

**ANALISIS KINERJA BIROKRASI BIDANG SARANA DAN PELAKU
DISTRIBUSI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
JASA PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN DELI SERDANG**

TESIS

OLEH

**VERA DIAN ANGGRAINI
NPM. 201801054**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 6/1/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)6/1/23

**ANALISIS KINERJA BIROKRASI BIDANG SARANA DAN PELAKU
DISTRIBUSI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
JASA PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN DELI SERDANG**

TESIS

Dikerjakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
Administrasi Publik pada Pascasarjana Universitas Medan

Oleh

**VERA DIAN ANGGRAINI
NPM. 201801054**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 6/1/23

Access From (repository.uma.ac.id)6/1/23

UNIVERSITAS MEDAN AREA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Analisis Kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi
Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Dinas
Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang**

Nama : Vera Dian Anggraini

NPM : 201801054

MENYETUJUI:

Pembimbing I



Dr. Budi Hartono, M.Si

Pembimbing II



Dr. Ina Triesna Budiani, MT



**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**

Dr. Budi Hartono, M.Si



Direktur

Prof. Dr. Ir. Rena Astuti Kuswardani, MS

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Lubuk Pakam, Agustus 2022



Vera Dian Anggraini

Telah diuji pada 19 September 2022

Nama : Vera Dian Anggraini

NPM : 201801054



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Isnaini, SH, M.Hum
Sekretaris : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP
Pembimbing I : Dr. Budi Hartono, M.Si
Pembimbing II : Dr. Ina Triesna Budiani, MT
Penguji Tamu : Dr. M. Ridha Haykal Akmal, SH, MH

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 6/1/23

Access From (repository.uma.ac.id)6/1/23

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vera Dian Anggraini
NPM : 201801054
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusiveRoyalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal :

Yang menyatakan



Vera Dian Anggraini

ABSTRAK**ANALISIS KINERJA BIROKRASI BIDANG SARANA DAN PELAKU
DISTRIBUSI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
JASA PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN DELI SERDANG**

Nama : Vera Dian Anggraini
NPM : 201801054
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Budi Hartono, M.Si
Pembimbing II : Dr. Ina Triesna Budiani, MT

Penyelenggaraan fungsi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang belum menunjukkan terlaksananya dan tercapainya visi dan misi yang telah ditetapkan. Tujuan dari Organisasi publik didaerah semata-mata hanya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Yang bertujuan untuk melayani kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat ternyata dalam pelaksanaannya dan pengelolaannya tidak semudah membalikkan telapak tangan. Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai organisasi publik di daerah yang mengurus pasar, dalam pelaksanaan kerjanya masih dirasakan belum maksimal. Dengan menggunakan teori Agus Dwiyanto yang menyatakan ada 5 (lima) faktor kinerja organisasi publik yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Bahwa Analisis Kinerja Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi belum berjalan dengan baik/Optimal. Saran untuk penelitian ini hendaknya lebih meningkatkan kerjanya sehingga dapat menghasilkan kinerja yang maksimal. Berdasarkan hal tersebut rumusan masalah: Bagaimana kinerja birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang dalam meningkatkan kualitas pelayanan birokrasi dan jasa di Pasar Bakaran Batu Kecamatan Lubuk Pakam. Faktor apa saja yang menjadi kendala kinerja birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang dalam meningkatkan kualitas pelayanan birokrasi dan jasa di Pasar Bakaran Batu Kecamatan Lubuk Pakam. Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan instrument pengelolaan data, observasi, studi banding, wawancara, analisa data dengan deskriptif analisis.

Kata Kunci : *Kinerja dan Kualitas Pelayanan*

ABSTRACT**PERFORMANCE ANALYSIS OF BUREAUCRACY FACILITIES AND DISTRIBUTION ACTORS IN IMPROVING QUALITY OF SERVICES AT THE DEPARTMENT OF INDUSTRY AND TRADE, DELI SERDANG REGENCY**

Name : Vera Dian Anggraini
 NPM : 201801054
 Study Program : Master of Public Administration
 Advisor I : Dr. Budi Hartono, M.Si
 Advisor II : Dr. Ina Triesna Budiani, MT

The implementation of public service functions organized by the Department of Industry and Trade of Deli Serdang Regency has not shown the implementation and achievement of the vision and mission that has been set. The purpose of regional public organizations is solely to provide services to the community. Which aims to serve the needs and welfare of the community in fact in its implementation and management is not as easy as turning the palm of the hand. The Field of Facilities and Distribution Actors at the Department of Industry and Trade of Deli Serdang Regency in carrying out their duties and functions as a public organization in the area that deals with markets, in the implementation of their work, it is still felt that it is not optimal. By using Agus Dwiyanto's theory which states that there are 5 (five) performance factors of public organizations, namely Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability. Whereas the Performance Analysis of the Facilities and Distribution Actors has not been running well/Optimally. Suggestions for this research should further improve its performance so that it can produce maximum performance. Based on this, the formulation of the problem: How is the performance of the bureaucracy in the Facilities and Distribution Actors at the Department of Industry and Trade of Deli Serdang Regency in improving the quality of bureaucratic services and services at the Bakaran Batu Market, Lubuk Pakam District. What are the factors constraining the performance of the bureaucracy in the field of facilities and distribution actors at the Department of Industry and Trade of Deli Serdang Regency in improving the quality of bureaucratic services and services at the Bakaran Batu Market, Lubuk Pakam District. The research method used is descriptive with data management instruments, observation, comparative studies, interviews, data analysis with descriptive analysis.

Keywords: *Performance and Service Quality*

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, atas rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul *"Analisis Kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang"*.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam penyelesaian tesis ini, penulis telah memperoleh bimbingan dari berbagai pihak, baik berupa materil, motivasi, spiritual, informasi maupun dari segi administrasi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc**, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu **Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K. MS**, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak **Dr. Budi Hartono, M.Si**, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area dan sekaligus selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal tesis ini.

4. Ibu **Dr. Ina Triesna Budiani, MT**, selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal tesis ini.
5. Kepada Kepala Dinas, Sekretaris, Kabid Sarana dan Pelaku Distribusi, dan Kelompok Jabatan Fungsional yang telah banyak membantu saya untuk melakukan penelitian di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang.
6. Kepada keluargaku, yang selalu memberikan semangat dan dorongan dalam menyelesaikan studi dan tesis ini.
7. Seluruh Rekan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik seangkatan 2020.
8. Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.

Penulis sangat menyadari bahwa tesis ini masih terdapat kekurangan, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca demi perbaikannya. Semoga hasil tesis ini dapat bermanfaat, terima kasih.

Lubuk Pakam, Agustus 2022

Penulis



Vera Dian Anggraini

DAFTAR ISI

	Halaman
ABTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kinerja	11
2.1.1 Pengertian Kinerja	11
2.1.2 Ada Beberapa Faktor yang mempengaruhi Kinerja	15
2.1.3 Manfaat Pengukuran Kinerja	17
2.2. Birokrasi.....	18
2.2.1 Pengertian Birokrasi	18
2.3. Pelayanan	22
2.3.1 Pengertian Pelayanan	22
2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	25
2.4. Kualitas Pelayanan	26
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
2.4.2 Prinsip Pelayanan Publik	29
2.4.3 Azas Pelayanan Publik.....	32
2.4.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	33
2.4.5 Standar Pelayanan Publik	35

2.5. Deskripsi Pengelolaan Pasar Bakaran Batu L.Pakam	36
2.6. Penelitian Terdahulu	41
2.7. Kerangka Berpikir	43
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	45
3.2. Jenis Penelitian.....	45
3.3. Informan Penelitian	46
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	47
3.4.1 Data Primer	47
3.4.2 Data Sekunder.....	47
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data Primer.....	48
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder	49
3.6. Teknik Analisis Data.....	50
3.7. Definisi Konsep dan Definisi Operasional	54
3.7.1 Definisi Konsep	54
3.7.2 Definisi Operasional	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Tentang Sejarah dan Dasar Pembentukan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang	57
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	59
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang	59
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang	65
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Disperindag Kab. Deli Serdang.....	68
4.2 Kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa di Pasar Bakaran Batu .	76
4.3 Pembahasan	80

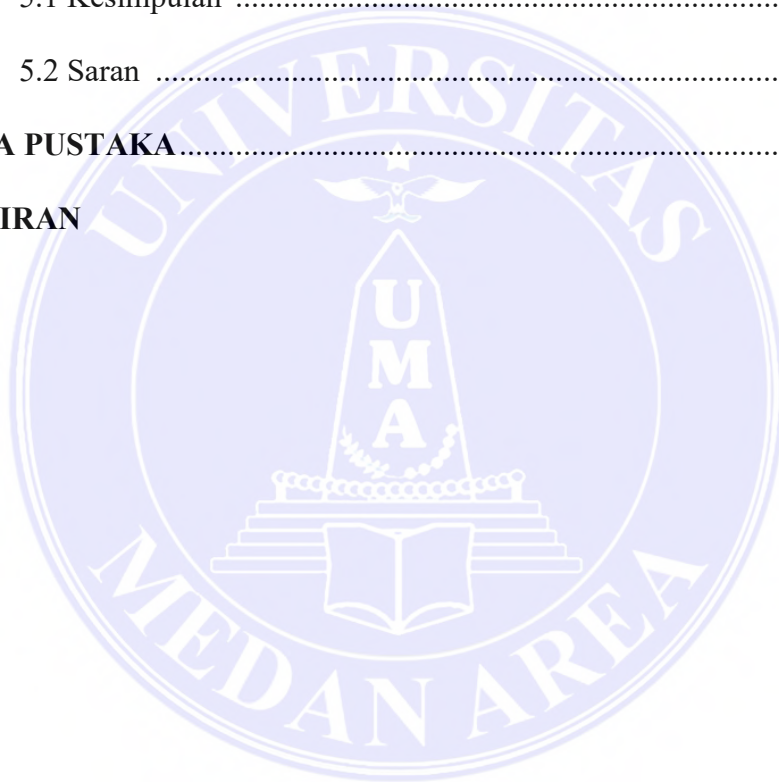
4.3.1 Kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi Dalam Meningkatkan Kulaitas Pelayanan Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang.	80
4.3.2 Kendala Kinerja Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi Dalam Meningkatkan Kulaitas Pelayanan Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang.	90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	102

