup teori-teori keterbelakangan (*under-development*) ketergantungan (*dependent development*) dan sistem dunia (*world system theory*) sesuai dengan klasifikasi Larrain (1994). Sedangkan Tikson (2005) membaginya kedalam tiga Klasifikasi teori pembangunan, yaitu modernisasi, keterbelakangan dan ketergantungan. Dari berbagai paradigma tersebut itulah kemudian muncul berbagai versi tentang pengertian pembangunan.

Pengertian pembangua mungkin menjadi hal yang paling menarik untuk diperdebatkan. Mungkin saja tidak ada satu disiplin ilmu yang paling tepat mengartikan kata pembangunan. Se jauh ini serangkaian pemikiran tentang pembangunan telah berkembang, mulai dari perspektif sosiologi klasik (Durkheim, Weber dan Marx), pandangan Marxis, modernisasi oleh Rostow, strukturalisme bersama modernisasi memperkaya ulasan pendahuluan pembangunan sosial, hingga pembangunan berkelanjutan. Namun, ada tema-tema pokok yang menjadi pesan di dalamnya. Dalam hal ini, pembangunan dapat diartikan sebagai suatu upaya terkoordinasi untuk menciptakan alternatif yang lebih banyak secara sah kepada setiap warga negara untuk memenuhi dan mencapai aspirasinya yang paling manusiawi (Nugroho dan Rochmin Dahuri, 2004). Tema pertama adalah koordinasi, yang berimplikasi pada perlunya suatu kegiatan perencanaan seperti yang telah dibahas sebelumnya. Tema kedua adalah terciptanya alternative yang lebih banyak secara sah. Hal ini dapat diartikan bahwa pembangunan hendaknya berorientasi kepada keberagaman dalam seluruh aspek kehidupan. Ada pun mekanismenya menuntut kepada terciptanya kelembagaan dan hokum yang terpercaya yang mampu berperan secara efisien, transparan, dan adil. Tema ketiga mencapai aspirasi yang paling manusiawi, yang berarti pembangunan harus berorientasi kepada pemecahan masalah dan pembinaan nilai-nilai moral dan etika umat.

Mengenai pengertian pembangunan, para ahli memberikan definisi yang bermacam-macam seperti halnya perencanaan. Istilah pembangunan bias saja diartikan berbeda oleh satu orang dengan orang lain, daerah yang satu dengan

daerah lainnya, Negara satu dengan Negara lain. Namun secara umum ada suatu kesepakatan bahwa pembangunan merupakan proses untuk melakukan perubahan (Riyadi dan Deddy Supriyadi Bratakusumah, 2005).

Pada awal pemikiran tentang pembangunan dengan perkembangan, pembangunan yang mengindentikan dan industrialisasi, bahkan pembangunan dengan westernisasi. Seluruh pemikiran tersebut didasarkan pada aspek perubahan, dimana pembangunan, perkembangan dan modernisasi serta industrialisasi secara keseluruhan mengandung unsure perubahan. Namun begitu, keempat hal tersebut mempunyai perbedaan yang cukup prinsipil, karena masing-masing mempunyai latar belakang, azas dan hakikat yang berbeda serta prinsip kontinuitas yang berbeda pula, meskipun semuanya merupakan bentuk yang merefleksikan perubahan (Riyadi dan Deddy Supriyadi Bratakusumah, 2005)

Menurut Deddy T. Tikson (2005) bahwa pembangunan nasional dapat pula diartikan sebagai transformasi ekonomi, sosial dan budaya secara sengaja melalui kebijakan dan strategi menuju arah yang diinginkan. Transformasi dalam struktur ekonomi midslmys dapat dilihat melalui peningkatan atau pertumbuhan produksi yang cepat di sector industry dan jasa, sehingga kontribusinya terhadap pendapatan nasional semakin besar. Sebaliknya, kontribusi sector pertanian akan menjadi semakin kecil dan berbanding terbalik dengan pertumbuhan industrialisasi dan modernisasi ekomoni. Transformasi sosial dapat dilihat melalui pendistribusian kemakmuran melalui pemerataan memperoleh akses terhdap sumber daya sosial, ekonomi seperti pendidikan, kesehatan, perumahan, air bersih, fasilitas rekreasi dan partisipasi dalam proses pembuatan keputusan politik.



Sedangkan transformasi budaya sering dikaitkan antara lain dengan bangkitnya semangat kebangsaan dan nasionalisme disamping adanya perubahan nilai dan norma yang dianut masyarakat seperti perubahan dan spiritualisme ke materialisme atau sekularisme. Pergeseran nilai penilaian yang tinggi kepada penguasaan materi dari kelembagaan tradisional menjadi organisasi modern dan rasional.

Dengan demikian, proses pembangunan terjadi di semua aspek kehidupan masyarakat, ekonomi, sosial, budaya, politik yang berlangsung pada level makro (nasional) dan mikro (group). Makna penting pembangunan adalah adanya kemajuan atau perbaikan, pertumbuhan dan diversifikasi.

Sebagaimana dikemukakan oleh para ahli di atas, Pembangunan adalah semua proses perubahan yang dilakukan melalui upaya-upaya secara sadar dan terencana. Sedangkan perkembangan adalah proses perubahan yang terjadi secara alami sebagai dampak dari adanya pembangunan (Riyadi dan Deddy Supriyadi Bratakusumah, 2005)

Dengan demikian semakin meningkatnya kompleksitas kehidupan masyarakat yang menyangkut berbagai aspek, pemikiran tentang modernisasi pun tidak lagi hanya mencakup bidang ekonomi dan industri, melainkan telah merambah ke seluruh aspek yang dapat mempengaruhi kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, modernisasi diartikan sebagai proses transformasi dan perubahan dalam masyarakat yang meliputi segala aspek baik ekonomi, industri, sosial, budaya dan sebagainya.

Oleh karena dalam proses modernisasi itu terjadi suatu proses perubahan yang mengarah pada perbaikan para ahli manajemen pembangunan menganggapnya sebagai suatu proses pembangunan dimana terjadi proses perubahan dari kehidupan tradisional menjadi modern yang pada awal mulanya ditandai dengan adanya penggunaan alat-alat yang tradisional.

Selanjutnya seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, termasuk ilmu-ilmu sosial para Ahli manajemen pembangunan terus berupaya untuk mengali konsep-konsep pembangunan secara ilmiah. Secara sederhana pembangunan sering diartikan sebagai suatu upaya untuk melakukan perubahan menjadi lebih baik. Karena perubahan yang dimaksud adalah menuju arah peningkatan dari keadaan semula tidak jarang pula ada yang mengasumsikan bahwa pembangunan adalah juga pertumbuhan. Seiring dengan perkembangannya hingga saat ini belum adanya suatu kesepakatan yang dapat menolak asumsi tersebut. Akan tetapi untuk dapat membedakan keduanya tanpa harus memisahkan secara tegas batasnya.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada dasarnya pembangunan tidak dapat dipisahkan dari pertumbuhan dalam arti bahwa pembangunan dapat menyebabkan terjadinya pertumbuhan dan pertumbuhan akan terjadi sebagai akibat adanya pembangunan. Dalam hal ini pertumbuhan dapat berupa pengembangan (expansion) atau peningkatan (improvement) dari aktivitas yang dilakukan oleh suatu komunitas masyarakat.

## 6. Konsep Pasar

Pasar merupakan sebuah tempat untuk bertemunya penjual dan pembeli. Pasar juga bias di sebut sebagai tempat jual beli yang tradisional dengan cara lama.

### 1. Pasar Monopoli

Konsep pasar monopoli terjadi saat sebuah pasar dikuasai hanya oleh satu produsen. Kondisi ini terjadi saat sebuah perusahaan atau pihak menguasai sumber daya atau dalam kondisi tertentu, hanya dia yang dapat menyediakan sumber daya tertentu. Contoh dari monopoli di Indonesia adalah PLN, misalnya. PLN adalah perusahaan listrik milik negara yang mengatur listrik di seluruh Indonesia, dan semua masyarakat bergantung pada PLN.

### 2. Pasar Monopsoni

Kebalikan dari monopoli, monopsoni adalah kondisi di mana seorang konsumen menguasai pasar. Ini terjadi dalam kondisi saat seorang pembeli memiliki daya beli yang tinggi dan posisi tawar yang tinggi. Ini terjadi dalam kasus, salah satunya seorang pembeli besar dan para petani. Para petani tak memiliki posisi tawar tinggi sehingga mereka cenderung menuruti harga dari pemilik alat tukar alias konsumen.

### 3. Pasar Oligopoli

Konsep pasar oligopoli kurang lebih serupa dengan konsep pasar monopoli. Hanya saja, apabila konsep pasar monopoli hanya memiliki satu penjual yang mendominasi, pasar oligopoli memiliki beberapa penjual yang mendominasi. Penjual-penjual tersebut memiliki modal besar dan menguasai

sumber daya bersama. Penjual-penjual pun bersaing dalam memperebutkan konsumen.

#### 4. Pasar Oligopsoni

Pasar oligopsoni merupakan pasar yang didominasi oleh lebih dari satu konsumen yang punya daya tawar dan daya beli tinggi. Konsepnya sama dengan monopsoni, di mana penjual tak punya posisi tawar tinggi sehingga 'menyerah' pada tawaran pembeli.

#### 5. Pasar Persaingan Sempurna

Inilah pasar yang ideal baik, bagi penjual maupun pembeli. Pasar persaingan sempurna adalah kondisi pasar di mana pembeli dan penjual sama-sama punya posisi tawar. Bukan hanya itu saja, konsep pasar persaingan sempurna juga memungkinkan setiap orang untuk menjadi konsumen atau produsen, dan memilih barang yang sesuai dengan kantong atau kebutuhan mereka. Pasar persaingan sempurna adalah pasar ideal yang adil bagi setiap pihak. Namun, dalam sebuah pemerintahan oligarki, terkadang pasar persaingan sempurna sengaja ditiadakan.

Secara umum, ada dua jenis pasar yang ada di dunia :

##### 1. Pasar Tradisional

Pasar tradisional adalah jenis pasar yang menggunakan cara bertukar barang dan alat tukar secara tradisional. Barang-barang yang di jual pun biasanya barang kebutuhan yang amat mendasar (primer). Di era modern ini, pasar tradisional masih gampang ditemui, bahkan di kota-kota besar sekalipun. Pasar tradisional dicari karena menyediakan kebutuhan primer secara lengkap, dan



harganya pun lebih murah. Selain itu, di pasar tradisional, harga yang ditetapkan masih dapat ditawar oleh para pembeli sehingga ini cukup menguntungkan dari sisi ekonomi.

