

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Public Value dalam Pelayanan Publik di Pasar Bulu Kota Semarang

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *public value* dalam pelayanan publik di Pasar Bulu Kota Semarang dapat disimpulkan bahwa penciptaan nilai publik belum sepenuhnya optimal apabila dianalisis melalui dimensi legitimasi dan dukungan, kapasitas operasional, serta nilai substansial sebagaimana dikemukakan Moore (1995) yakni:

1. Pada dimensi legitimasi dan dukungan, secara normatif pengelolaan pasar telah memiliki dasar hukum yang jelas melalui Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pengaturan Pasar Tradisional yang mengatur zonasi pasar, hak dan kewajiban pedagang, serta mekanisme operasional. Penerapan aturan formal sudah terlihat pada pembagian fungsi ruang tiap lantai dan penarikan retribusi harian yang konsisten, namun penegakan aturan struktural masih lemah karena kewenangan pengelola terbatas pada imbauan, sementara Dinas Perdagangan dan Satpol PP memiliki kewenangan penindakan. Pemahaman pedagang terhadap aturan formal masih terbatas karena bahasa hukum sulit dipahami, dan kepercayaan pedagang masih beragam, dipengaruhi kondisi pasar yang sepi, lambannya perbaikan fasilitas, serta persepsi bahwa retribusi tidak sebanding dengan pendapatan.

2. Kemampuan operasional pelayanan di Pasar Bulu Kota Semarang belum sepenuhnya optimal meskipun secara umum sudah berjalan. Pasar beroperasi sejak pukul 04.00 hingga 17.00 WIB dan fasilitas seperti toilet, mushola, lahan parkir, eskalator, jalur landai, tempat sampah terpilah, CCTV, APAR, serta sistem retribusi digital sudah tersedia, namun beberapa fasilitas belum dimanfaatkan secara maksimal, misalnya eskalator hanya berfungsi arah naik, dua CCTV di basement rusak, APAR tidak siap pakai, dan area belakang pasar tidak memiliki tempat sampah sehingga sampah bercampur dan berbau. Beberapa pedagang menutup lapak lebih awal karena gangguan keamanan dari oknum preman yang mengatasnamakan juru parkir, sementara keluhan terkait atap bocor, saluran air mampet, dan perbaikan fasilitas belum dapat diselesaikan cepat karena bergantung pada koordinasi dan anggaran dari Dinas Perdagangan. Lingkungan dalam gedung relatif aman, namun area parkir belakang tidak aman dan tangga yang curam menyulitkan pengunjung lanjut usia. Kendala utama pelayanan operasional terletak pada keamanan area parkir, keterlambatan penanganan keluhan, dan optimalisasi fasilitas fisik, sehingga pelayanan secara keseluruhan dapat dikatakan cukup, tetapi belum optimal.
3. Nilai substansial dalam pelayanan Pasar Bulu Kota Semarang belum sepenuhnya optimal meskipun beberapa aspek telah berjalan dengan baik, yakni:
 - a) Nilai ekomoni ekonomi tercermin melalui sistem retribusi yang resmi sesuai Perda Nomor 10 Tahun 2023 dengan pemungutan harian menggunakan scan

barcode, namun manfaat ekonomi belum sepenuhnya dirasakan pedagang karena kondisi pasar yang sepi pasca pandemi sehingga retribusi dianggap belum sebanding dengan pendapatan harian.

- b) Nilai sosial dan budaya terwujud melalui interaksi akrab antara pedagang dan pembeli, pembagian zonasi pasar, serta pelestarian kerajinan tradisional dari anyaman bambu yang menjadi identitas budaya lokal.
- c) Nilai politik telah ada melalui keterlibatan pedagang dalam rapat monitoring dan evaluasi, tetapi mekanismenya belum dilaksanakan secara rutin dan konsisten sehingga aspirasi pedagang belum selalu direspon secara cepat.
- d) Nilai pendidikan belum optimal karena adaptasi pedagang terhadap teknologi digital, khususnya penggunaan QRIS, masih terbatas; tidak ada pelatihan formal dari pengelola atau Dinas Perdagangan karena belum ada kewajiban seluruh pedagang menggunakan QRIS, sehingga pedagang lanjut usia dan yang kurang melek teknologi mengalami kesulitan
- e) Nilai ekologi belum optimal karena meskipun tersedia tempat sampah terpilah dan pengangkutan rutin, pengelolaan sampah masih bersifat konvensional tanpa daur ulang lanjutan, dan di area belakang pasar fasilitas sampah terpilah tidak tersedia sehingga sampah bercampur dan menimbulkan bau tidak sedap.