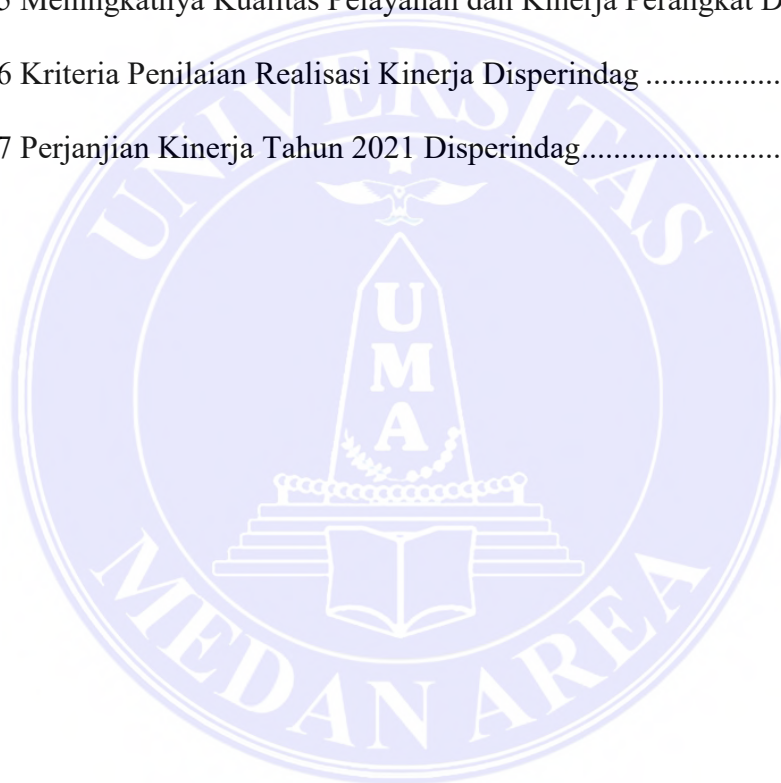
DAFTAR PUSTAKA	103
-----------------------------	-----

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel. 1 Penelitian Terdahulu	42
Tabel. 2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan.....	67
Tabel. 3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel. 4 Jumlah Pegawai Strata Pendidikan	68
Tabel. 5 Meningkatnya Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perangkat Daerah ...	89
Tabel. 6 Kriteria Penilaian Realisasi Kinerja Disperindag	106
Tabel. 7 Perjanjian Kinerja Tahun 2021 Disperindag.....	107



DAFTAR GAMBAR

Gambar. 1 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar. 2 Langkah-langkah Analisis Miles & Huberman	54
Gambar. 3 Stuktur Organisasi Disperindag Kabupaten Deli Serdang	66



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah sebagai pelaksana birokrasi tidak bisa dilepaskan dari pelayanan publik. Tujuan penyelenggaraan pelayanan publik adalah untuk mempersiapkan dan memberikan pelayanan yang bermutu tinggi sesuai dengan karakteristik pelayanan yang baik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas menjamin terpenuhinya harapan publik dan kepuasan kepentingan publik, serta memfasilitasi terwujudnya harmonisasi antar instansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Tugas utama pemerintah kepada masyarakatnya adalah memberikan pelayanan yang terbaik bagi pemenuhan adalah memberikan pelayanan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Pada dasarnya kinerja birokrasi menunjukkan bagaimana pegawai suatu organisasi melaksanakan tugas yang diberikan dalam rangka memberikan pelayanan bagi kepentingan masyarakat. Kinerja layanan yang buruk menyebabkan kualitas layanan yang buruk. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan memerlukan peningkatan kinerja birokrasi.

Kinerja adalah hasil yang diperoleh dari organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu, adalah proses dengan mana kinerja individual diukur dan dievaluasi, Fahmi (2018:2). Pelayanan merupakan salah satu bentuk aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan

untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan, Riyanto dalam (Nurhidayati & Silpia, 2018).

Pendapat Agus Dwiyanto, (2006) adalah kinerja birokrasi belum mengalami banyak perubahan yang signifikan. Indikasi hal tersebut antara lain masih banyaknya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme, proses kerja yang rumit, budaya pelayanan yang rendah.

Pembangunan pasar bakaran batu pada Tahun 2014 yang telah sesuai Standart Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) Nomor : 48/2013 tanggal 30 Agustus 2013 tentang *Pedoman Pembangunan dan Pengelolaan Sarana Distribusi Perdagangan*. Pasar Tradisional Bakaran Batu Kecamatan Lubuk Pakam dibangun untuk menampung relokasi para pedagang kaki lima yang berjualan di seputaran Pasar Lama (Delimas) Kota Lubuk Pakam dengan fasilitas tiga unit bangunan gedung terdiri dari dua unit gedung berlantai 1 dan satu unit gedung berlantai 2 dengan jumlah 218 kios dan loads. Pembangunan pasar bakaran batu dalam perencanaan sarana dan prasarana sudah diperkirakan dan diperhitungkan sesuai dengan kebutuhan para pedagang. Pasar bakaran batu Kecamatan Lubuk Pakam yang reencana awal untuk menggantikan pasar lama (Delimas) yang lebih kurang 20 (Dua puluh) tahun berdiri yang posisinya berada di tengah-tengah atau pusat kota Lubuk Pakam, Pasar yang diapit diantara 2 (dua) badan jalan yakni jalan Tengku Raja Muda (Pasar 2) dan jalan Sultan Hasanuddin (Pasar 3) dirobohkan dan di bangun Pusat Perbelanjaan Deli Mas Plaza.

Pada dasarnya Pembangunan Pasar Bakaran Batu Kecamatan Lubuk Pakam bertujuan agar pasar tersebut kelak dapat dijadikan sebagai instrumen bagi para

pedagang dan pembeli untuk melakukan berbagai transaksi jual beli. Pengelolaan Pasar serta pembangunan dan pengembangan sarana dan prasarana fisik pasar tradisional oleh Pemerintah Kabupaten Deli Serdang adalah suatu keniscayaan yang harus dilaksanakan.

Sebelum pemindahan pedagang ke pasar bakaran batu, Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang sudah melakukan sosialisasi serta pendataan pedagang dan mengingatkan kepada para pedagang untuk menggosongkan pasar lama (Deli Mas) serta membawa barang-barang dagangannya untuk pindah ke pasar bakaran batu untuk menempati kios dan loods yang sudah disediakan.

Pedagang sudah diberi batas waktu untuk pindah dan menggosongkan lapak mereka, penertiban oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang serta Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), Trantib Kecamatan dan beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sudah dilakukan, akan tetapi di lapangan petugas dengan pedagang main kucing-kucingan. Dalam proses pemindahan, Awalnya Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang mengalami beberapa kendala, sebahagian para pedagang/penjual menolak untuk pindah dan tidak mau memindahkan barang-barang dagangannya ke pasar bakaran batu untuk menempati kios, dan loods yang ada. Dan pada akhirnya pedagang bersedia pindah menempati kios dan loods yang berada di pasar bakaran batu.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang terus menerus melakukan penertiban Bersama dengan Satuan Polisi Pamong Praja

(Satpol PP), Trantib Kecamatan dan beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sampai Pedagang Kaki Lima (PKL) tidak berjualan lagi di Badan Jalan Pasar Lama (Deli Mas).

Akibat dari kurangnya pemantauan secara terus menerus oleh Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang mengakibatkan Pedagang Kaki Lima (PKL) kembali berjualan di badan jalan pasar lama (Deli Mas), sehingga terjadi penyempitan di badan jalan yang mengakibatkan kemacetan dimana-mana, sampah-sampah berserakan dan banyak tumpukan-tumpukan sampah di badan jalan sehingga terkesan kumuh dan kotor, yang berdampak pada ketentraman dan ketertiban umum.

Sementara kondisi pasar bakaran batu saat ini semakin sepi karena kurangnya minat pembeli untuk berbelanja di pasar bakaran batu, akibat sepi nya pasar bakaran batu pedagang mengalami kerugian dan banyak pedagang tidak berjualan lagi atau tutup, dikarenakan modal untuk berdagang tidak kembali, banyak pedagang yang kembali pindah ke pasar lama dengan membuka lapak mereka di pinggir badan jalan pasar lama (Deli Mas), Dilansir dari berita media *Online* medan.harian.SIB.com, Kamis 05 Juni 2014, "*Pasar Tradisional Modern Lubuk Pakam berbiaya Rp. 14 Miliar Sepi Pengunjung*", Hanya sedikit pedagang yang menempati kios. Kondisi ini membuat orang jarang datang untuk berbelanja ke pasar yang dibangun dengan konsep tradisional modern itu. Beberapa pedagang yang ditemui di pasar mengatakan dulunya mereka berjualan di seputaran Deli Mas Plaza. Namun dengan alasan penertiban, para pedagang

digusur ke pasar yang baru dibangun tersebut. Para pedagang mendapatkan kios dilokasi tersebut, namun hanya sekitar 2 bulan dibuka penuh oleh pedagang. Selebihnya, sebahagian besar pedagang memilih kembali berjualan di seputaran Deli Mas Plaza karena dianggap lebih menghasilkan.

Dan di kutip dari berita media *Online* sumut.antaranews.com, 23 Februari 2016, “*Pemerintah Deli Serdang Benahi Pasar Tradisional*”, Pemerintah Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara, terus melakukan pembenahan terhadap sejumlah pasar tradisional dalam upaya memberikan rasa nyaman kepada para pedagang dan masyarakat pembeli di pasar yang berada di Kota Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang, transaksi jual beli masih sepi, sehingga menyebabkan sebaaian pedagang kembali berjualan di badan jalan sekitar pasar lama (pusat perbelanjaan Delimas) di Jalan Sultan Hasanuddin. Hal itu menjadi persoalan bagi Pemerintah Daerah setempat, meski telah berulang kali dilaksanakan penertiban oleh Tim Terpadu Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.

Pemerintah Kabupaten Deli Serdang mencari Solusi untuk mengatasi masalah pasar tradisional yang berlandaskan pada Peraturan Bupati (Perbup) Deli Serdang Nomor: 688 Tahun 2012 tentang *Pengelolaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern*. Pengelolaan pasar adalah menjadi tanggungjawab pemerintah sebagai pelayanan sektor publik terhadap masyarakat karena dengan meningkatkan pengelolaan pasar Bakaran Batu untuk meningkatkan retribusi pasar. Sebaliknya jika pengelolan yang diberikan oleh pemerintah kurang efektif dan kurang efisien sementara pihak yang dilayaninya terus dituntut untuk memenuhi kewajiban dengan jalan membayar berbagai jenis

retribusi, sementara disisi lain akhirnya akan timbul ketidakpuasan dari para pedagang, maka makin lama akan meninggalkan pasar karena hak-hak mereka kurang dipenuhi, maka semakin lama pedagang akan meninggalkan pasar karena ketika mereka masuk kepasar sudah di pungut berbagai biaya, sarana dan prasarana tidak dirasakan sesuai dengan keinginan para pedagang, tetapi ada fakta berita yang dimuat oleh pihak media yang tidak baik tentang analisis kinerja birokrasi di Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang.