## 2. Pasar Modern

Pasar modern umumnya hadir dalam tempat yang lebih futuristik dan lebih menunjang kenyamanan pembeli. Contohnya, seperti *supermarket* yang lebih bersih. Barang-barang dalam bentuk mentah, seperti daging mentah, biasanya tidak diletakkan begitu saja, tetapi dikemas khusus sehingga tidak mengotori ruangan.

Pasar modern juga menerima pembayaran elektronik, seperti dengan kartu kredit atau debit. Bahkan, pasar modern era kini bisa menerima pembayaran dalam bentuk dompet digital. Setiap pasar memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Yang jelas, bagi masyarakat modern, keduanya tidak bisa dilepaskan. Pasar modern bisa menjadi tempat untuk membeli kebutuhan sehari-hari yang nyaman. Sementara itu, pasar tradisional bisa dipilih untuk membeli barang dalam bentuk grosir dengan harga terjangkau.

Ada beberapa hal yang menjadi ciri dari pasar:

- a. Terjadinya transaksi jual beli
- b. Ada barang/jasa yang diperjualbelikan
- c. Ada alat tukar
- d. Ada interaksi antara penjual dan pembeli
- e. Ada kesepakatan yang terjadi antara kedua belah pihak.

Berdasarkan bentuknya, ada dua jenis pasar yang ada di tengah masyarakat yaitu:

#### 1. Pasar Nyata

Pasar nyata adalah pasar di mana penjual dan pembeli bertemu muka secara langsung. Di pasar nyata ini, transaksi berlangsung secara tatap muka sehingga minim terjadi miskomunikasi atau bahkan penipuan. Pada pasar nyata, pembeli bisa melihat dan menimbang bahan yang akan ia beli secara langsung. Maka dari itu, saat terjadi kesalahan, sejatinya ia juga turut bertanggung jawab atas hal itu karena pembelian dilakukan langsung.

Kekurangan dari konsep pasar nyata ini adalah kurang praktis. Pembeli harus pergi ke tempat tertentu dan harus bertemu dengan pedagang.

#### 2. Pasar Abstrak

Pasar abstrak merupakan pasar yang tidak menyediakan ruang langsung untuk bertemunya penjual dan pembeli. Pasar abstrak contohnya seperti pasar modal, pasar saham, dan tentu saja jual beli online yang sekarang ini sedang marak. Pasar abstrak dianggap sebagai ‘pembunuh’ dari pasar yang nyata. Karena, orang-orang zaman sekarang lebih suka dengan pasar abstrak. Pasalnya, pasar abstrak bisa dilakukan di mana saja, dan pilihan barangnya variatif.

Kelebihan dari pasar abstrak adalah pasar ini bisa diakses dari mana saja, mudah untuk mencari barang, dan tak menyulitkan Anda selaku pedagang dan pembeli.

Kekurangannya adalah sebagai pembeli, Anda tidak dapat mengecek kondisi barang secara langsung. Kemudian, apabila terjadi kesalahan, komplain pun kadang tak bisa membuat Anda puas. Sementara, kekurangan dari sisi penjual adalah Anda harus percaya pada jasa ekspedisi. Padahal, bisa saja ada kesalahan dari jasa ekspedisi, seperti merusak, menghilangkan barang, dan sebagainya.

Bagaimana cara agar pasar nyata mampu bersaing di era teknologi? Sebetulnya, ada satu jalan tengah yang bisa diambil, yakni sebagai berikut:

1. Pasar nyata bisa fokus menjadi pasar yang menjual barang dengan harga lebih terjangkau
2. Pasar nyata menjual barang segar yang tak mungkin dikirim dengan ekspedisi
3. Pasar nyata membuat sebuah konsep yang menarik, seperti bazar atau *pop-up market*.
4. Pasar nyata melakukan sebuah terobosan *hybrid*. Maksudnya, pemilik pasar nyata juga dapat turut menjual barang di pasar abstrak dengan bantuan aplikasi pengantar makanan atau aplikasi *e-commerce*
5. Pasar nyata juga bisa mereduksi biaya sewa dengan tidak membuka toko yang terlalu besar sehingga modal bisa dialokasikan ke tempat lain.
6. Pasar nyata juga bisa hadir dalam *event* tertentu, seperti *car free day*.

Menurut William J. Stanton, makna dari pasar adalah kumpulan dari masyarakat yang bertujuan untuk mendapatkan rasa puas. Kepuasan itu berasal dari penggunaan uang untuk ditukar dengan barang yang mereka inginkan.

Menurut Simamora Pengertian pasar adalah kelompok masyarakat dengan kebutuhan dan keinginannya untuk memiliki atau membeli barang tertentu. Bukan hanya itu, mereka juga punya kemampuan beli terhadap produk .

## B. Penelitian Terdahulu

Dilihat dari pendekatan melalui peneliti sebelumnya (jurnal) diantaranya :

**TABEL II.1 : Pendekatan Jurnal Penelitian Terdahulu.**

| No | Nama   | Judul   | Persamaan  | Perbedaan  |
|----|--|---|--|--|
| 1  | Sarman   | Peran Dinas Pasar Dalam Menjaga Kebersihan Pasar Agus Salim Di kota Pekanbaru   | Pembahasan yang sama meneliti tentang Pelayanan Dinas Pasar Kota Pekanbaru | Lokasi Penelitian terdahulu berada Di Pasar Agus Salim Kota Pekanbaru<br><br>Sementara itu Lokasi Penelitian Penulis Berada Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru   |
| 2. | Ahmad Khimlatul Abid                             | Efektivitas Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Secara Elektronik ( <i>Surabaya Single Window</i> ) di Dinas Komunikasi dan informatika | Pembahasan yang sama di bidang Efektivitas Pelayanan                       | Objek Peneliti terdahulu meneliti tentang Perizinan dan Non Perizinan sementara Objek yang Penulis teliti mengenai Retribusi Dinas Pasar   |
| 3. | Novita Eka Anggraini                             | Analisis Efektivitas Retribusi Pelayanan Pasar Tanjung dan Kontribusinya terhadap pendapatan asli daerah mojokerto                        | Pembahasan yang sama mengenai Pelayanan Pasar                              | Peneliti terdahulu dibahas dalam bidang Ilmu Akuntansi<br><br>Sementara peneliti dari perspektif Ilmu Pemerintahan   |
| 4  | Tri Milanti<br>Siti Nur Hidayati<br>Krisdiyawati | Analisis Efektivitas dan Kontribusi Retribusi Pelayanan Pasar Pada Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah Perindustrian            | Pembahasan yang sama mengenai Efektivitas Pelayanan Pasar                  | Peneliti terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif, dimana peneliti bertujuan untuk membandingkan dan menilai objek yang di teliti<br><br>Semetara itu penulis menggunakan metode kualitatif dimana penelitian |



|    |                      |  |   |  |
|----|----------------------|--|---|--|
|    |                      | dan Perdagangan (Diskop UMKM Perindag) Kota Tegal  |   | bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa objek yang diteliti.   |
| 5. | Novita Eka Anggraini | Analisis Retribusi Pelayanan Pasar Tanjung dan Kontribusinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah Mojokerto                 | Pembahasan yang sama mengenai Efektivitas Pelayanan Pasar | <p>Peneliti terdahulu menggunakan teknik analisis yang dimana Fenomenanya mengenai retribusi pasar tanjungung dan juga kontribusi terhadap pendapatan asli daerah mojokerto</p> <p>Sementara itu penulis menggunakan fenomena retribusi tetapi terhadap pelayanan dan tidak menyangkut pendapatan asli daerah</p>  |
| 6  | Indra Safri          | Analisis Kinerja Dinas Pasar dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pengelolaan Sistem Akuntansi Retribusi Pasar | Pembahasan yang sama mengenai Pelayanan Pasar             | <p>Peneliti terdahulu menggunakan teori Menurut Sunarto(2005) retribusi pasar adalah pemungutan yang dikenakan pada pedagang oleh pemerintah daerah sebagai pembayaran atas pemakaian tempat.</p> <p>Sementara peneliti menggunakan teori menurut Effendy itas merupakan komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang di anggarkan waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditetntukan.</p> |
| 07 | Yosua T. Panggulu    | Efektivitas Kebijakan Retribusi Pada Dinas   | Pembahasan yang sama mengenai Retribusi                   | Peneliti terdahulu membahas kebijakan Retribusi pada dinas pengelolaan pasar   |

|  |  |   |       |   |
|--|--|---|-------|---|
|  |  | Pengelolaan Pasar Kebersihan dan pertamanan Di Kabupaten Kepulauan Talaud | Pasar | kebersihan dan pertamanan di kepulauan Talaud Sementara peneliti membahas Efktivitas Pelayanan dinas pasar cik puan kota pekanbaru. |
|--|--|---|-------|---|

*Sumber : Data Olahan Penulis*

Dari begitu banyak penelitian terdahulu di atas yang di gunakan oleh Novita Eka Anggraini, Tri Milanti, Siti Nur Hadayati, Krisdiyawatimenggunakan metode kuantitatif dan teknik pengukuran menggunakan baik, cukup baik dan kurang baik.Sedangkan metode yang digunakan oleh peneliti kualitatif dan teknik pengukuran menggunakan ya dan tidak

Berdasarkan penelitian terdahulu terkait Retribusi Dinas Pasar terdapat perbedaan dalam penelitian saya dengan penelitian terdahulu yaitu dalam penelitian saya membahas tentang Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar terkait Retribusi di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru, juga saya membahas tentang Efektif atau tidaknya retribusi yang ada di pasar cik puan kota pekanbaru. Dalam peneliti terdahulu mereka menggunakan teori kuantitas untuk membandingkan dan menilai objek yang di teliti, sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif dan mendapatkan data terkait efektif atau tidakya retribusi di pasar cik puan kota pekanbaru tanpa adanya perbandingan dan penilaian objek.

### **C. Kerangka Pikir**

Dalam kerangka pikir ini di jelaskan tentang keterkaitan antara konsep maupun teori-teori yang di anggap relevan dalam efektivitas dalam memecahkan masalah yang dihadapi variablepenelitian beserta indikator-indikator terkait.Sebagaimana

yang telah dikemukakan bahwa penelitian ini bermaksud untuk mengevaluasi tugas pelayanan dinas pasar di pasar cik puan kota pekanbaru. Dalam kaitan ini penulis ingin mengetahui sejauh mana tingkat keterlaksanaan tugas Pelayanan Dinas Pasar Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru.