4.1.2 Faktor Pendorong Public Value dalam Pengelolaan Pasar Bulu Kota Semarang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, faktor-faktor yang mendorong terbentuknya public value dalam pengelolaan Pasar Bulu Kota

Semarang sudah berjalan tetapi belum sepenuhnya optimal. Dilihat dari beberapa faktor berikut ini:

1. Faktor aturan telah memberikan kejelasan peran dan tanggung jawab pengelola maupun pedagang melalui Standar Operasional Prosedur berbasis SNI 8152:2021, sehingga aktivitas pasar lebih tertib dan terarah, namun efektivitasnya belum maksimal karena kewenangan pengelola dalam penegakan aturan masih terbatas pada imbauan verbal tanpa sanksi langsung sehingga pelanggaran berulang tidak dapat diselesaikan secara mandiri.
2. Faktor sarana dan prasarana juga telah tersedia, termasuk toilet, mushola, lahan parkir, eskalator, CCTV, APAR, jalur landai, tempat sampah terpilah, serta sistem retribusi digital dan pembayaran QRIS, namun pemanfaatannya belum optimal karena beberapa fasilitas tidak berfungsi penuh, seperti eskalator arah turun yang dinonaktifkan, CCTV rusak, APAR tidak siap pakai, toilet di luar gedung tidak bisa digunakan, dan area belakang pasar belum memiliki tempat sampah terpilah.
3. Faktor kemampuan dan keterampilan sumber daya manusia mendukung terbentuknya *public value* melalui komunikasi yang baik dengan pedagang, kemampuan operasional sistem digital, dan administrasi retribusi yang teratur, namun keterbatasan jumlah personel dan beban kerja yang tidak proporsional menyebabkan pengawasan dan pelayanan tidak dapat dilakukan secara optimal di seluruh pasar yang menjadi tanggung jawab Kepala UPTD.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang telah diuraikan, peneliti mengajukan saran sebagai berikut:

1. Mengadakan sosialisasi oleh Dinas Perdagangan dan UPTD mengenai aturan yang wajib dipatuhi oleh pedagang secara rutin minimal dua kali setahun dengan bahasa sederhana melalui brosur atau poster di lokasi strategis
2. Menyediakan papan informasi atau laporan penggunaan dana retribusi untuk meningkatkan kepercayaan pedagang terhadap pengelola pasar
3. Prioritaskan perbaikan fasilitas fisik seperti atap bocor, eskalator dua arah, toilet di luar gedung, CCTV rusak, dan penempatan tabung APAR pada titik rawan kebakaran agar pedagang dan pengunjung saat berada di Pasar Bulu merasa aman
4. Mengkoordinasikan dengan Dinas Perdagangan terkait penertiban oknum juru parkir dan menetapkan standar perilaku serta mekanisme sanksi bagi pengelola parkir yang bertindak tidak sopan terhadap pedagang dan pengunjung
5. Menyelenggarakan pelatihan pembuatan QRIS untuk pedagang belum mempunyai QRIS
6. Menyediakan tempat sampah terpilah di area belakang pasar dan kerjasama dengan Dinas Lingkungan Hidup untuk pengelolaan sampah
7. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk mengkaji lebih dalam mengenai aspek *public value* yang belum optimal yakni pada efektivitas

penegakan aturan dan peningkatan kepercayaan pedagang serta keamanan area parkir dan percepatan penanganan keluhan, termasuk strategi peningkatan pengunjung, pelatihan QRIS, dan pengelolaan sampah berkelanjutan di Pasar Bulu.