Maka kepuasan pedagang menjadi prioritas dimana tingkat kepentingan dan harapan pelanggan serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan haruslah sesuai dan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pedagang. Meningkatnya pengelolaan pasar akan meningkatkan retribusi pasar, tentunya keberadaan pasar tradisional memberikan sumbangan yang tidak sedikit untuk Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Deli Serdang dari sisi penerimaan retribusi, sesuai dengan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Deli Serdang Nomor: 3 Tahun 2000 tentang *Retribusi Pasar* dan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Deli Serdang Nomor : 2 Tahun 2012 tentang *Retribusi Jasa Umum*.

Namun sayangnya, Peruntukan pasar tradisional Bakaran Batu hingga saat ini tidak berjalan efektif. Dengan kondisi Pasar Bakaran Batu yang semakin sepi dari pengunjung memaksa para pedagang/penjual yang awalnya berdagang/berjualan di kios dan loods di pasar Bakaran Batu ini harus menutup kios dan loods yang mereka kelola. Hanya saja, kebijakan ini tidak direncanakan

dengan baik, kebijakan Pemerintah Deli Serdang dalam mengelola dan membina pasar Bakaran Batu mengalami kegagalan.

Berkenaan dengan tugas dan fungsi dari Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi dalam kenyataan dapat dikatakan bahwa pelaksanaan tugas belum sepenuhnya dapat dilaksanakan disebabkan karena kemampuan anggaran yang terbatas untuk mendukung kegiatan yang berskala prioritas serta minimnya tenaga teknis di lapangan untuk menguasai spesifikasi tugas khusus, ini menjadi hal pelik dalam menjalankan roda pemerintahan yang efektif. Pasalnya, dengan kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya untuk tenaga teknis, maka fungsi-fungsi yang terkait erat dalam tugas dan jabatannya tidak bisa berjalan dengan optimal.

Eksistensi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang dalam melaksanakan perannya sebagai pengawasan dan pembinaan kepada pelaku usaha yang berlokasi di Pasar Bakaran Batu yang ada di Kabupaten Deli Serdang sebaiknya menyesuaikan dengan perkembangan perilaku masyarakat, ilmu pengetahuan dan teknologi agar semua kebutuhan dan tuntutan masyarakat dapat terpenuhi.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berada dibawah Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang, dimana salah satu bidang organisasinya adalah Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi. Tugas organisasi yang diemban oleh Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi sangat penting dalam pelayanan publik, tetapi dari pengamatan penulis bahwa kinerja organisasi bidang tersebut masih tergolong kurang baik, sehingga kualitas pelayanannya masih tergolong rendah. Oleh

karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dalam bentuk tesis dengan judul: *Analisis Kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang.*

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang dalam meningkatkan kualitas pelayanan birokrasi dan jasa di Pasar Bakaran Batu Kecamatan Lubuk Pakam?
2. Faktor apa saja yang menjadi kendala kinerja birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang dalam meningkatkan kualitas pelayanan birokrasi dan jasa di Pasar Bakaran Batu Kecamatan Lubuk Pakam?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka peneliti mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana kinerja birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan

Perdagangan Kabupaten Deli Serdang dalam meningkatkan kualitas pelayanan birokrasi dan jasa di Pasar Bakaran Batu Kecamatan Lubuk Pakam.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor apa saja yang menjadi kendala kinerja birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang dalam meningkatkan kualitas pelayanan birokrasi dan jasa di Pasar Bakaran Batu Kecamatan Lubuk Pakam.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, baik bagi penulis maupun masyarakat pada umumnya, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan menambah pengetahuan dibidang ilmu administrasi publik, khususnya mengenai Kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Di Pasar Bakaran Batu Kabupaten Deli Serdang.

2. Manfaat Praktis

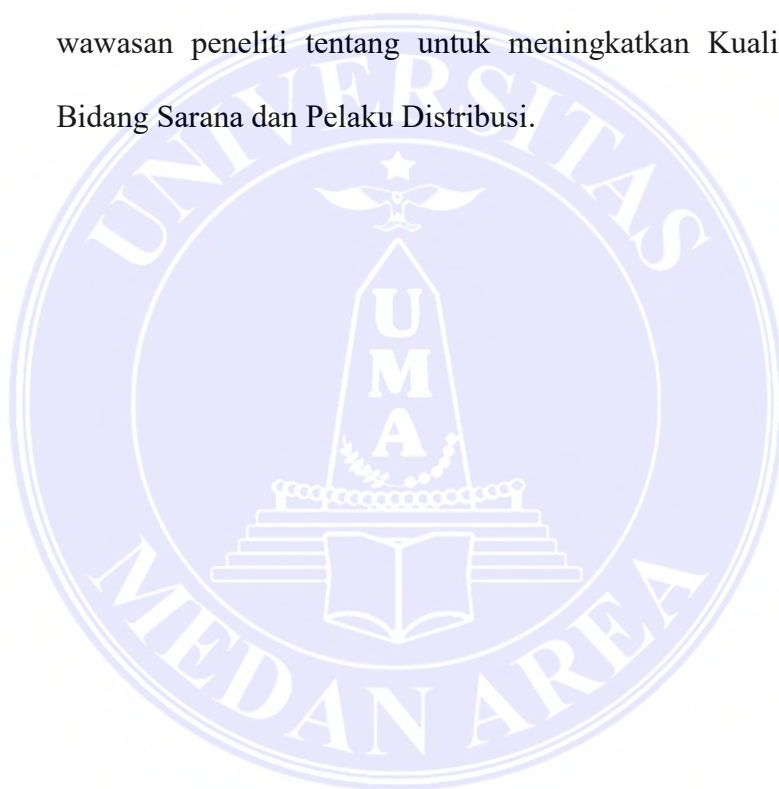
- a. Bagi Pemerintah

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang Kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi Dalam

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Di Pasar Bakaran Batu Kabupaten Deli Serdang.

b. Bagi Masyarakat,

Untuk menambah pengetahuan serta bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian, khususnya mengenal gambaran pengetahuan dan wawasan peneliti tentang untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Istilah kinerja terjemahan dari performance yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai “penampilan”, “unjuk kerja”, atau “prestasi” (Keban, 2004: 191). Selanjutnya Bernardin dan Russel dalam Keban (2004: 192) mengartikan kinerja sebagai the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period. Dalam definisi ini, aspek yang ditekankan oleh kedua pengarang tersebut adalah catatan tentang outcome atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu. Dengan demikian kinerja hanya mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seorang pegawai selama periode tertentu dan tidak termasuk karakteristik pribadi pegawai yang dinilai.

Pengertian kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Menurut Rismawati dan Mattalata (2018:2) kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu perusahaan atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Hussein (2017:10) kinerja adalah perilaku kerja yaitu apa yang

dilakukan karyawan. Sedangkan menurut Kaswan (2017:278) kinerja pegawai mencerminkan perilaku pegawai di tempat kerja sebagai penerapan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan, yang memberikan kontribusi atau nilai terhadap tujuan organisasi.

Bintoro dan Daryanto (2017:105) mengatakan kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Kinerja dikatakan baik dan memuaskan apabila apabila tujuan yang dicapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Mangkunegara (2017:9) menyatakan “Kinerja adalah sebuah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Kinerja mempunyai beberapa pengertian, (Sedarmayanti 2017:283) yaitu:

1. Melakukan, menjalankan, melaksanakan,
2. Memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar,
3. Mengambarkan suatu karakter dalam suatu permainan,
4. Mengambarkannya dengan suara atau alat musik,
5. Melaksanakan dan menyempurnakan tanggung jawab,
6. Melakukan suatu kegiatan dalam suatu permainan,
7. Memaikan (pertunjukan) musik,
8. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin.

Dari beberapa definisi di atas berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil pekerjaan atau prestasi kerja dalam kegiatan atau program yang sebelumnya direncanakan dan dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas dasar pengalaman, dan kesanggupan serta waktu.

Pendapat Agus Dwiyanto (2006) yang menyatakan bahwa kinerja birokrasi belum mengalami banyak perubahan yang signifikan. Indikasi hal tersebut antara lain masih banyaknya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme, proses kerja yang rumit, budaya pelayanan yang rendah.

Ukuran kinerja organisasi publik menurut Agus Dwiyanto (2006: 50), sebagai berikut :

1. Produktivitas

Produktivitas pada umumnya dapat dipahami sebagai rasio antara input dan output. Dengan demikian produktivitas melihat besar hasil yang diperoleh dari masukan yang telah dikeluarkan. Jika hasil lebih besar maka disebut efisien, dan sebaliknya jika hasil atau keluaran lebih rendah maka hal ini tidak efisien.

2. Kualitas Layanan

Orientasi kualitas layanan kepada pelanggan Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai

kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas

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

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat. Konsep akuntabilitas

publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

2.1.2. Ada Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor yang mempengaruhi dalam pencapaian kinerja yaitu faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation). Menurut Keith Davis dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2017:67), ada beberapa factor yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor Kemampuan Secara psikologis, kemampuan (ability) Pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan nyata (knowledge and skill). Artinya, Pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, Pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (the right man in the right place, the right man on the right job).
- b. Faktor Motivasi Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang Pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri Pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Pendapat Mangkunegara, (Bintoro dan Daryanto 2017:116) kinerja ada 3 (tiga) faktor :

- a. Faktor individual yang mencakup kemampuan, keahlian, latar belakang, dan demografi;
- b. Faktor psikologis terdiri dari, persepsi, attitude, personality, pembelajaran dan motivasi;
- c. Faktor organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan job design.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, menurut Prawirosento dalam Sutrisno (2016:9) adalah :

1. Efektivitas dan Efisiensi Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak.
2. Otoritas dan Tanggung Jawab Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas. Masing masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut.