**Gambar II.1 : Kerangka Pikir Penelitian Tentang Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru.**



Sumber : Modifikasi Penelitian 2020

#### **D. Konsep Operasional**

Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian dan untuk menetralsir kesalahpahaman dalam penelitian ini, maka penulis merasa perlu untuk mengoperasionalkan konsep-konsep tersebut sebagai berikut:

1. Keluwesan merupakan kemampuan untuk menggunakan bermacam-macam pendekatan dalam mengatasi persoalan
2. Produktivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal
3. Kepuasan Kerja merupakan ukuran dari tingkat kepuasan pekerja dengan jenis pekerjaan mereka yang berkaitan dengan sifat dari tugas pekerjaannya, hasil yang dicapai, bentuk pengawasan yang diperoleh maupun rasa lega dan menyukai terhadap pekerjaan yang ditekuninya.
4. Kemampuan Berlaba juga dapat diukur dari kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba yang banyak bagi perusahaan. Itu artinya, perusahaan mampu memproduksi dan menjual barang dengan baik dan benar di tengah persaingan industry yang sangat ketat
5. Pencarian sumber daya merupakan suatu hal yang berasal dari alam yang berupa unsur-unsur lingkungan alam, baik fisik maupun hayati dan dapat digunakan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan hidup dan meningkatkan kesejahteraan hidup



## 1. Konsep Variable

Untuk lebih jelasnya mengenai operasional variabel mengenai Penyelenggaraan Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di pasar Cik Puan Kota Pekanbaru pada tabel di bawah ini:

**Tabel. II. 2 : Operasional Variabel Pedoman Pelaksanaan Dalam Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di pasar Cik Puan Kota Pekanbaru**

| Konsep  | Variable   | Indikator             | Item Penilaian   |
|---|--|-----------------------|--|
| Efektivitas adalah seberapa baiknya dan ringkasnya setiap kebijakan untuk dilakukan | Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar di pasar cik puan kota pekanbaru | Keluwesan             | a.Adanya upaya sosialisasi<br>b.Adanya upaya mencegah pelanggaran atauran  |
|   |  | Produktivitas         | a.Sudah meratakah sumber daya yang diterapkan ke semua kelompok<br>b. menjamin hasil dari upaya sumber daya yang didapatkan                          |
|   |  | Kepuasan Kerja        | a.Diketahuinya target yang akan dikerjakan pihak terkait<br>b. Tahu sanksi yang jelas  |
|   |  | Kemampuan Berlaba     | a.Menjamin proses yang di buat sesuai dengan target yang telah ditentukan<br>b.Menjamin hasil yang diinginkan berguna dan bernilai                   |
|   |  | Pencarian sumber daya | aMenjamin sumber daya yang baik dan dapat digunakan untuk mencapai hasil yang maksimal<br>b.melakukan sosialisasi terkait sumber daya secara berkala |

*Sumber : Olahan Penulis 2020*

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian yang ada, tergambar bahwa data dan informasi yang akan dikumpulkan melalui wawancara pada saat melakukan pra survey dijadikan dasar pendeskripsikan indikator variable, karena itu tipe penelitian ini dapat dimasukkan kedalam tipe survey kualitatif yaitu menerangkan atau menguraikan keadaan riil dilapangan yang berhubungan dengan Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru dengan tipe kualitatif merupakan penelitian yang bertolak dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelasan, dan berakhir dengan suatu teori.

Kriyantomo menyatakan bahwa “riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena-fenomena dengan sedalam-dalamnya”. Penelitian kualitatif menekankan pada kedalaman data yang didapatkan oleh peneliti

Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif di dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan secara sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena yang terjadi di tempat penelitian peneliti sehingga peneliti dapat dengan mudah menemukan jawaban dari penelitian ini secara konkrit sebab telah buktikan dengan nyata peneliti melihat dan menemukan kejadian-kejadian di tempat penelitian kemudian di data di olah sehingga dihasilkanlah penelitian ini.

## **B. Lokasi Penelitian**

Dalam menentukan lokasi penelitian kualitatif menurut Meoleong (2004:86) menyatakan cara terbaik ditempuh dengan jalan mempertimbangan teori sebtantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada dilapangan dengan kenyataan yang ada dilapangan sementara itu keterbatasan geografis dan praktis seperti waktu, biaya, tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Pasar Cik puan Kota Pekanbaru yang di kelola oleh Dinas Pasar yang berlokasi di Jalan Dagang No.78 .Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tentang program-program dan perencanaan dari Dinas Pasar agar masyarakat tersebut dapat merasa nyaman atas program dari Dinas Pasar Kota Pekanbaru

## **C. Key Informan dan Informan**

Dalam penelitian kualitatif subjek responden disebut juga sebyek “kasus”, ini untuk membedakan dari obyek “cuplikan” (sampel) pada penelitian kuantitatif.

Key informan atau narasumber kunci adalah seorang ataupun beberapaa orang, yaitu orang atau orang-orang yang paling banyak menguasai informasi (paling banyak tahu) mengenai objek yang sedang diteliti tersbut, dalam penelitian ini yang merupakan key informan atau narasumber kunci ialah Kepala Dinas Pasar Kota Pekanbaru yang dianggap menguasai informasi paling banyak dalam penelitian ini.

Informan atau narasumber penelitian adalah seseorang yang, karena memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Lazimnya informan atau narasumber penelitian ini ada dalam penelitian yang subjek penelitian berupa “kasus” (satu kesatuan unit), antara lain berupa lembaga atau organisasi atau intitusi (pranata) social

Yang merupakan informan dalam penelitian ini adalah Pedagang Pasar yang di anggap memiliki informasi atau data dalam penelitian ini, sedangkan yang merupakan Key Informan adalah Kepala Dinas Pasar dan beberapa pedagang yang di wawancarai peneliti secara langsung oleh peneliti dalam penelitian ini.

#### **D. Teknik Penentuan Informan dan Key Informan**

Dalam Pemilihan Informan dan key informan ini dimaksudkan agar informan yang dipilih itu dapat memahami dan menjelaskan serta memberi informasi secara akurat terhadap permasalahan dalam penelitian ini untuk melihat Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

##### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari para responden, berupa data yang belum diolah. Data primer yang diperlukan dalam penelitian ini mencakup Efektivitas Pelayanan di Dinas Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru.



## b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data dan informasi yang diperoleh dari instansi yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu pada Dinas Pasar. Yang terdiri dari gambaran umum dari Dinas Pasar, Visi dan Misi dan Struktur Organisasi.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiono (2013:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk memperoleh data-data dan informasi yang lengkap yang dibutuhkan peneliti sebagai rujukan dalam penelitian ini, maka digunakan beberapa teknik pengumpulan data secara langsung ataupun tidak langsung terhadap fokus penelitian. Maka di gunakan teknik pengumpulan data yaitu:

1. Wawancara , menurut Sutopo (2002:58-59) yaitu cara yang dipakai untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi social antara peneliti dengan yang teliti. Teknik wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada responden yang akan diwawancarai.
2. Observasi merupakan salah satu teknik penelitian yang sangat penting, pengamatan itu digunakan karena berbagai alasan. Ternyata ada beberapa tipologi pengamatan, terlepas dari jenis pengamatan, dapat dikatakan

bahwa pengamatan terbatas dan tergantung pada jenis dan variasi pendekatan (meleong,2007:242)

3. Dokumentasi, menurut Nawawi (2005:133) menyatakan bahwa studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis terutama beberapa arsip-arsip dan termasuk juga buku mengenai pendapat, dalil yang berhubungan dengan masalah penyelidikan. Dokumen dalam penelitian sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan (Meleong,2007:217)

#### **G. Teknik Analisis Data**

Menurut Meolong (2007;280) Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan uraian dasar. Definisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitiannya, Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data. Selanjutnya data yang telah di analisis, dijelaskan dan maknai dalam bentuk kata-kata untuk mendeskripsikan fakta yang ada dilapangan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil intinya saja. Berdasarkan keterangan diatas maka setiao tahap dalam proses tersbut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang dari berbagai sumber yang telah di daoat dari lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan lain sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan studi dokumentasi.

### H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Adapun jadwal kegiatan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel III.I : Jadwal waktu penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru**

| No | Jadwal Kegiatan       | Bulan dan Minggu |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |
|----|-----------------------|------------------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|----------|---|---|---|---------|---|---|---|
|    |                       | September        |   |   |   | Oktober |   |   |   | November |   |   |   | Desember |   |   |   | Januari |   |   |   |
|    |                       | 1                | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Penyusunan UP         |                  |   | ■ |   |         |   |   |   |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |
| 2. | Seminar UP            |                  |   |   |   | ■       | ■ | ■ |   |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |
| 3. | Revisi UP             |                  |   |   |   |         |   |   |   | ■        | ■ | ■ |   |          |   |   |   |         |   |   |   |
| 4. | Penelitian            |                  |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   | ■ | ■        | ■ | ■ |   |         |   |   |   |
| 5. | Pengolahan data       |                  |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   | ■        | ■ | ■ |   |         |   |   |   |
| 6. | Bimbingan kripsi      |                  |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |          | ■ | ■ |   |         |   |   |   |
| 7. | Ujianskripsi          |                  |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |          |   | ■ | ■ |         |   |   |   |
| 8. | Revisi dan pengesahan |                  |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |          |   |   |   | ■       | ■ | ■ |   |
| 9. | Penyerahans kripsi    |                  |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   | ■ | ■ |

*Sumber : Hasil Modifikasi Penulis Tahun 2020*

## **I. Rencana Sistematika Laporan Skripsi**

Adapun sistematika penulisan usulan penelitian dalam bentuk skripsi ini di bahas dalam 6 BAB, dimana pembahas-pembahs tiap BAB mempunyai kaitan anantara satu dengan yang lainya yaitu :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada BAB ini dimulai dengan latar belakang masalah, dalam uraian berikutnya dibahas untuk mengenai perumusan masalah, serta tujuan dan kegunaan penelitian.