3. Disiplin Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan pegawai.
4. Inisiatif Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

2.1.3. Manfaat Pengukuran Kinerja

Manfaat pengukuran kinerja menurut Mardiasmo (2002:122), yaitu :

1. Memberikan pemahaman mengenai ukuran yang digunakan untuk menilai kinerja manajemen;
2. Memberikan arah untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan;
3. Untuk memonitor mengevaluasi pencapaian kinerja dan membandingkan dengan target kinerja serta melakukan tindakan korektif untuk memperbaiki kinerja;
4. Sebagaindasar untuk memberikan penghargaan dan hukuman (reward and punishment) secara objektif atas pencapaian prestasi yang dikukur sesuai dengan system pengukuran kinerja yang telah disepakati;
5. Sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam rangka memperbaiki kinerja organisasi;

6. Membantu mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi;
7. Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah;
8. Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara objektif.

2.2. Birokrasi (Organisasi)

2.4.1. Pengertian Birokrasi

Istilah birokrasi mulai diperkenalkan oleh filosof Perancis Baron de Grim dan Vincent de Gournay dari asal kata “bureau” yang berarti meja tulis dimana para pejabat (saat itu) bekerja dibelakangnya. Secara etimologi istilah birokrasi berasal dari kata bureau (bahasa Perancis) yang berarti “meja tulis” dan kratos (bahasa Yunani) yang berarti “pemerintahan”. Pengertian yang demikian kemudian berkembang seiring dengan waktu (Sastroatmodjo dalam Nurhidayah dkk, 2013).

Birokrasi memiliki beberapa makna, di antaranya adalah pemerintahan yang dijalankan oleh suatu biro yang biasanya disebut dengan officialism, badan eksekutif pemerintah (the executive organs of government), dan keseluruhan pejabat publik (public officials), baik itu pejabat tinggi ataupun rendah. Dalam konteks Indonesia, lembaga pemerintah pada umumnya memiliki hierarki yang panjang, prosedur dan standar operasi yang tertulis, spesialisasi yang rinci, dan pajabat karier yang menjadi karakteristik birokrasi Weberian.

Oleh karena itu, lembaga pemerintah sering disebut sebagai birokrasi pemerintah. Karena kinerja birokrasi pemerintah pada umumnya cenderung buruk dan mengecewakan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik, sehingga pandangan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah kurang baik. Menurut Hegel dalam buku, birokrasi adalah institusi yang menduduki posisi organik yang netral dalam struktur sosial dan berfungsi sebagai penghubung antara negara yang memmanifestasikan kepentingan umum dan masyarakat sipil yang mewakili kepentingan khusus dalam masyarakat. Menurut Blau mengatakan birokrasi merupakan organisasi yang dirancang untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif dengan cara mengkoordinasi pekerjaan banyak orang secara sistematis.

Birokrasi adalah merupakan ruang mesin suatu Negara. Di dalamnya berisi orang-orang (pejabat) yang digaji dan dipekerjakan oleh Negara untuk memberikan nasehat dan melaksanakan kebijakan politik Negara. Meskipun secara teoritis pengertian birokrasi dapat dipahami secara simpel sebagai aparatur Negara, tetapi secara praktis pengertian birokrasi ini masih sering menimbulkan kontroversi pada konsepsi yang paling luas. Menurut Mahammad (2018:15) Birokrasi sering disebut sebagai badan/sector pemerintah, atau dalam konsepsi bahasa Inggris disebut *public sector*, atau juga *public service* atau *public administration*.

Muhaimin mengatakan bahwa birokrasi adalah keseluruhan aparat pemerintah, baik sipil maupun militer yang bertugas membantu pemerintah (untuk memberikan pelayanan publik) dan menerima gaji dari pemerintah

karena statusnya itu. Robbins mengutip konsep birokrasi ideal dari Weber yang terdiri dari 7 elemen, sebagai berikut :

- a. Spesialisasi pekerjaan, yaitu semua pekerjaan dilakukan dalam kesederhanaan, rutinitas dan mendefinisikan tugas dengan baik.
- b. Hierarki kewenangan yang jelas, yaitu sebuah struktur multi tingkat yang formal, dengan posisi hierarki atau jabatan, yang memastikan bahwa setiap jabatan yang lebih rendah berada di bawah supervisi dan kontrol dari yang lebih tinggi.
- c. Formalisasi yang tinggi, yaitu semua anggota organisasi diseleksi dalam basis kualifikasi yang didemonstrasikan dengan pelatihan, pendidikan atau latihan formal.
- d. Pengambilan keputusan mengenai penempatan pegawai yang didasarkan atas kemampuan, yaitu keputusan tentang seleksi dan promosi didasarkan atas kualifikasi teknis, kemampuan dan prestasi para calon.
- e. Bersifat tidak pribadi (impersonalitas), yaitu sanksi-sanksi diterapkan secara seragam dan tanpa perasaan pribadi untuk menghindari keterlibatan dengan keperibadian individual dan freferensi pribadi para anggota.
- f. Jejak karier bagi para pegawai, yaitu para pegawai diharapkan mengejar karier dalam organisasi. Sebagai imbalan atas komitmen terhadap karier tersebut, para pegawai mempunyai masa jabatan,

artinya mereka akan dipertahankan meskipun mereka tidak berfungsi atau jika kependaiannya tidak terpakai lagi.

- g. Kehidupan organisasi yang dipisahkan dengan jelas dari kehidupan pribadi, yaitu pejabat tidak bebas menggunakan jabatannya untuk keperluan dan kepentingan pribadinya termasuk keluarganya.

Konsepsi sebagaimana tersebut di atas mencakup institusi atau orang yang penghasilannya berasal secara langsung atau tidak langsung dari uang Negara atau rakyat yang biasanya tercantum dalam APBN (Anggaran Pendapatan Belanja Negara) atau APBD (Anggaran Pendapatan Belanja Daerah). Akan tetapi di banyak Negara, ada beberapa kelompok bidang profesi seperti guru, pegawai BUMN, angkatan bersenjata, yang walaupun penghasilannya berasal dari uang Negara, tapi tidak dimasukkan sebagai bagian dari badan pemerintah atau *Public sector*, (Mahammad, 2018:15).

Birokrasi pemerintahan pada dasarnya keseluruhan organisasi dan manajemen dalam menjalankan tugas dan fungsi dalam berbagai unit organisasi pemerintah pada suatu departemen maupun non departemen baik di pusat maupun di daerah dalam rangka pelayanan umum dan masyarakat. Birokrasi pemerintahan dalam suatu organisasi pemerintahan dapat dikategorikan dalam: mengatur atau *regulation* bagi kepentingan umum; melakukan pelayanan atau *service* langsung pada masyarakat dan menjalankan kegiatan pembangunan pada sektor-sektor khusus atau *development* untuk tujuan pembangunan (Rusfiana, 2021 : 60).

2.3. Pelayanan

2.3.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang akan diperjualbelikan. Berikut pengertian pelayanan menurut beberapa ahli:

Pendapat Kotler (Laksana, 2018:85), pelayanan adalah kegiatan atau setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan, menurut Kasmir (2017:47).

Agus Dwiyanto (2006:52) mengatakan bahwa untuk menilai kinerja organisasi dapat digunakan beberapa kriteria sebagai pedoman penilaian kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain :

a. Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

b. Efektivitas

Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.

c. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepastian. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan pada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini.

d. Daya Tanggap

Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur menurut Kasmir (2012:34) sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang berkualitas.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab terhadap setiap customer (pelanggan) dari awal sampai akhir.
4. Sajikan dengan cepat dan akurat.
5. Anda dapat berkomunikasi.
6. Menjamin kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai.
8. Cobalah untuk memahami kebutuhan pelanggan (customer).
9. Anda dapat mempercayai pelanggan Anda (pelanggan).

Pelayanan publik (*public service*) adalah segala aktifitas yang dilakukan oleh aparat pemerintah (dalam setiap tingkatannya) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik fisik maupun non-fisik (administratif) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian ini maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik itu adalah pelayanan yang diberikan kepada segenap warga negara oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhannya itu. Dengan demikian setiap pelayanan publik memiliki ciri-ciri:

1. Ada yang melayani (aparatur pemerintah)
2. Ada yang dilayani (masyarakat)
3. Ada layanannya (fisik/ non fisik)
4. Ada Prosesnya (Kegiatan pelayanan)
5. Ada aturannya (undang-undang atau peraturan daerah).

2.3.2. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Ada beberapa faktor dalam memengaruhi Pelayanan, Kasmir (2017:6-

7) diantaranya :

- a. Jumlah tenaga kerja; banyaknya tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan;
- b. Kualitas tenaga kerja; meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja;
- c. Motivasi karyawan; suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan;
- d. Kepemimpinan; proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan;
- e. Budaya organisasi; sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain;

- f. Kesejahteraan karyawan; pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan;
- g. Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan, teknologi, lay out gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.

2.4. Kualitas Pelayanan

2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan menurut Arianto (2018:83) dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas layanan ialah karakteristik suatu barang dan keseluruhan ciri atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh organisasi/perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumennya, (Abdullah dan Tantri: 2019).

Pendapat Rusydi (2017:39) Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Lewis dan Booms (dalam Tjiptono 2017:142) mengatakan bahwa kualitas layanan diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan

kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayan yang sistematis dan komperhensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat palayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda prilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Varaibel dimaksud adalah:

- a. Pemerintah yang bertugas melayani;
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah;
- c. Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- e. *Resource* yang tersedia untuk driacik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standard dan asas pelayanan masyarakat;
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi palayanan masyarakat;
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Berdasarkan penjelasan di atas, untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dibutuhkan peningkatan kinerja aparatur pemerintah, memperkuat

monitoring dan supervisi atas kinerja pelayanan publik untuk melihat seberapa besar pencapaian tujuannya dan mengetahui faktor penghambat dari kinerja pelayanan publik, serta membuka ruang partisipasi kepada masyarakat dengan tujuan agar memberikan masukan terhadap kekurangan-kekurangan dalam pelayanan publik.

Indikator kualitas pelayanan ada 5 (lima), (Tjiptono,2019), yaitu :

1. Reability (keandalan) Reability adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah di janjikan secara tepat waktu .pentingnya dimensi ini adalah karna
2. Responsiveness (Daya tanggap) Responsiveness adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
3. Assurance (Jaminan) Assurance atau jaminan adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan .dimensi ini sangat penting karna melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kualitas konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung mengangani konsumen.