### **BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN**

Pada BAB ini merupakan landasan teori untuk dapat melakukan pembahasan skripsi lebih lanjut yang mana berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini, selanjutnya nantinya akan di uraikan kerangka pikiran, hipotesis, konsep operasional, konsep variable penelitian dan teknik pengukuran penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada BAB ini terdiri dari tipe penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik penarikan sampel, jenis dan sumber data , teknik pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal dan waktu kegiatan waktu penelitian serta sistematika penulisan skripsi



#### BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

Pada BAB ini memuat tentang gambaran umum tentang Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru.

#### BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada BAB ini terdiri dari hasil penelitian dan hasil pembahasan, yang dilakukan oleh penulis yaitu tentang Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru

#### BAB VI : PENUTUP

Pada BAB ini merupakan bab penutup, penulis membagikannya kedalam dua sub yaitu kesimpulan dan saran.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Singkat Pasar Cik Puan Pekanbaru

Pasar Cik Puan merupakan salah satu pasar yang berada di kota Pekanbaru tepatnya di wilayah Kelurahan Kampung Melayu Kecamatan Sukajadi Pekanbaru. Letak posisinya Pasar Cik Puan berada pada posisi yang sangat strategis yaitu berada di tengah-tengah kota Pekanbaru.

Pasar Cik Puan sebelum menjadi salah satu pasar tradisional yang besar di kota Pekanbaru pada awalnya hanyalah berupa pasar lingkungan dengan sarana dan prasarana seadanya yang berupa kios-kios, los dan kaki lima untuk menampung atau memenuhi kebutuhan masyarakat sekitarnya dan berada dibawah wewenang Kecamatan Sukajadi, namun dengan berkembangnya kota Pekanbaru secara otomatis Pasar Cik Puan Pekanbaru berkembang pula menjadi besar pada saat sekarang ini, hal tersebut sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin besar pula jumlahnya.

Pasar Cik Puan Pekanbaru didirikan diatas tanah milik pemerintah Kotamadya Pekanbaru, dengan luas tanah 1965m . Pada saat sekarang Pasar Cik Puan Pekanbaru memiliki 87 kios, 45 los dan 75 pedagang kaki lima yang terdiri dari bermacam-macam pedagang seperti : pedagang pakaian, sepatu, barang harian, makanan, minuman, ikan dan semua jenis barang-barang yang pada umumnya ada di pasar tradisional.

Pasar Cik Puan Pekanbaru merupakan salah satu pasar yang ada di kota Pekanbaru. Selain Pasar Cik Puan, Kota Pekanbaru memiliki 13 pasar tradisional dari 12 kecamatan berkembang sebagai pusat perbelanjaan masyarakat. Ke-13 Pasar tersebut terletak secara berpisah dan tersebar di kecamatan-kecamatan yang ada di kota Pekanbaru.

Delapan pasar yang menjadi pusat perbelanjaan masyarakat yang berada dilingkungan kotamadya Pekanbaru :

1. Pasar Sukaramai di Kecamatan Pekanbaru Kota
2. Pasar Cik Puan di Kecamatan Sukajadi
3. Pasar Bawah di Kecamatan Senapelan
4. Pasar Rumbai di Kecamatan Rumbai
5. Pasar Sail di kecamatan Sail
6. Pasar Arengka di Kecamatan Marpoyan Damai
7. Pasar dupa
8. Pasar Tangor

Secara geografis, pasar Cik Puan Pekanbaru terletak dan berbatasan dengan empat perbatasan yang berbeda :

1. Sebelah Timur berbatasan dengan Panti Asuhan Putra Muhammadiyah
2. Sebelah Barat berbatasan dengan jalan Terminal Mayang Terurai
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan jalan Tuanku Tambusai
4. Sebelah Utara berbatasan dengan jalan Kusuma

**Tabel IV.1 Kota Pekanbaru Berdasarkan Luas Kecamatan**

| NO | KECAMATAN      | LUAS (KM) | PERSENTASE (%) |
|----|----------------|-----------|----------------|
| 1  | Pekanbaru Kota | 2,26      | 0,36           |
| 2  | Sail           | 3,26      | 0,52           |
| 3  | Sukajadi       | 3,76      | 0,59           |
| 4  | Lima Puluh     | 4,04      | 0,64           |
| 5  | Senapelan      | 6,25      | 1,05           |
| 6  | Bukit Raya     | 2,05      | 3,49           |
| 7  | Marpoyan Damai | 2,74      | 4,70           |
| 8  | Payung Sekaki  | 4,24      | 6,89           |
| 9  | Tampan         | 5,81      | 9,46           |
| 10 | Rumbai         | 128,85    | 20,38          |
| 11 | Rumbai Pesisir | 157,33    | 24,88          |
| 12 | Tenayan Raya   | 171,27    | 27,09          |
|    | Jumlah         | 632,26    | 100            |

Sumber : Kantor Statistik Kota Pekanbaru, 2018

Dari data tersebut terlihat bahwa kecamatan terluas di daerah kota Pekanbaru adalah Tenayan Raya dengan Luas Wilayah 171,27 Km sedangkan Kecamatan terkecil Kecamatan Kota Pekanbaru dengan Luas Wilayah 2,26 Km

Akan tetapi, persebaran penduduk tersebut mengalami pertumbuhan yang besar. Hal itu dicatat oleh Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru rilis pada tahun 2018. Berikut data table jumlah penduduk menurut Kecamatan dan jenis Kelamin di Kota Pekanbaru tahun 2018



**Tabel IV.2 Jumlah Penduduk menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Pekanbaru tahun 2018**

| Kecamatan      | 2018   |           |
|----------------|--|-----------|
|                | Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Pekanbaru (jiwa) |           |
|                | Laki-Laki  | Perempuan |
| Tampan         | 100.656  | 93.675    |
| Payung Sekaki  | 51.993   | 47.117    |
| Bukit Raya     | 54.993   | 51.533    |
| Marpoyan Damai | 72.864   | 68.705    |
| Tenayan Raya   | 74.067   | 68.452    |
| Limapuluh      | 21.819   | 22.163    |
| Sail           | 11.464   | 11.492    |
| Pekanbaru Kota | 13.953   | 13.106    |
| Sukajadi       | 24.347   | 24.989    |
| Senapelan      | 18.819   | 19.364    |
| Rumbai         | 3.722  | 36.011    |
| Rumbai Pesisir | 37.685   | 35.285    |
| Kota Pekanbaru | 519.515  | 491.952   |

**Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru,2018**

Berdasarkan table diatas, dapat difokuskan pada sukajadi karena merupakan lokasi penelitian terdapat 49.336 jiwa

Dengan jumlah penduduk Kota Pekanbaru yang cukup padat serta perkembangan pembangaunan yang sangat cepat maka di perlukan pendidikan utuk mengerjakan laju pembangunan tersebut. Pendidikan memegang peranan untuk mengerjakan laju pembangunan teresebut. Pendidikan memegang peranan yang sangat penting terhadap peerkembangan dan kemajuan yang membicarakan disiplin keilmuan formal sekotetapi di dalam pendidikan terkandung muatan berbagai pemahaman yang essensial akan seluruh kehidupan manusia.

Pertumbuhan penduduk Kota Pekanbaru merupakan salah satu hal yang patut mendapat perhatian. Sebagai salah satu Kota Metropolitan, Pekanbaru menjadi tujuan mahasiswa luar daerah untuk mencari peruntungan. Hal ini terkadang menimbulkan peningkatan angka kriminalitas. Diperkirakan jumlah penduduk Kota Pekanbaru untuk saat ini sekitar 847,378 jiwa yang tersebar pada 12 kecamatan, seperti diuraikan pada table dibawah ini:

**Tabel IV.3 Jumlah penduduk Kota Pekanbaru Ditinjau dari Kecamatan**

| NO | Kecamatan      | Jumlah Penduduk | Persentase (%) |
|----|----------------|-----------------|----------------|
| 1  | Pekanbaru Kota | 33.001          | 3,90%          |
| 2  | Senapelan      | 36.127          | 4.26%          |
| 3  | Sukajadi       | 86.025          | 10.15%         |
| 4  | Limapuluh      | 63.182          | 7.46%          |
| 5  | Sail           | 27.108          | 3.20%          |
| 6  | Rumbai         | 44.109          | 5.20           |
| 7  | Rumbai Pesisir | 20.253          | 2.39%          |
| 8  | Bukit Raya     | 103.801         | 12.25%         |
| 9  | Tenayan Raya   | 153.556         | 18.12%         |
| 10 | Marpoyan Damai | 130.078         | 15.35%         |
| 11 | Tampan         | 81.931          | 9.67%          |
| 12 | Payung Sekaki  | 68.206          | 8.05%          |
|    | <b>JUMLAH</b>  | 847.387         | 100%           |

Sumber : Kantor Statistik Kota Pekanbaru, 2018

Berikut disertakan pula jumlah pemeluk agama dari penduduk Kota Pekanbaru, yang mempunyai keterkaitan erat dengan tingkat kriminalitas di pekanbaru. Dengan agama pada dasarnya seseorang manusia dapat mengendalikan dirinya dari kejahatan. Berikut table agama resmi yang diberlakukan di Kota Pekanbaru

**Tabel IV.4 Jumlah Agama Resmi dan Penganutnya Di Daerah Kota Pekanbaru**

| No | Kecamatan         | Jumlah Penduduk | Persentase (%) |
|----|-------------------|-----------------|----------------|
| 1  | Islam             | 731.803         | 86.36          |
| 2  | Kristen Katolik   | 5.31            | 5.31           |
| 3  | Kristen Protestan | 6.48            | 6.48           |
| 4  | Hindu             | 0.51            | 0.51           |
| 5  | Budha             | 1.52            | 1.52           |
|    | <b>JUMLAH</b>     | 847.387         | 100.00         |

*Sumber : Kantor Statistik Kota Pekanbaru, 2017*

Dari table diatas dapat disimpulkan bahwa islam adalah agama yang paling banyak dianut penduduk di Kota Pekanbaru. Hal ini terlihat dari jumlah penduduk Keseluruhan 847.387 jiwa, sebanyak 731.803 jiwa merupakan pemeluk agama islam, selebihnya pemeluk agama Kristen Prostetan, Kristen Katolik Budha dan Hindu.

#### **B. Gambaran Umum Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru**

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru No 5 Tahun 2016 tentang pembentukan susunan organisasi, kedudukan dan tugas pokok Dinas-Dinas dilingkungan pemerintah Kota Pekanbaru. Salah satu Dinas yang ada dilingkungan pemerintah Kota Pekanbaru adalah Dinas Perindustrian Dan Perdagangan. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota pekanbaru merupakan unsure pelaksana pemerintah Kota Pekanbaru dipimpin oleh seorang kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui Sekretaris Daerah

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru mempunyai tugas melaksanakan

Tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang perindustrian dan perdagangan kota
2. Pemberian perizinan dan pelaksanaan pelayanan minuman
3. Pembinaan terhadap unit Pelaksana teknis Dinas dan cabang Dinas dibidang Perindustrian dan Perdagangan
4. Pengelolaan urusan ketatausahaan Dinas

Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru mempunyai kewenangan sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan barang dan jasa dibidang industri dan perdagangan
2. Mendorong penyelenggaraan kemitraan industri kecil, menengah, besar dan sector ekonomi lainnya.
3. Penyelenggaraan perlindungan konsumen
4. Penyelenggaraan industry dan produk tertentu yang berkaitan dengan keamanan, keselamatan umum, lingkungan dan moral
5. Penyelenggaraan distribusi bahan-bahan pokok
6. Pemberian izin industry dan kawasan industri
7. Pemberian pelatihan teknis manajemen untuk pengusaha kecil dan keterampilan pengrajin
8. Memfasilitasi pemodal bagi industry kecil dalam pengembangan usaha
9. Pengendalian pencemaran limbah industry



10. Pengawasan dan pengendalian industry dan produk tertentu yang berkaitan dengan keamanan, keselamatan umum, lingkungan dan moral
11. Fasilitasi kegiatan distribusi bahan-bahan pokok
12. Penetapan tera dan tera isi ulang alat UTTP (Ukuran, Takaran, timbangan dan perlengkapannya
13. Pemberian izin gudang
14. Penerbitan surat SKA (Surat Keterangan Asal) barang
15. Memfasilitasi permodalan, aspek permodalan, manajemen, kelembagaan, kemitraan dan perniagaan, pemasaran untuk tumbuh dan berkembangnya Koperasi, Pengusaha kecil dan menengah (PKM)
16. Penetapan kebijakan untuk mendukung pembangunan industry dan perdagangan daerah
17. Penyelenggaraan dan pengawasan standar pelayanan minimal dalam bidang industry dan perdagangan yang wajib dilaksanakan oleh kota
18. Penyusunan rencana industry dan perdagangan daerah
19. Perizinan di bidang Industri dan Perdagangan Daerah
20. Penyelenggaraan ekspor impor hasil produksi industry dan perdagangan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
21. Penyelenggaraan kualifikasi usaha jasa industry dan perdagangan
22. Penyelenggaraan sistem Industri dan Perdagangan
23. Penyelenggaraan promosi Industri dan Perdagangan
24. Penyelenggaraan dan pengawasan kerjasama industry dan perdagangan
25. Penyelenggaraan perjanjian atau persetujuan internasional atas nama daerah

Dalam susunan organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota

Pekanbaru terdapat tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bagian yaitu:

## 1. Kepala Dinas

Kepala dinas mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru berdasar Azas Otonomi Daerah

Kepala Dinas menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis dan pelaksana dibidang perindustrian dan perdagangan
- b. Perumusan kebijakan teknis pembinaan serta pelaksanaan tugas dibidang industry dan perdagangan
- c. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan lingkup tugasnya

## 2. Sekretariat

- a. Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris yang dalam pelaksanaan tugas bertanggung jawab kepada Kepala Dinas
- b. Sekretariat mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan administrasi, penatausahaan, urusan kepegawaian dan penyusunan program

Sekretariat memyelenggarakan fungsi:

- c. Penyusunan perencanaan, pelaporan dan pembinaan organisasi dan tata usaha
- d. Pengelolaan administrasi keuangan
- e. Pengelolaan administrasi kepegawaian umum dan pelengkapan

Sekretariat terdiri dari 3 sub bagian sebagai berikut:

- a. Sub bagian Kepagawaian, Umum dan Perlengkapan
- b. Sub bagian Keuangan
- c. Sub bagian Penyusunan Program

Tiap sub bagian dipimpin oleh kepala sub bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada sekretaris

### **3. Bidang Perindustrian**

- a. Bidang perindustrian dikepalai oleh seorang kepala bidang dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas
- b. Bidang perindustrian mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan membina dan merumuskan bimbingan teknis pembinaan dan penyuluhan

Tugas perindustrian:

- a. Mengkoordinasi, membina dan merumuskan bimbingan teknis Pembina dan penyuluhan dunia usaha industry kimia, logam dan elektronika
- b. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan kebijakan bimbingan teknis pengembangan usaha, produksi industry kecil, menengah dan besar
- c. Mengkoordinasi, membina dan merumuskan pengarah dan penyuluhan terhadap dunia usaha dalam meningkatkan mutu serta menunjang hasil produksi yang berorientasi ekspor.
- d. Megkoordinasi, membina dan merumuskan penyiapan teknis pendidikan standar mutu usaha industry
- e. Megkoordinasi, membina dan merumuskan membina dan merumuskan penyiapan rencan dan program penciptaan iklim usaha yang sehat, jujur dan miliki kenyamanan yang kondusif
- f. Megkoordinasi, membina dan merumuskan penerbitan rekomendasi pembangunan pabrik baru atau pindah lokasi di bidang industry kimia, agro, dan hasil hutan

- g. Megkoordinasi, membina dan merumuskan iklim usaha indutri dan peningkatan kerja sama anatar dunia usaha industry serta membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi dan rencana pembentukan klaster indudri kimia, agro, hasil hutan.

Fungsi bidang perindustrian:

- a. Pengkoordinasian, pembinaan dan perumusan bimbingan teknis
- b. Pengembangan usaha produksi
- c. Penyiapan bahan penyuluhan bimbingan teknis
- d. Penyuluhan terhadap dunia usaha
- e. Pengkordinasian, Pembina dan perumusan penyiapan teknis pendidikan standar mutu

Bidang Perindustrian terdiri dari:

- a. Seksi pembinaan dan pengembangan perindustrian
- b. Seksi Usaha Perindustrian
- c. Seksi pendaftaran dan informasi industry

Tiap-tiap seksi dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah danbertanggung jawab kepada Kepala Bidang Perindustrian

#### **4. Bidang Perdagangan**

- d. Bidang Perdagangan dikepalai oleh seorang Kepala Bidang dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas
- e. Bidang Perdangan mempunyai tugas mengkoordinasikan, membina dan merumuskan peningkatan dan pengembangan kemampuan pengusaha, bimbingan terkait pengembangan ekspor impor dan evaluasi pelaporan



Tugas Bidang Perdagangan :

- f. Mengkordinasi membina dan merumuskan pengetahuan kemampuan teknik manajemen pengusaha dalam melaksanakan kegiatan kegiatan perdagangan dan persaingan usaha serta standarisasi
- g. Mengkordinasi membina dan merumuskan bimbingan usaha pengembangan ekspor dan impor
- h. Mengkordinasi membina dan merumuskan penyiapan teknik pendidikan standar mutu kepada dunia perdagangan
- i. Mengkordinasi membina dan merumuskan rencana program penciptaan iklim usaha yang sehat, jujur dan memiliki kenyamanan

Fungsi Bidang Perdagangan :

- j. Pengkordinasian pembina dan perumusan pengetahuan kemampuan teknik manajemen pengusaha
- k. Pengkordinasian pembina dan perumusan bimbingan usaha pengembangan impor dan ekspor
- l. Pengkordinasian pembina dan perumusan pengarahan dan penyuluhan
- m. Pengkordinasian pembina dan perumusan penyiapan teknik pendidikan standar mutu

Bidang perdagangan terdiri dari 3 seksi, yaitu :

- a. Seksi Pembinaan dan Pengembangan Perdagangan
- b. Seksi Usaha Perdagangan dan Metrologi
- c. Seksi Pendaftaran dan Informasi Perusahaan

Tiap-tiap Seksi dipimpin oleh seorang kepala Seksi yang berada dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Perdagangan

1. Seksi Pembinaan dan Pengembangan

Tugas Seksi pembinaan dan Pengembangan :

- a. Mempersiapkan bahan-bahan penyusunan program dan rencana kegiatan pembinaan dan pengembangan ekspor dan impor.
- b. Membeikan dukungan dan bantuan kerjasama terhadap bimbingan dan informasi, fasilitas yang di butuhkan bagi peningkatan dan pengembangan perdagangan terutama dibidang ekspor dan impor
- c. Memberikan dukungan dan bantuan kerja sama terhadap pengendalian barang-barang impor

2. Seksi Usaha dan Perdagangan Metrologi

Tugas Usaha dan Perdagangan Metrologi :

- d. Memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainya yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas
- e. Menyusun rencana kegiatan seksi usaha perdagangan dan metrologi sebagai acuan dalam menjalankan tugas
- f. Melaksanakan kegiatan pemantauan dan evaluasi pengadaan, penyaluran dan harga kebutuhan pokok dan barang strategis
- g. Merekapitulasi, menginformasikan serta melaksanakan penguasaan terhadap penerbitan SIUP

3. Seksi Pendaftaran dan informasi Perusahaan

Tugas Pendaftaran dan informasi Perusahaan :

- a. Memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang di perlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas
- b. Mempersiapkan bahan-bahan penyusunan program dan rencana kegiatan seksi pendaftaran dan informasi perusahaan
- c. Memberikan dukungan dan bantuan terhadap sosialisasi wajib daftar perusahaan
- d. Mengelola menyajikan informasi perusahaan dan menganalisa data wajib daftar perusahaan yang diterima dari laporan bulanan penerbit Tanda daftar perusahaan

#### **5. Bidang Kerjasama**

- a. Bidang kerjasama dikepalai oleh seorang kepala bidang dan bertanggung jawab Kepala Dinas.
- b. Bidang kerjasama mempunyai tugas mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pemberian dan peningkatan kerjasama indudtri, pengkajian potensi daerah di bidang industry

Tugas Kerjasama :

- a. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pengumpulan dan pengelola data peningkatan kerjasama industry, pengkajian potensi daerah dibidang industry dan perdagangan, pembinaan dan pengawasan kebijaksanaan konsumen serta hak atas kekayaan intelektual

- b. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan penyusunan program kerja sama industry, pengkajian potensi daerah dibidang industry
- c. Mengkoordinasi, membina dan merumuskan kerjasama dengan instansi lain dalam rangka peningkatan kerja sama industry pengkajian potensi daerah bidang industry
- d. Mengkoordinasi, membina dan merumuskan pelaksanaan tugas bidang Kerjasama