4. *Emphaty* (kepedulian) *Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles* (Bukti Fisik) *Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *Tangibles* ini akan menimbulkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kepuasan konsumen akan menurun jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

2.4.2. Prinsip Pelayanan Publik

Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, pengukuran kualitas pelayanan tersebut harus dapat dilihat dari kriteria dimensi kualitas pelayanan publik. Zeithaml dalam Mukarom, dkk, (2015:109) mengusulkan dimensi pelayanan publik berikut untuk dipertimbangkan ketika mempertimbangkan tolok ukur pelayanan publik untuk memenuhi prinsip pelayanan publik:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi
2. *Reliable*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang diajukan dengan tepat

3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap, terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko
8. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mendapatkan kontak dan pendekatan
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang *Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, setidaknya mengandung prinsip-prinsip sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan yang cukup:
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan.
 - c. Rincian biaya atau tarif pelayanan publik.
- 3) Kepastain waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat disesuaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastia hukum.
- 6) Tanggung jawab, dimana penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas pelayanan dan penyelesain keluhan.
- 7) Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memahami teknologi telekomuniaksi dan informatika.
- 8) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni memberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberi pelayanan dengan ikhlas.

- 9) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan mendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 10) Kenyamanan dimana lingkungan pelayanan harus menyediakan fasilitas yang lengkap, teratur, nyaman, bersih, sehat, tertib, teratur seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat.

Dari prinsip-prinsip diatas maka pelayanan publik harus mengandung unsur seperti: sederhana, kejelasan pelayann, responsif, kepastian waktu, akurasi, keamanan dan keramahan, tanggungjawan, kemudahan diakses, kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Dengan adanya unsur tersebut maka penyelenggaraan pelayanan publik akan berkualitas.

2.4.3. Asas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengemukakan Asas-Asas Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Penyadagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut :

- 1) Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan lain-lain;
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. (Sinambela, 2006:6)

2.4.4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat tiga unsur penting yang mendukung jalannya kegiatan menurut Purwanto, Tyastianti, Taufiq, Novianto (2017). Unsur-unsur tersebut antara lain :

1. Organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah organisasi pemerintah sebagai pemberi layanan publik yang difokuskan pada :

- a. system informasi,
 - b. standard operasional procedure (SOP)
 - c. uraian tugas yang jelas
 - d. kode etik aparatur
 - e. sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan publik
 - f. kedisiplinan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik
 - g. respon Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik
 - h. keterampilan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik
 - i. kebijakan pengembangan Aparatur Sipil Negara dalam rangka peningkatan profesionalisme Aparatur Sipil Negara yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada penerima layanan publik
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan yang sangat heterogen ditinjau dari latar belakangnya baik tingkat pendidikan, status, maupun perilakunya.
 3. Keputusan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Fokus utama untuk memberikan kepuasan

kepada masyarakat harus menjadi prinsip utama Aparatur Sipil Negara dalam bekerja.

2.4.5. Standar Pelayanan Publik

- 1) Sebagai jaminan prediktabilitas bagi penerima layanan, setiap adanya pelaksanaan layanan publik harus berdasarkan standar layanan dan diungkapkan. Standar pelayanan adalah petunjuk atau arahan yang harus dipatuhi oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan dalam memberikan atau menerima pelayanan publik.
- 2) Komponen standar pelayanan, menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, paling sedikit terdiri dari:
 - a. Persyaratan;
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - c. Jangka waktu penyelesaian;
 - d. Biaya/tarif; 20
 - e. Produk pelayanan;
 - f. Penanganan pengaduan, saran,dan masukan; (Dalam buku Agus Fanar, 2009: 56)

2.5. Deskripsi Pengelolaan Pasar Tradisional Bakaran Batu Lubuk Pakam

Pembangunan pasar membutuhkan sebuah inventasi yang besar, sehingga keberadaan pasar diharapkan dapat dikelola dengan baik oleh unit pasar. Pengelolaan pasar yang professional diharapkan dapat menjaga keberlangsungan pasar itu sendiri dengan peningkatan daya saing pasar berhadapan dengan ritel modern. Efektivitas pengelolaan pasar sangat dibutuhkan untuk mewujudkan profesionalisme pengelolaan pasar. Salah satu faktor penyebab banyaknya pasar tradisional yang tutup adalah karena tidak baiknya manajemen pengelolaan pasar tersebut.

Pengelolaan pasar dan pemberdayaan pasar tradisional mengacu kepada Peraturan Presiden Nomor : 112 Tahun 2007 tentang *Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern* dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 20 Tahun 2012 tentang *Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional*.

Pasal 2 ayat (2) Peraturan Presiden Nomor : 112 Tahun 2007, diatur bahwa pendirian pasar tradisional wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Memperhitungkan kondisi sosial ekonomi masyarakat dan keberadaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern serta Usaha Kecil, termasuk koperasi, yang ada di wilayah yang bersangkutan;
- b. Menyediakan areal parkir paling sedikit seluas kebutuhan parkir 1 (satu) buah kendaraan roda empat untuk setiap 100 m² (seratus meter per segi) luas lantai penjualan Pasar Tradisional; dan

- c. Menyediakan fasilitas yang menjamin Pasar Tradisional yang bersih, sehat (*hygienis*), aman, tertib dan ruang publik yang nyaman.

Bunyi pasal di atas memberikan pemahaman bahwa pendirian pasar tradisional harus memperhatikan kondisi sosial ekonomi masyarakat dan keberadaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern. Pasal ini mengisyaratkan bahwa pendirian pasar tradisional harus memperhatikan keberadaan pusat perbelanjaan dan toko modern, demikian sebaliknya pendirian toko modern harus memperhatikan keberadaan pasar tradisional. Dengan kata lain, lokasi pendirian pasar tradisional menurut peraturan mengharuskan adanya jarak antara toko modern/ritel modern dengan pasar tradisional. Namun, dalam hal ini pemerintah tidak mengambil sikap yang tegas mengenai berapa jauh seharusnya jarak antara toko modern dengan Pasar Tradisional.

Penentuan lokasi pendirian pasar tradisional adalah hal yang penting, mengingat lokasi pasar sangat menentukan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan pasar dan juga keberhasilan dalam pengelolaan pasar tradisional. Sikap pemerintah daerah yang setengah hati dalam pengelolaan pasar tradisional sudah terlihat sejak awal pendirian pasar tradisional pasar Bakaran Batu. Di mana pemerintah kabupaten Deli Serdang dalam hal ini tidak mempertimbangkan keberadaan pasar tradisional yang berdampingan dengan pasar modern atau toko/ritel modern.

Pasal 10 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 20 Tahun 2012 tentang *Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional, menentukan standar*

operasional dan prosedur (SOP) yang harus dipenuhi dalam pengelolaan dan pemberdayaan pasar tradisional, yang meliputi:

- a. Sistem penarikan retribusi.
- b. Sistem keamanan dan ketertiban.
- c. Sistem kebersihan dan penanganan sampah.
- d. Sistem parkir.
- e. Sistem pemeliharaan sarana pasar.
- f. Sistem penteraan, dan
- g. Sistem penanggulangan kebakaran.

Pengelolaan dan pemberdayaan pasar tradisional Bakaran Batu di Lubuk Pakam, terdapat beberapa objek retribusi yang dapat dipungut oleh Pemerintah Daerah, sebagaimana diatur dalam Pasal 110 Undang-Undang Nomor : 28 Tahun 2009 tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, diantaranya adalah:

- a. Retribusi pelayanan persampahan/kebersihan.
- b. Retribusi pelayanan parkir ditepi jalan umum.
- c. Restribusi pelayanan pasar.

Retribusi pasar atau retribusi Pelayanan Pasar diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor : 3 Tahun 2000 tentang Retribusi Pasar dan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor : 2 Tahun 2012 tentang *Retribusi Jasa Umum*. Retribusi pasar adalah retribusi atau pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa pelayanan yang diberikan kepada umum dalam lingkungan pasar. Subjek retribusi pasar adalah orang pribadi atau badan, sedangkan objek retribusi ini adalah pelayanan dan penggunaan fasilitas yang

disediakan di lingkungan pasar. Jasa pelayanan dan penggunaan fasilitas pasar tersebut meliputi:

- a. Penyediaan fasilitas bangunan pasar;
- b. Penyediaan fasilitas pengamanan;
- c. Penyediaan fasilitas penerangan; dan
- d. Penyediaan fasilitas umum lainnya, seperti penyediaan air, telepon, gudang, alat pemadam kebakaran dan sarana kebersihan.

Pemenuhan standart operasional dan prosedur dalam pengelolaan dan pemberdayaan pasar tradisional Bakaran Batu di Lubuk Pakam sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 20 Tahun 2012 tentang *Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional*.

Penentuan lokasi pendirian pasar tradisional adalah hal yang penting, mengingat lokasi pasar sangat menentukan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan pasar dan juga keberhasilan dalam pengelolaan pasar tradisional. Sikap pemerintah daerah yang setengah hati dalam pengelolaan pasar tradisional sudah terlihat sejak awal pendirian pasar tradisional pasar Bakaran Batu. Di mana Pemerintah Kabupaten Deli Serdang dalam hal ini tidak mempertimbangkan keberadaan pasar tradisional yang berdampingan dengan pasar modern atau toko/ritel modern.

Perilaku konsumen semakin *demanding* karena konsumen kian memahami haknya, sedangkan di sisi lain konsumen hanya memiliki waktu dan kesempatan yang semakin terbatas untuk berbelanja. Perubahan perilaku konsumen yang cenderung *demanding* menyebabkan mereka beralih ke pasar modern. Pasar-pasar

modern dikemas dalam tata ruang yang apik, terang, lapang, dan sejuk. Pengalaman berbelanja tidak lagi disuguhkan dengan suasana yang kotor, panas, sumpek, dan becek.

Berbelanja di toko modern/ritel modern Konsumen menjadi raja dan dimanja dengan berbagai fasilitas yang ada, ruangan yang bersih dan sejuk. Sementara itu, Pasar tradisional beroperasi dalam jam yang terbatas, umumnya hanya beroperasi pada pagi hari dan tidak buka sampai sore atau malam hari. Para wanita yang bekerja biasanya memanfaatkan waktu istirahat makan siang untuk sekaligus berbelanja kebutuhan keluarga di pasar modern yang dekat dengan lokasi kerjanya. Tingkat kesadaran masyarakat terhadap kesehatan semakin meningkat, kurang dapat ditangkap oleh pengelola pasar tradisional yang tidak begitu memerhatikan kebersihan pasar dan fasilitas pasar.