Bidang Kerjasama terdiri dari 3 seksi, yaitu :

1. Seksi pengkajian dan Koordinasi
2. Seksi Kerjasama Perindustrian
3. Seksi kerjasama Perdagangan

Tiap-tiap seksi dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Kerjasama

1. Seksi Pengkajian dan Koordinasi

Tugas Seksi pengkajian dan koordinasi :

- a. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan dan peralatan kerja dengan cara merinci jenis dan jumlah peralatan kerja tersebut ditempat kerja yang mudah diambil atau mudah digunakan
- b. Merumuskan dan melaksanakan evaluasi pelaksanaan tugas agar dapat diketahui hasil yang dicapai dan kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan rencana kerja dengan cara membuat tolak ukur keberhasilan tugas



- c. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan dan pengkajian kerjasama luar negeri berupa misi dagang untuk prosuk industry
  - d. Merumuskan dan melaksanakan pengendalian, pengawasan dan pembinaan terhadap semua upaya kegiatan bidang tugasnya.
  - e. Merumuskan dan melaksanakan pembuatan laporan dibidang dan tugasnya dengan cara mempersiapkan bahan yang akan dilaporkan, masalah yang dihadapi dan langkah yang diambil guna pemecahan masalah.
2. Seksi Kerja sama Perindustrian
- Tugas Seksi kerjasama perindustrian :
- a. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan dan peralatan kerja dengan cara merinci jenis dan jumlah peralatan kerja yang diperlukan dan menyediakan bahan yang diperlukan ditempat kerja
  - b. Merumuskan dan melaksanakan penyusunan rencana kerja dengan cara merinci dan menjadwalkan kegiatan yang akan dilaksanakan telah sesuai dengan rencana
  - c. Merumuskan dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan pengembangan peluang investor sector industry

### 3. Seksi Kerjasama Perdagangan

Tugas Kerjasama Perdagangan:

- a. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan dan peralatan kerja dengan cara merinci jenis dan jumlah peralatan kerja yang diperlukan
- b. Melaksanakan penyusunan rencana kerja dengan cara merinci dan menjadwalkan kegiatan yang akan dilaksanakan pada hari-hari mendatang
- c. Melaksanakan evaluasi pelaksanaan tugas agar dapat diketahui hasil yang dicapai dengan kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan rencana kerja dengan cara membuat tolak ukur keberhasilan tugas
- d. Melaksanakan koordinasi dan pengembangan dan pengembalian SKM pembiayaan
- e. Melaksanakan koordinasi promosi dagang
- f. Merumuskan koordinasi pembinaan asosiasi
- g. Melaksanakan koordinasi laporan pendaftaran tanda daftar gudang

### 6. Bidang Pembinaan dan Perlindungan

- a. Bidang pembinaan dan perlindungan dikepalai oleh seorang kepala bidang dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas
- b. Bidang pembinaan dan perlindungan mempunyai tugas mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pembinaan dan perlindungan serta pengawasan kebijakan perdagangan

Tugas pembinaan dan Perlindungan :

- a. Membina penyusunan program kegiatan bimbingan usaha, pembinaan dan pengawasan pelaksanaan kebijaksanaan perdagangan dan jasa
- b. Merumuskan pembinaan dan pengawasan kebijakan perlindungan konsumen
- c. Membina penyuluhan penyusunan laporan, hasil-hasil sesuai dengan bidang tugasnya

Tugas Pembinaan dan perlindungan :

- a. Perumusan penyusunan program kegiatan bimbingan usaha, pembinaan dan pengawasan pelaksanaan kebijaksanaan perdagangan dan jasa
- b. Perumusan pembinaan dan pengawasan kebijakan perlindungan konsumen dan tenaga fungsional
- c. Pengkoordinasian kerja sama dengan instansi terkait sesuai dengan bidang dan tugasnya

Bidang Pembinaan dan Perlindungan terdiri dari 3 seksi :

1. Seksi bimbingan usaha dan penyuluhan
2. Seksi perlindungan konsumen
3. Seksi Pengawasan dan pembinaan

Tiap-tiap seksi dipimpin oleh kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala bidang Pembinaan dan perlindungan

1. Seksi bimbingan usaha dan penyuluhan

Tugas seksi bimbingan usaha dan penyuluhan :

- a. Merumuskan penyiapan bahan peralatan kerja dengan cara merinci jenis dan jumlah peralatan kerja yang diperlukan
- b. Melaksanakan penyusunan rencana kerja dengan cara merinci dan menjadwalkan kegiatan yang dilaksanakan pada hari-hari mendatang
- c. Melaksanakan penyuluhan peraturan perundang-undangan kepada masyarakat serta penyuluhan sector industry dan perdagangan

2. Seksi Perlindungan Konsumen

Tugas Seksi Perlindungan konsumen:

- a. Melaksanakan penyiapan bahan dan peralatan kerja dengan cara merinci jenis dan jumlah peralatan kerja yang di perlukan
- b. Melaksanakan penyusunan rencana kerja dengan cra merinci dan menjadwalkan kegiatan yang akan dilaksanakan pada hari-hari mendatang
- c. Melaksanakan evaluasi pelaksanaan tugas agar dapat diketahui hasil yang akan diacapai dan kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan rencana kerja dengan membuat tolak ukur keberhasilan tugas
- d. Melaksanakan kebijaksanaan perlindungan konsumen yang berkaitan dengan pengawasan barang dan jasa yang beredar



### 3. Seksi Pengawasan dan Pembinaan

Tugas Pengawasan dan pembinaan :

- a. Melaksanakan evaluasi pelaksanaan tugas agar dapat diketahui hasil yang dicapai dan kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan rencana kerja dengan cara membuat tolak ukur
- b. Melaksanakan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan oleh Kepala Bidang dalam penyusunan kebijaksanaan program dan prosedur kerja
- c. Pembinaan teknis pelaksanaan bimbingan usaha kepada masyarakat sector industry dan perdagangan

### C. Visi dan Misi Dinas Perindustrian dan perdagangan Kota Pekanbaru

Adapun Visi dan Misi dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru:

1. Visi  
Visi dinas perindustrian dan perdagangan Kota Pekanbaru yaitu terwujudnya pusat perdagangan dan jasa yang didukung oleh industry yang mapan guna menunjang ekonomi rakyat.
2. Misi
  - a. Menciptakan industry yang kondusif dan distribusi yang merata
  - b. Menumbuh kembangkan industry dan perdagangan yang berwawan lingkungan
  - c. Meningkatkan mutu produk industry yang mempunyai daya saing dan bertanggung jawab
  - d. Memanfaatkan sumber daya yang ada dan meningkatkan kualitas dan profesionalisme bidang industry dan perdagangan

- e. Menyediakan informasi industry dan perdagangan yang akurat
- f. Meningkatkan pembinaan dan kerjasama dealam pengembangan pasar, distribusi, promosi peningkatan penggunaan produk dalam negri dan pengawasan barang beredar



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Informan

Peneliti dapat memaparkan mengenai informan yang mampu memberikan data dan informasi dalam penelitian ini yang kemudian dapat dilanjutkan kedalam hasil penelitian dan pembahasan. Identitas informat sangat penting dibahas agar pembaca yakin akan keaslian penelitian tersebut.

Penelitian ini tentang Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru, kemudian yang dianggap perlu untuk dipaparkan adalah sebagai berikut :

1. Identitas responden berdasarkan umur

Tabel v.1 : umur responden

| Usia (Tahun)  | Jumlah    | Persentase (%) |
|---------------|-----------|----------------|
| >20           | 10        | 22%            |
| 40-44         | 13        | 29%            |
| 50-54         | 15        | 33%            |
| >55           | 7         | 16%            |
| <b>Jumlah</b> | <b>45</b> | <b>100%</b>    |

Sumber : data oloan penulis 2020

Sesuai dengan tabel diatas, dapat penulis jelaskan bahwa factor penentu dalam sebuah penilaian dapat dilihat dari pola pikir setiap individu, semakin dewasa seseorang, maka semakin berbeda pula pola pikirnya.

2. Identitas responden berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan Pendidikan setiap orang, itu berpengaruh penting terhadap sikap, pola pikir, dan wawasan setiap individu. Biasanya semakin tinggi

Pendidikan seseorang, maka semakin dewasa ia menyikapi setiap persoalan yang dihadapinya.

Tabel v.2 : Pendidikan informan

| No            | Tingkat Pendidikan | Jumlah    | Persentase % |
|---------------|--------------------|-----------|--------------|
| 1.            | SD                 | 14        | 31%          |
| 2.            | SMP                | 14        | 31%          |
| 3.            | SMA                | 15        | 33%          |
| 4.            | Strata Satu (S1)   | 2         | 5%           |
| <b>Jumlah</b> |                    | <b>45</b> | <b>100%</b>  |

Sumber : data olahan penulis 2020

Sesuai dengan tabel yang ada, jumlah pedagang yang memiliki tingkat Pendidikan terbanyak rata-rata adalah SMA dengan jumlah persentase 33%, dan dapat dianggap jawaban dari responden bisa dinilai sebagai jawaban yang objektif.

## **B. Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru.**

Penulis akan menjelaskan mengenai penelitian yang telah dilakukan selama proses pengerjaan skripsi ini dengan seksama. Kemudian dapat dijelaskan sesuai dengan indicator terkait penelitian mengenai efektivitas pelayanan dinas pasar bagi pedagang di pasar cik puan kota pekanbaru.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Efektivitas Organisasi (Price, 1968, di dalam Richard M. Steers (1985) :

1. Indikator Keluwesan,
2. Indicator Produktivitas
3. Indicator Kepuasan kerja
4. Indicator Kemampuan berlaba
5. Indicator Pencarian sumber daya



Kemudian peneliti akan menjelaskan setiap indikatornya yaitu :

### 1. Indikator Keluwesan

Untuk indikator keluwesan ini sendiri diajukan 2 item pertanyaan, dimana agar dapat memberikan jawaban atas keluwesan yang dapat dilakukan oleh pihak pengelola pasar maupun pihak pedagang dipasar itu sendiri.

Menurut dinas pasar mengenai item pertama yaitu sudah terlaksanakah dengan baik peraturan yang ditetapkan oleh dinas pasar tersebut adalah :

*“ Saya selaku kepala dari dinas pasar cik puan, mengenai peraturan yang dibuat bahwasanya aturan ini sudah berjalan dengan baik, dan sudah dilakukan sosialisasi kepada pedagang dipasar, dan juga sudah ada petugas masing-masing yang bertanggung jawab mengenai pemungutan retribusi ataupun yang lainnya”*

Menurut bapak arif yang berjualan kelapa parut dipasar cik puan beliau berpendapat :

*“ Menurut saya mengenai peraturan yang ditetapkan sudah bagus, namun masih saja dari retribusi yang dikumpulkan oleh dinas belum terealisasi secara menyeluruh, karena permasalahan tempat setelah terjadinya kebakaran dipasar cik puan, dimana belum teraturnya letak kios kios yang ada dan kami sebagai pedagang dipasar ini sangat jarang mendapatkan sosialisasi terkait adanya peraturan yang dibuat, apalagi mendapatkan sanksi tegas, dikarenakan tidak pernah terlihatnya anggota dinas pasar turun langsung kepasar.”*

Dapat dilihat dari pendapat dinas pasar dan pedagang dipasar adanya kesamaan pendapat mengenai peraturan yang ditetapkan, namun tetap saja masih adanya kendala yang dapat merugikan para pedagang dipasar tersebut.

Kemudian setelah penulis melakukan observasi dilapangan dapat penulis simpulkan bahwa dalam pelaksanaan peraturan yang ditetapkan oleh dinas pasar dalam pemungutan biaya retribusi kepada pedagang dipasar cik puan berjalan

dengan baik setiap harinya dipasar ini, namun dari pengakuan pihak pengelola pasar bahwa masih ada pedagang yang tidak mau melakukan pembayaran rutin yang dilakukan setiap harinya dipasar cik puan ini, sedangkan dari beberapa pedagang yang telah saya temui bahwa semuanya mengakui mereka telah membayar setiap harinya kepada pihak pengelola pasar, dan tidak ada yang saya temui berkeberatan untuk membayar retribusi tersebut, dan mengenai sosialisasi yang dilakukan bahwa pihak pedagang mengakui hanya sekali pihak dinas pasar turun kelapangan, itupun tidak melakukan sosialisasi, hanya berfoto untuk membuat laporan saja. Dapat dilihat bahwa ada beberapa perbedaan pendapat dari dinas pasar maupun dari para pedagang dipasar cik puan ini. Dalam hal ini tentu saja para pedagang tak ingin direpotkan dengan hal lainnya, dimana demi keamanan lapak mereka masing-masing para pedagang dipasar cik puan ini suka rela untuk melakukan pembayaran retribusi yang ditetapkan oleh dinas pasar yang mengelola pasar cik puan ini. Namun saya melihat sendiri ada ketidak layakan terhadap lapak yang digunakan pedagang dipasar cik puan ini, dimana ketika hari hujan para pedagang yang berjualan lesehan dilahan cik puan ini mendapati becek(air tergenang) disekitar lapak mereka yang cukup berpengaruh terhadap apa yang mereka jual.

## **2. Indikator Produktivitas**

Dalam hal ini sebelumnya sudah dibahas mengenai indicator keluwesan yang juga berkaitan dengan indicator-indikator selanjutnya, dimana pada indicator keluwesan dijelaskan mengenai tidak terealisasikan mengenai pembangunan terhadap pasar dari dana retribusi yang diterima oleh dinas pasar.

Dalam indikator produktivitas dapat dijelaskan pendapat dari kepala dinas pasar berupa :

*“ Dalam hal produkivitas dinas pasar sudah melakukan nya dengan baik, sesuai dengan permintaan para pedagang, dimana sudah banyak kios yang terselesaikan oleh dinas pasar dan dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya, dan seluruh kebersihan, keamanan, listrik dan yang lainnya sudah terlaksana dengan baik, ”*

Selanjutnya penulis dapat menjelaskan sesuai dengan pendapat pedagang dipasar cik puan :

*“ Menurut pendapat kami sebagai pedagang dipasar cik puan, bahwa dari retribusi yang dipungut oleh dinas pasar mereka telah membantu dalam kebersihan dipasar ini, hanya saja bagi yang tidak mendapatkan lapak yang layak, masih belum merasakan seluruh fasilitas yang disediakan oleh dinas pasar terhadap retribusi yang telah dipungut oleh dinas pasar, seperti halnya kami yang berjualan dilantai jalanan dipasar cik puan ini, tidak adanya sumber penerangan yang kami dapat.”*

Dari wawancara dan observasi yang telah penulis lakukan bahwa dalam pelaksanaan indikator produktivitas ini masih saja belum tertata dengan rapi, menurut pengelola pasar cik puan masih banyak pedagang yang tidak bersedia melakukan pembayaran terhadap retribusi yang dipungut oleh dinas pasar tersebut, namun penulis tidak mendapati pedagang yang tidak melakukan pembayaran retribusi tersebut. Dan sesuai dengan yang sudah penulis katakan pada indikator keluwesan diatas bahwa bagi para pedagang yang mendapat lapak lesehan apabila terjadi hujan, maka disekitaran lapak para pedagang didapati becek(air tergenang) yang cukup berpengaruh terhadap dagangan yang dijual oleh para pedagang dipasar cik puan ini. Disini dapat dilihat bahwa masih banyak pedagang yang tidak mendapati lapak yang layak untuk mereka berjualan dipasar cik puan ini dan masih kurangnya sumber daya penerangan bagi para pedagang



yang menggunakan lantai sebagai tempat ia berjualan, padahal seharusnya dinas pasar dapat melaksanakan proses produktivitas mereka ini dengan baik, sehingga para pedagang mendapati tempat yang layak untuk mereka berjualan sehari-harinya, sehingga tidak menjadi beban bagi para pedagang apabila terjadi hujan deras di sekitar area ia berjualan.

### 3. Indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja sama halnya dengan apakah seseorang merasa tidak terbebani dengan apa yang ia lakukan saat itu, atau apakah ia sangat menyukai kegiatan yang telah ia lakukan secara rutin tersebut, hal ini dapat penulis jelaskan dari pendapat dinas pasar dan juga masyarakat, yaitu :

Menurut kepala dinas pasar :

*“ Mengenai perencanaan dan kepuasan terhadap aturan yang dibuat oleh dinas pasar sendiri sudah berjalan cukup baik dimana masih rutin nya para pedagang untuk berjualan dipasar cik puan ini, meskipun terjadi kenaikan harga jual barang pun tidak menghambat setiap kegiatan yang dilakukan oleh para peagang ini.”*

Kemudian pedagang yang saya temui berpendapat :

*“ Mengenai target yang dicapai dari perencanaan yang dibuat oleh dinas pasar sendiri kami merasa bahwa masih adanya kekurangan terhadap fasilitas, sedangkan hambatannya berupa kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh dinas pasar tersebut, dan dampak yang diberikan sudah lumayan berjalan dengan baik, bahwa pedagang dapat berjualan dengan normal setiap harinya, namun masih jauh dari kata sempurna.”*

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan dengan adanya pendapat dari kedua pihak, penulis dapat menarik kesimpulan berupa, bahwa perencanaan yang dilakukan oleh dinas pasar sudah dijalankan namun masih terdapat banyak kekurangan, seperti tidak adanya sosialisasi terhadap program yang akan



dijalankan oleh dinas pasar, sehingga terjadi kesenjangan informasi yang didapat oleh para pedagang dipasar cik puan, dimana dari pihak dinas pasar mengakui bahwa mereka telah melakukan sosialisasi terhadap program yang akan dijalani, namun ketika penulis bertanya kapan terakhir kali mereka melakukan sosialisasi terlihat jelas dari dinas pasarnya sendiri merasa bingung untuk menjawab kapan, sehingga penulis merasa bahwa yang dijelaskan oleh dinas pasar tersebut agak rancu, dimana yang didapat dari penjelasan oleh pedagang yang ada dipasar cik puan bahwa mereka tidak ada merasa menerima sosialisasi dari dinas pasar tersebut, sehingga para pedagang tidak tahu adanya program yang akan dilaksanakan oleh dinas pasar tersebut.

#### **4. Indikator Kemampuan Berlaba**

Dalam hal ini, dinas pasar telah memperhitungkan sebaik-baiknya harga yang wajar dalam pemungutan setiap biaya yang dibutuhkan dalam memberikan setiap fasilitas yang dibutuhkan oleh pedagang.

Menurut Kepala Dinas Pasar :

*“ Mengenai keuntungan atau kerugian yang didapat oleh pedagang terhadap perencanaan yang dibuat oleh dinas pasar tentunya memberikan keuntungan tersendiri kepada para pedagang, dimana para pedagang menerima setiap fasilitas yang diberikan oleh dinas pasar tanpa harus khawatir akan berdagang dimana, listriknya, bahkan kebersihannya bagaimana.”*

Kemudian pendapat para pedagang mengenai indikator kemampuan berlaba ialah :

*“Menurut kami mengenai ke efektivitasan, keuntungan dan kerugian bagi para pedagang dipasar cik puan mengenai retribusi yang dipungut oleh dinas pasar ada baik dan tidaknya, baiknya dinas pasar menyediakan layanan keamanan, listrik, dan kebersihan dari apa yang telah mereka terima, namun masih kurang baiknya dalam hal pembangunan, karena kalau diperkirakan dana*

*yang diterima oleh dinas pasar cukup besar untuk dapat melakukan pembangunan.”*

Dalam indikator kemampuan berlaba dapat penulis simpulkan sesuai dengan hasil wawancara dan observasi yg dilakukan ialah, bahwasanya dalam pelaksanaan pemungutan biaya retribusi yang dilakukan oleh dinas pasar ini sudah berjalan dengan baik, dimana para pedagang telah mendapati fasilitas seperti lahan parkir untuk para pembeli yang akan memasuki pasar cik puan ini, adanya listrik, kebersihan dan keamanan, berupa adanya orang-orang yang melakukan ronda setiap harinya di lingkungan pasar cik puan ini sehingga dapat menjamin keamanan dari barang-barang yang ditinggalkan oleh pedagang dipasar cik puan ini, namun seperti yang sudah dikatakan oleh pedagang tadi, bahwa masih banyaknya pedagang yang tidak mendapati tempat yang layak untuk berdagang, padahal jika dihitung dengan teliti, pendapatan yang diterima oleh dinas pasar sendiri cukup besar untuk dapat melakukan proses pembangunan yang layak, agar tidak ada lagi pedagang yang menggunakan jalan sebagai lahan ia berjualan, sehingga tidak terjadinya keluhan-keluhan seperti indikator sebelumnya dimana masih banyak pedagang lesehan yang tidak mendapati penerangan, jalan menuju mereka berjualan becek, sehingga mempengaruhi barang dagangan yang akan mereka jualkan kepada para pembeli.