Fenomena menunjukkan bahwa konsumen lebih memilih berbelanja di tempat yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik akses menuju pasar, infrastruktur pasar, maupun pelayanan yang diberikan pedagang. Di sisi lain, gaya berdagang para pedagang di pasar tradisional yang tidak berubah menyebabkan banyak pembeli beralih ke pasar modern seperti pasar swalayan. Studi empiris menunjukkan bahwa pedagang kecil atau menengah mempunyai andil yang cukup besar dalam menggerakkan roda perekonomian. Oleh sebab itu, pasar tradisional harus dibina sehingga dapat mengikuti perkembangan ekonomi dan tuntutan pembeli. Pasar tradisional memberikan kehidupan kepada sebagian besar masyarakat.

Kebijakan pengelolaan pasar tradisional Bakaran Batu oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Deli Serdang dalam hal ini jelas-jelas tidak memperhatikan dan mempertimbangkan keberadaan toko modern yang berdampingan dengan pasar tradisional. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya ritel modern yang berdiri tidak jauh dari pasar tradisional Bakaran Batu, seperti Indomaret, Alfamart, Alfamidi. Seyogyanya Pemerintah Kabupaten Deli Serdang, harus mempertimbangkan izin pendirian dari ritel modern tersebut, mengingat keberadaan dari pasar tradisional yang tidak jauh dari lokasi ritel modern sebagaimana telah diatur dan ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

2.6. Penelitian Terdahulu

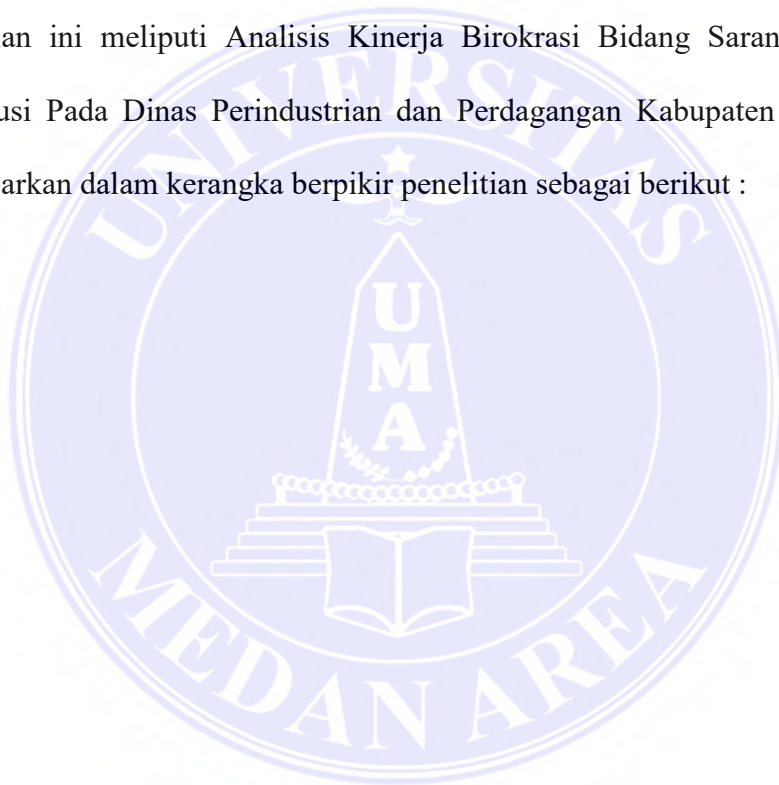
Penelitian ini didasari dari sebuah penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Berikut merupakan penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti : sebagai berikut :

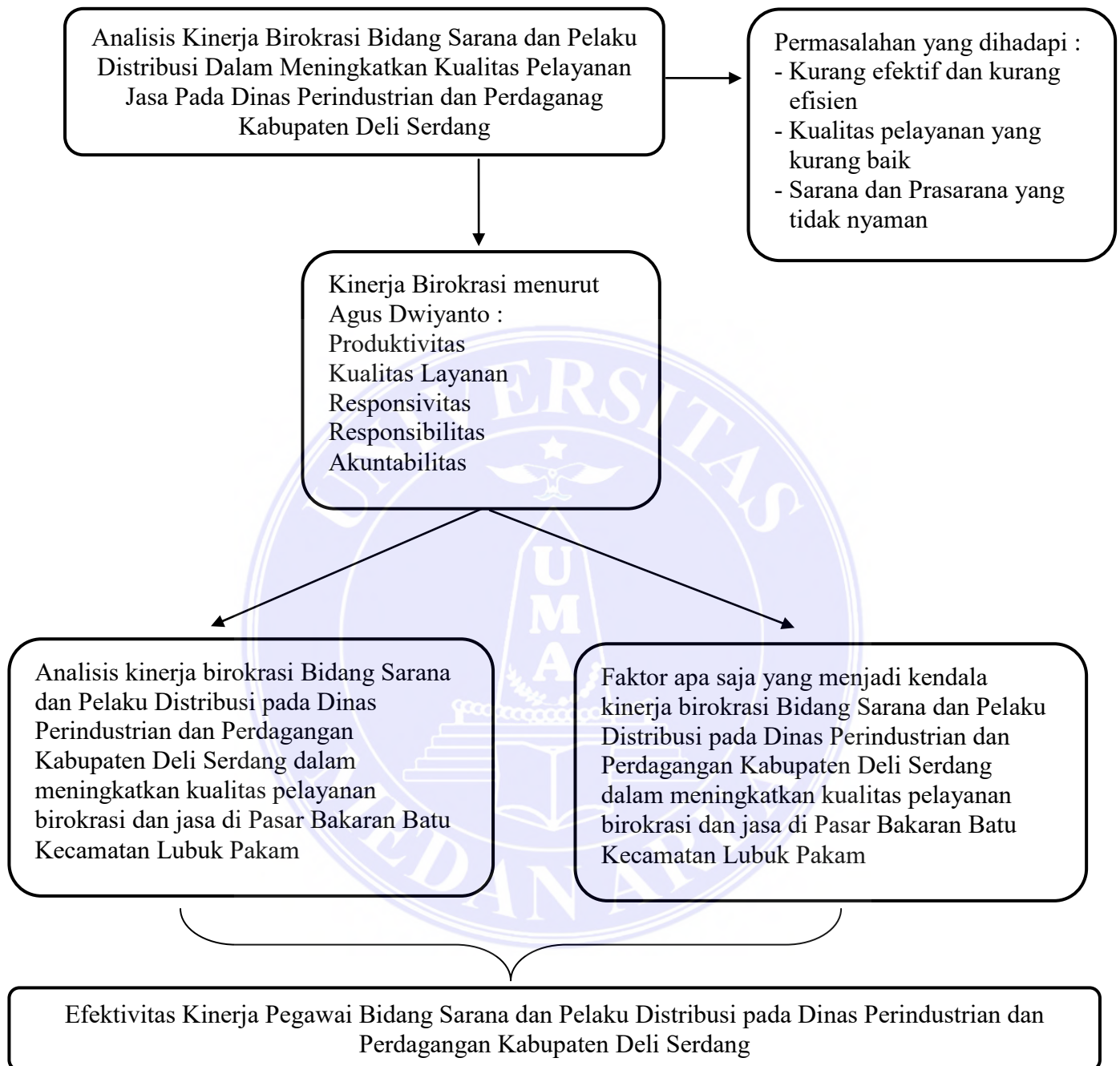
Tabel 2.6.1. Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Penulis dan Tahun	Metode Analisis Data	Persamaan Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Bengkalis	Adrian Rukmana 2019	Deskriptif dan Kuantitatif	Variabel bebas yang digunakan yaitu servscape dan variable kinerja pegawai	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk mengetahui kinerja pegawai Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkalis dalam hal Keterlambatan, Kesiapan, dan Pengawasan. Jadi, berdasarkan kriteria penilaian yang ditetapkan bahwa kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Bengkalis Tergolong cukup baik
2.	Analisis Kinerja Birokrasi Publik Pada Dinas Sosial Kota Dumai	Dedy Afrizal, 2018	Deskriptif dan Kuantitatif	Variabel bebas yang digunakan yaitu servscape dan variable analisis kinerja birokrasi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berdasarkan hasil penelitian ini terdapatnya akuntabilitas pegawai dalam bentuk tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta terdapatnya tanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi tugas-tugas pemerintahan bidang sosial ➤ Ada ditemui faktor penghambat seperti masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan terutama bagi penyandang sosial dan kurangnya produktivitas dalam upaya pencapaian program kerja yang telah dilaksanakan.
3.	Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan	Eet Saeful Hidayat, 2017	Deskriptif dan Kuantitatif	Variabel bebas yang digunakan yaitu servscape dan variable kinerja pelayanan terkait yang digunakan yaitu kepuasan pelanggan	Dari hasil penelitian ini mencerminkan kebaruan, keorisinilan, kepioneran, keuniversalan, dan kontribusi ilmiah dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
	Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Medan Timur Kota Medan	Muhammad Reza Syahputra 2020	deskriptif dengan analisis kualitatif	Variabel bebas yang digunakan yaitu servscape dan variable Analisis kinerja pegawai	Dari hasil penelitian bahwa kualitas kerja pegawai Kantor Camat Medan Timur Kota Medan masih rendah dalam hal pengurusan surat-surat dan prosedurnya juga masih berbelit-belit dan lambat serta tidak transparan dalam hal biaya. Kuantitas kerja pegawai Kantor Camat Medan Timur Kota Medan sudah cukup baik.

2.7. Kerangka Berpikir

Menurut Romi Satria Wahono,(2020:54) kerangka berpikir adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian (research question), dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep. Adapun aspek-aspek yang diamati dalam penelitian ini meliputi Analisis Kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang digambarkan dalam kerangka berpikir penelitian sebagai berikut :





Gambar 2.6.1. *Kerangka Pemikiran*

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara Jalan sebagai Instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa khususnya di daerah Kabupaten Deli Serdang.

Waktu yang dibutuhkan untuk mengadakan penelitian pengamatan terhitung sejak bulan Maret 2022 sampai dengan bulan Juli 2022, yaitu sejak selesainya perijinan penelitian dan memperoleh rekomendasi penelitian dari instansi terkait.