##### **5. Indikator Pencarian Sumber Daya**

Dalam hal pencarian sumber daya merupakan hal pokok yang harus diperhatikan, disini dapat menentukan bisa berjalan dengan baik kah pelaksanaan

perdagangan di pasar cik puan, layak apa tidak lingkungan tersebut dijadikan wilayah pasar, dan sebagainya.

Dapat dikemukakan pendapat Kepala Dinas Pasar Cik Puan mengenai indicator pencarian sumber daya :

*“ Bagi saya dalam meningkatkan kesejahteraan pedagang tentunya dengan memperbaiki setiap fasilitas yang ada di area pasar, seperti parkir, keamanan, kebersihan, lahan untuk berdagang dan sebagainya sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan pedagang dipasar cik puan ini, tentu saja manfaat yang didapatkan dari sosialisasi kami ini dapat diterima dengan baik oleh para pedagang yang memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh dinas pasar ini.”*

Maupun pendapat dari pedagang yang ada dipasar cik puan mengenai indicator pencarian sumber daya ialah:

*“Menurut kami sumber daya yang disediakan oleh dinas pasar ini dapat meningkatkan kesejahteraan kami, dimana dinas pasar menyediakan setiap kebutuhan dasar untuk lahan berdagang, lahan parkir pengunjung, kebersihan serta keamanan terhadap barang-barang para pedagang yang ditinggalkan dipasar, namun masih adanya kekurangan seperti jalanan yang masih terlalu becek apabila terjadi hujan lebat, dan untuk kami yang berjualan di emperan kehilangan tempat apabila terjadinya becek atau genangan air yg cukup besar dan mengenai sosialisasi, kami merasa tidak pernah mendengar adanya sosialisasi yang diberikan oleh dinas pasar ini.*

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas dan sesuai observasi yang penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa dalam pencarian sumber daya tentunya dinas pasar memberikan yang terbaik terhadap para pedagang dengan memberikan sertiap fasilitas mendasar yang sangat diperlukan oleh para pedagang seperti lapak berjualan, listrik, keamanan, lahan parkir pengunjung, kebersihan, jalan yang layak dilalui oleh pengunjung pasar dan sebagainya, namun seperti yang sudah dijelaskan pada indicator sebelum-sebelumnya masih terdapat banyak kekurangan terhadap apa yang dilakukan oleh dinas pasar, program yang seperti apa yang



akan dilaksanakan oleh dinas pasar yang tidak diketahui oleh pedagang yang ada dipasar karena mereka merasa tidak adanya sosialisasi yang dilakukan oleh dinas pasar, dan begitu lamanya pergerakan pembangunan oleh dinas pasar, sehingga masih banyak pedagang yang tidak menempati tempat yang layak dalam berdagang.

Kemudian dari seluruh hasil wawancara dan observasi yang telah penulis lakukan, dapat disimpulkan dari 5 indikator diatas adalah sudah cukup tercapainya efektivitas pelayanan dinas pasar bagi pedagang di pasar cik puan kota pekanbaru ini. Dengan adanya fasilitas yang disediakan oleh dinas pasar seperti adalah lahan untuk membuka lapak, lahan parkir, keamanan, kebersihan, listrik, dan lainnya, kemudian tentu saja terdapat kendala-kendala terhadap setiap indicator yang sudah dijelaskan di atas.

### **C. Factor Penghambat Dalam Pelayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru**

Disini penulis akan menjelaskan factor penghambat setiap indicator dari Pelayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru :

1. Indicator Keluwesan : adapun hambatannya ialah perbedaan pendapat antara dinas pelayanan pasar dan para pedagang dipasar mengenai sosialisasi yang dilakukan oleh dinas pasar.
2. Indicator produktivitas : dalam hal ini yang menjadi penghambatnya ialah terjadinya keterlambatan dalam proses pembangunan yang maksimal terhadap beberapa lapak yang kurang layak bagi pedagang di pasar cik puan ini.



3. Indicator kepuasan kerja : yang menjadi penghambat dalam indicator ini ialah para pedagang masih mengeluhkan mengenai sosialisasi yang tidak mereka terima dari dinas pasar, sehingga terjadinya kesenjangan informasi mengenai program yang akan dijalankan oleh dinas pasar.
4. Indicator kemampuan berlabar : yang menjadi penghambat dalam indicator ini ialah masih kurang baiknya dalam hal pembangunan, kurang seimbang proses pembangunan dengan retribusi yang dipungut oleh dinas pasar tersebut.
5. Indicator pencarian sumber daya : dalam indicator ini yang menjadi penghambat ialah adanya lahan yang masih terdapat genangan air sehingga pedagang yang berjualan di emperan sangat terganggu, dan mereka merasa tidak adanya dilakukan sosialisasi oleh dinas pasar.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan mengenai Efektivitas Pealayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru, Tentang Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar terhadap Retribusi di Pasar Cik Puan, Oleh sebab itu penulis dapat mengambil kesimpulan dan saran sebagai pelengkap akhir dari penyelesaian skripsi ini sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak yang membutuhkan informasi khususnya menyangkut Efektivitas Pelayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di pasar Cik Puan Kota Pekanbaru

Berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Efektivitas Pealayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru sudah terlaksana dengan baik.

Adapun kesimpulan dari penelitian mengenaiEfektivitas Pealayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan tugas Efektivitas Pealayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di Pasar Cik Puan Kota sudah terlaksana dengan baik, hal ini sebagaimana telah penulis paparkan pada bab pembahasan hasil penelitian diatas, dimana para pedagang sudah tau mengenai retribusi pasar tersebut merasa

2. puas dan adil dengan adanya retribusi dari Efektivitas Pealayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru
3. Para pedagang menyadari bahwa dengan adanya Dinas Pasar mendapatkan manfaat dari hadirnya Dinas Pasar tersebut dengan membantu mereka dan mempermudah mereka dari segi Pemungutan sampah dan juga pemenuhan fasilitas saran dan prasarana yang ada.

Dikatakan baik karena dilihat dari Efektivitas Pealayanan Dinas Pasar Bagi Pedagang Di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru, melakukan bantuan ata pemungutan sampah terhadap para pedagang dan juga menyediakan sarana tempat untuk berjualan.

Akan tetapi masih saja ada kurangnya kesadaran para pedagang untuk disiplin terhadap pembayaran retribusi sehingga melanggar peraturan yang sudah ada

#### **D. Saran**

Adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dinas Pasar di Pasar Cik Puan Kota Pekanbaru di harapkan agar melakukan sosialisasi kepada para pedagang untuk tertib aturan dalam pembayaran retribusi pasar
2. Para pedagang pasar mengharapkan Dinas Pasar meniadakan Pasar kaget dan lebih membantu para pedagang pasar tradisional.
3. Dinas Pasar lebih memperhatikan kondisi pembangunan dan kebersihan pasar Cik Puan Kota Pekanbaru

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin & Tantri , Francis, 2013. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Pers (Nur Faena Ulyati, 2015)
- Assauri, Sofjan. 2007. *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep dan Strategi)*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. (Nur Faena Ulyati, 2015)
- Alim Bachri, 2013. *Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai*, Jakarta, Grasindo (Rachmad Afriansyah, 2016)
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka. Samuelson Paul (Ahmad Khusaini, 2016).
- Dharma, Surya, 2011. *Manajemen Kinerja (Falsafah Teori dan Penerapannya)*, cetakan keempat. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. (Muhammad Nur Alim, 2013).
- Eddy Ilhamsyah, 2014. *Peran Pasar Tradisional Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Pelaku Usaha*. (Ummu Aliyatul Choiriya, 2018)
- Fahmi.Irham.2007. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta. (Muhammad Nur Alim, 2013).
- Gitosudarmo, Indriyo. 2014. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: BFFEYogyakarta. (Nur Faena Ulyati, 2015)
- Hanif Nurcholis, *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta, 2007. (Andika, 2020)
- Jufri, A. Wahab. 2013. *Efektivitas Kinerja Pemerintah*. Bandung: Pustaka Reka Cipta. (Siti Zubaidah, 2019)
- Meleong, Lexi J, 2003. *metodologi penelitian kualitatif*, Bandung: Remaja Resda Karya. (Nur Faena Ulyati, 2015)
- Ndara, Talizuduhu, 2003. *Kybernology*. Jakarta: Rineka Cipta. (Siti Zubaidah, 2019)
- Pranadjaja, Muhamad Rohidin, *Hubungan Antar Lembaga Pemerintahan*. Sinar Grafika, Jakarta, 2003. (Sidik 2021)
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Refika Aditama (Siti Zubaidah, 2019)
- Soekanto, Soejono, 2001, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: PT. Hajimagung



- Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta. (Nur Faena Ulyati, 2015)
- Swastha, Basu & Sukotjo w, Ibnu, 2002, *Pengantar Bisnis Modern*, Yogyakarta:Liberty Yogyakarta. (Nur Faena Ulyati, 2015)
- Swastha, Basu , Irawan, 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta. (Nur Faena Ulyati, 2015)
- Syafiie, Kencana, Inu, 2001 *Pengantar Ilmu Pemerintahan* (EdisRevisi). Bandung, Refika Aditama  
, 2011, *Manajemen Pemerintahan*, Bandung, Rineka Cipta.  
, 2008, *Etika Pemerintahan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Veronika, Lestari. 2007. “*Dasar-Dasar Efektivitas*”. Jakarta : Salemba Empat. (Rachmad Afriansyah, 2016)
- Wahjono Sentot Imam. 2010. *Bisnis Modern*, Yogyakarta: Graha Ilmu. (Nur Faena Ulyati, 2015)
- Wisnu Chandra Krisiaji. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga (Ahmad Khusaini, 2016).
- Yosua T. 2013. *Efektivitas Kebijakan Retribusi Pada Dinas Pengelolaan Pasar Kebersihan Dan Pertamanan Di Kabupaten Kepulauan Talaud*. Journal Volume Ii. No. 4. Tahun 2013. (Anisa Nur Amailinda, 2018)