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian adalah proses yang panjang, penelitian dimulai dengan adanya minat seseorang dalam memahami beberapa fenomena yang kemudian berkembang menjadi ide, teori dan konsep. Dalam suatu penelitian, agar suatu tujuan ilmiah dapat tercapai maka tidak terlepas dari penggunaan metode karena metode adalah merupakan cara utama yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Sugiyono,(2018:2) berpendapat bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Dilihat dari objek dan hasil yang akan didapat maka penelitian ini termasuk dalam tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif yang

menitik beratkan pada proses, deskripsi analisis. Alasan menggunakan metode tersebut dengan metode kualitatif karena ingin menganalisis bagaimana kinerja pegawai pada Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi serta untuk menganalisis Faktor apa saja yang menjadi kendala kinerja birokrasi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang.

3.3. Informan Penelitian

Pendapat Sugiyono (2019:65) menyatakan bahwa asosiatif kausal adalah rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Dalam penelitian ini terdapat variabel independen (yang mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi). Asosiatif kausal dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan sebab akibat dari pengaruh Bauran Pemasaran (Produk, Harga, Promosi, dan Tempat) terhadap Keputusan Pembelian.

Peneliti menyimpulkan dalam penelitian ini bahwa yang dapat dijadikan narasumber atau informan adalah :

1. Informan Kunci : Kepala Dinas
(Tengku Muhammad Zaki Aufa, S.Sos.,MAP)
2. Informan Utama : Kepala Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi
(Sahattua Silitonga, SE)
3. Informan tambahan : Kelompok Jabatan Fungsional.
(Hariati, S.Sos dan Julianus Ginting)
4. Informan Pendukung : Pedagang dan Pembeli

3.4. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut :

3.4.1 Data Primer

Pendapat Sugiyono,(2018:456) data primer adalah merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dimana data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau dimana tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai judul penelitian sebagai data primer.

3.4.2 Data Sekunder

Pendapat Sugiyono,(2018:456) data sekunder adalah merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia, buku, jurnal, artikel yang terkait dengan judul penelitian mengenai Analisis Kinerja Pegawai pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian kepada sumber data.

Untuk penelitian ini, penulis melakukan penelitian secara langsung terhadap permasalahan yang menjadi objek penelitian dan pengumpulan data dilakukan melalui melalui beberapa cara. Dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan data primer dan data sekunder.

3.5.1 Teknik Pengumpulan Data Primer

Menurut Suliyanto (2018:156) mengatakan bahwa data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama. Data primer yaitu data yang didapat dari hasil observasi langsung di lapangan dengan mempelajari dan mengamati keadaan fisik wilayah tersebut serta melakukan wawancara kepada berbagai narasumber seperti Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kelompok Jabatan Fungsional, Pembeli dan Penjual.

Pengumpulan Data Primer dapat diperoleh melalui beberapa metode yaitu sebagai berikut :

- a. Observasi yaitu studi atau pengamatan tentang suatu permasalahan yang di lakukan secara langsung dan sistematis oleh peneliti. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi

pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang.

- b. Wawancara mendalam (depth Interview) yaitu suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara dilakukan dengan berulang-ulang secara intensif. Adapun alat dalam pengambilan data adalah alat tulis, foto, rekaman yang termasuk ke dalam dokumentasi.
- c. Dokumentasi. Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian adalah dokumen yang dimiliki oleh Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang seperti Data Pegawai, Struktur Organisasi data LAKIP. Hasil penelitian observasi dan wawancara akan lebih dapat dipercaya bila didukung oleh adanya suatu dokumen.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data sekunder

Adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian berupa dokumen atau laporan-laporan, berupa gambaran umum lokasi penelitian, dan data lainnya yang relevan dengan penelitian ini :

- a. Library Research (Penelitian Kepustakaan) Penelitian keustakaan dalam penelitian ini adalah sebagai salah satu cara dalam proses pengumpulan data dengan membaca buku – buku dan bahan bacaan lainnya yang relevan dengan masalah yang akan di teliti.
- b. Field Research (Penelitian Lapangan) Dalam riset atau penelitian lapangan yang akan di lakukan dalam mencari data dan infomasi di mana penelitian di lakukan secara langsung terjun ke lapangan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupten Deli Serdang.

3.6. Teknik Analisis Data

Analisa data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisa data dilakukan setelah proses pengumpulan data diperoleh untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik.

Aadapun analisa data yang digunakan adalah bersifat deskriptif analisis, yakni menggambarkan keadaan status fenomena dengan tujuan untuk mengetahui Analisis Kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang. Dari analisa data ini mempunyai tujuan diantaranya sebagai berikut :

- a. Data dapat diberikan makna yang berguna dalam memecahkan masalah-masalah penelitian.
- b. Memperhatikan hubungan-hubungan antara fenomena yang diajukan dalam penelitian.
- c. Untuk memberikan jawaban terhadap masalah yang diajukan dalam penelitian.
- d. Bahan untuk membuat kesimpulan serta saran-saran yang berguna untuk kebijakan penelitian.

Setelah semua data terkumpul kemudian diolah atau dianalisis secara dedukasi, yaitu pengelolaan data dengan menyimpulkan dari data yang bersifat umum kemudian disimpulkan menjadi khusus.

Data kualitatif yang diperoleh tersebut dianalisis dengan menggunakan model analisis Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (dalam Jamaludin Ahmad, 2015) mengemukakan bahwa aktivitas dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data meliputi:

- a. Pengumpulan Data (*data collection*)

Data yang didapat dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat pada catatan lapangan yang terdiri atas 2 bagian yaitu bagian deskriptif dan bagian reflektif. Pengertian catatan deskriptif yaitu catatan alami, (merupakan catatan mengenai apa yang disaksikan, didengar, dilihat dan dialami sendiri oleh penelitian padanya penafsiran dan pendapat dari

peneliti terhadap fenomena yang dialaminya). Catatan reflektif adalah catatan yang isinya kesan, pendapat, komentar serta tafsiran peneliti mengenai apa penemuan yang dijumpai. Selain itu merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap selanjutnya.

b. Reduksi Data (*data reduction*)

Selanjutnya setelah data terkumpul dibuat reduksi data, untuk menentukan data yang relevan dan mempunyai makna, memfokuskan data yang mengarah pada pemecahan masalah, penemuan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian. Selanjutnya melakukan penyederhanaan serta menyusun secara sistematis dan menjabarkan hal-hal penting mengenai hasil penemuan dan maknanya. Dalam proses reduksi data, hanya temuan data/atau temuan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang di reduksi. Sedangkan untuk data yang tidak ada kaitannya dengan masalah penelitian di buang. Atau dengan kata lain reduksi data dipakai untuk analisis yang mengarahkan, menggolongkan, menajamkan dan membuang yang tidak penting dan mengorganisasikan data. Dengan begitu maka akan mempermudah peneliti untuk menarik sebuah kesimpulan.

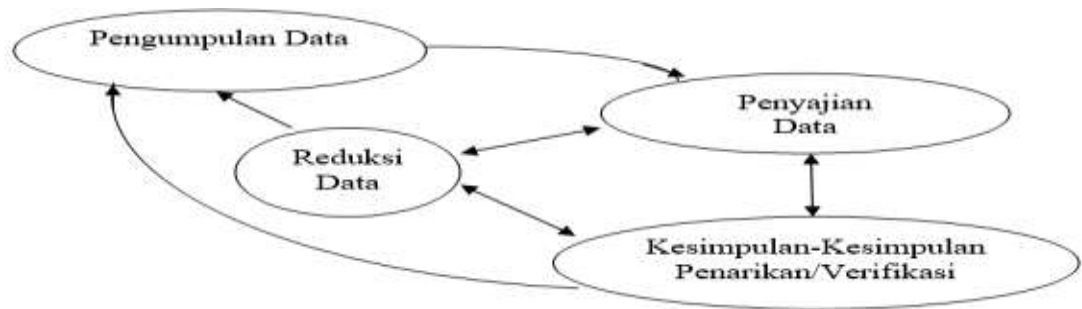
c. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data bisa berbentuk tulisan, gambar, table dan grafik. Tujuan penyajian data untuk menggabungkan informasi sehingga bisa memberikan gambaran terhadap keadaan yang terjadi. Dalam hal ini, supaya peneliti tidak mengalami kesulitan dalam penguasaan informasi secara baik dan

menyeluruh dan bagian-bagian yang tertentu dari hasil penelitian. Maka dari itulah peneliti harus membuat naratif, grafik atau matrik untuk mempermudah penguasaan data atau informasi tersebut. Dengan cara seperti itu maka peneliti bisa tetap bisa menguasai data dan tidak tenggelam dalam kesimpulan informasi yang bisa membosankan. Hal seperti ini dilakukan karena data yang tersusun kurang baik dapat mempengaruhi peneliti dalam mengambil kesimpulan yang memihak dan dalam bertindak secara ceroboh dan tidak mendasar. Mengenai *display* data harus disadari sebagai bagian di dalam analisis data.

d. Penarikan Kesimpulan (*drawing/verification*)

Penarikan kesimpulan dilakukan selama berlangsungnya penelitian, seperti halnya proses reduksi data, sesudah data telah terkumpul memadai maka akan dapat diperoleh kesimpulan sementara, dan sesudah data benar-benar lengkap maka dapat di peroleh kesimpulan akhir. Mulai awal dari penelitian, peneliti selalu ingin berusaha menemukan makna data yang terkumpul. Oleh sebab itu perlu untuk menemukan tema, pola, persamaan, hubungan, hipotesis, hal-hal yang sering muncul dan lain-lain. Awalnya kesimpulan yang diperoleh bersifat kabur, tentatif dan diragukan namun dengan bertambahnya data baik itu dari hasil observasi maupun wawancara dan dari diperolehnya keseluruhan data hasil penelitian. Maka kesimpulan-kesimpulan tersebut harus di klarifikasikan dan diverifikasikan selama berlangsungnya penelitian. Berikut model metode penelitian menurut Miles dan Huberman :

Gambar 3.6.1. Langkah-langkah analisis Miles dan Huberman

Sumber. *Miles & Huberman, 1992*

3.7. Definisi Konsep dan Defenisi Operasional

3.7.1. Definisi Konsep

Definisi konsep adalah pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti untuk mengoperasikan konsep tersebut di lapangan. Berdasarkan pengertian tersebut maka definisi konsep yang digunakan dalam penelitian adalah :

1. Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya.
2. Kinerja adalah adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya.

3. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

3.7.2. Definisi Operasional

Ukuran kinerja organisasi publik menurut Agus Dwiyanto (2006: 50), sebagai berikut :

1. Produktivitas

Produktivitas pada umumnya dapat dipahami sebagai rasio antara input dan output. Dengan demikian produktivitas melihat besar hasil yang diperoleh dari masukan yang telah dikeluarkan. Jika hasil lebih besar maka disebut efisien, dan sebaliknya jika hasil atau keluaran lebih rendah maka hal ini tidak efisien.

2. Kualitas Layanan

Orientasi kualitas layanan kepada pelanggan Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan

kebutuhan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena reponsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat. Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang mengacu pada teori Agus Dwiyanto (2006:50) yaitu: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, akuntabilitas maka Kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang sebagai berikut:
 - a. Produktivitas kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengelolaan Pasar Bakaran Batu Belum terlaksana dengan maksimal, masih terdapat beberapa kendala seperti Perencanaan Program dan kegiatan yang tidak dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan karena Sumber Daya Manusia yang kurang memadai sehingga mengakibatkan kebutuhan untuk di pasar menjadi terhambat serta pengurangan anggaran atas kebijakan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang, Tidak tegasnya dalam menindak lanjuti permasalahan perpindahan pedagang sehingga menyebabkan pasar tidak tertata dengan baik.
 - b. Kualitas layanan pada Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi belum memadai, disebabkan karena adanya tujuan visi dan misi dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang masih belum maksimal dilakukan oleh sumber daya manusia yang berada di Bidang

Sarana dan Pelaku Distribusi. Kendala yang terdapat dalam pelaksanaan peningkatan kualitas layanan ialah kurangnya bimbingan dan perlunya pelatihan terhadap Sumberdaya Manusia/pelaksana birokrasi serta kurangnya ketegasan dalam menegakkan aturan dari pihak pengelola pasar pada Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi sehingga tidak tertatanya pedagang sesuai dengan fungsinya, dan difokuskan untuk keamanan dan ketertiban sehingga tertib dan teratur.

- c. Responsivitas terhadap pengelolaan pasar Bakaran Batu sampai saat sekarang ini belum berfungsi sebagaimana mestinya atau sesuatu dengan tujuan dan peruntukannya. Hal tersebut disebabkan oleh rendahnya minat para pedagang untuk menggunakan kios dan loods yang ada di pasar tersebut dan minimnya minat konsumen untuk berbelanja di pasar Bakaran Batu adalah masalah yang krusial yang sampai saat ini belum mampu direspon oleh Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi. Bahkan terkesan adanya pembiaran terhadap persoalan, sehingga persoalan tersebut terus berlarut-larut dari tahun ke tahun tanpa adanya solusi dari Pemerintah Daerah. Sebagai akibatnya, pasar Bakaran Batu sampai saat sekarang ini belum berfungsi sesuai dengan tujuannya dan belum mampu mewujudkan visi dan misi dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang, kendala lainnya adalah dalam hal Revitalisasi bangunan Pasar yang tidak dapat terlaksana karena minimnya anggaran yang ada sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan pengunjung seperti perbaikan toilet, drainase, ruang khusus ibu dan anak.

Pemerintah Daerah Kabupaten Deli Serdang sebagai penyedia anggaran harus dapat menyediakan anggaran yang dibutuhkan untuk perencanaan sarana dan prasarana.

- d. **Responsibilitas** Bidang Sarana dan Pelaku distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang masih rendah. Salah satu faktor penyebab rendahnya tanggung jawab pegawai (*responsibility*) kerja pegawai Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang adalah dikarenakan belum adanya Standar Operasional Prosedur yang menjadi pedoman dalam pencapaian target kinerja.
- e. **Akuntabilitas** kinerja Birokrasi bidang sarana dan pelaku distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang dalam meningkatkan kualitas pelayanan birokrasi dan jasa di Pasar Bakaran Batu Kecamatan Lubuk Pakam terhadap seluruh aspek yang berhubungan dengan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi belum bisa dikatakan baik, masih perlu ada berbagai pembenahan yang harus dilakukan. Hal ini terlihat dari bentuk tanggungjawab atas tugas-tugas yang dimiliki sesuai dengan prioritas yang diberikan dan sesuai dengan misi dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang untuk meningkatkan kinerja birokrasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada para konsumen selaku pelaku usaha, Kendala yang terdapat dalam pelaksanaan akuntabilitas kinerja birokrasi bidang sarana dan pelaku Distribusi pada

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang adalah Kinerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang setiap tahunnya tidak meningkat, karena Pemerintah Kabupaten Deli Serdang mengacu pada peraturan pusat, dimana diberlakukannya Industri 4.0 (Four Point O) sehingga di daerah sedang menuju pada kebijakan tersebut dengan memastikan keselarasan antara sasaran strategis dan program / kegiatan dibawahnya untuk mengefektifkan penggunaan anggaran dalam Pencapaian Kinerja.

2. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang, adalah dengan meningkatkan sumber daya, termasuk sumber daya manusia. Meningkatkan produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas dalam pelaksanaan kinerja pegawai, juga membutuhkan adanya evaluasi dalam pemecahan masalah (*problem solving*) terkait dengan minimnya minat pedagang untuk berdagang di pasar bakaran batu, sehingga kedepannya pasar bakaran batu dapat dimanfaatkan sesuai dengan fungsi dan tujuan pembangunannya.

5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan dan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah diuraikan mengenai Analisis Kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Prasarana Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Dinas Perindustrian

dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang, maka uraikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan, yaitu:

1. Perlu untuk meningkatkan produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab serta akuntabilitas kinerja pegawai. Dalam rangka mewujudkan pencapaian kinerja yang baik, maka bidang sarana dan pelaku distribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang, juga perlu menyusun standar operasional prosedur yang menjadi pedoman bagi pegawai dalam menjalankan tugasnya.
2. Pemerintah Daerah Kabupaten Deli Serdang agar dapat lebih memperhatikan anggaran untuk Dinas Perindustrian dan Perdagangan untuk memenuhi kebutuhan Bidang Perindustrian dan Bidang Perdagangan agar dapat berjalan secara efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat.
3. Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi perlu melakukan pendekatan persuasif kepada para pedagang untuk mau menempati kios dan loads Pasar Bakaran Batu Kecamatan Lubuk Pakam yang tersedia, agar semua kios dan loads dapat terisi penuh dan berkurangnya pemanfaatan fasilitas lain untuk lokasi pedagang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

1. Agus Dwiyanto, 2006, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press.
2. Abdurrahman, Fatoni. 2006. Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
3. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2019. Evaluasi Kinerja Pegawai, Cetakan Kedelapan, Bandung, Refika Aditama
4. Bintoro dan Daryanto, 2017. Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Gava Media.
5. Dedi, Mulyana. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosda.
6. Fahmi, 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung : Alfabeta
7. Hamdi, Muchlis. 2014. Kebijakan Publik: Proses, Analisis, dan Partisipasi. Jakarta: Ghalia Indonesia.
8. Ilyas, Yaslis. 2011. Kinerja. Jakarta: Universitas Indonesia.
9. Kountor, D. M. S, Ronny. 2003. Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi & Tesis: PPM.
10. Muhammad, 2018. Birokrasi, (Kajian Konsep, Teori menuju Good Governance). Lhokseumawe: Unimal Press.
11. Moleong, Lexy J. 2002. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
12. Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta.
13. Sedarmayanti, 2017. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju.
14. Tjiptono, 2017. Manajemen Pemasaran Jasa, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta

15. Taufiq dan Hidayat, 2012. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja serta Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang. Jurnal WIGA. Vol II No. 1, hal 79-95.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2017 jo Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional dan Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 70/M-DAG/PER/12/2013.

Peraturan Presiden (PP) Nomor: 29 Tahun 2014 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2017 Tentang Pedoman Nomenklatur, Tugas, dan Fungsi Perangkat Daerah Urusan Pemerintahan di bidang Perdagangan.

Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota Yang Melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Perindustrian.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2013 tentang Pembangunan dan Pengelolaan Saran Distribusi Perdagangan.

Peraturan Menteri Nomor 37/M-DAG-PER.5/2017 tentang Pedoman Pembangunan dan Pengelolaan Sarana Perdagangan.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan) Nomor : 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja.

- Peraturan Menteri Penyalenggaraan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan pelayanan publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 2233 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
- Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 27 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang
- Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 10 Tahun 1979 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Tingkat II Deli Serdang.
- Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah
- Peraturan Nomor 46 Tahun 2002 tentang Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Deli Serdang
- Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Kabupaten Deli Serdang.
- Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 97 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Fungsi dan Tugas serta Tata Kerja.
- Peraturan Daerah Tingkat II Deli Serdang No. 10 Tahun 1979 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Tingkat II Deli Serdang.

C. Jurnal

Andrian Rukmana (2019) Eva Rabita, Kinerja Pegawai Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkalis, <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/14475>.

Dedy Afrizal (2018), Analisis Kinerja Birokrasi Publik Pada Dinas Sosial Kota Dumai, Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, volume13, Nomor1, April 2018:53-62, <https://doi.org/10.35258/sorot.13.5655.STIA LancangKuningDumai>

Eet Saeful Hidayat (2019), Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan, Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Universitas Galuh

Muhammad reza syahputra , Isnaini & Adam, Perspektif, 11 (1) (2022), Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Medan Timur Kota Medan

D. Sumber Internet

<https://harian.SIB.com>, Kamis 05 Juni 2014, Pasar Tradisional Modern Lubuk Pakam berbiaya Rp. 14 Miliar Sepi Pengunjung.

<https://Antara.Sumut>, 23 Februari 2016, Pemerintah Deli Serdang Benahi Pasar Tradisional.

Foto Dokumentasi

Wawancara dengan Bapak Tengku Muhammad Zaki Aufa, S.Sos, MAP
(Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang),
pada hari Rabu, Tanggal 06 April 2022



Wawancara dengan Bapak Sahattua Silitonga, SE
(Kepala Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi pada Dinas Perindustrian dan
Perdagangan Kabupaten Deli Serdang)
pada hari Kamis, Tanggal 07 April 2022



Wawancara dengan Bapak Julianus Ginting
(Jabatan Fungsional pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang)
pada hari Rabu, Tanggal 06 April 2022



Wawancara dengan Ibu Haryati, S.Sos
(Jabatan Fungsional pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang),
pada hari Rabu, Tanggal 06 April 2022

