

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PERDAGANGAN PADA DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH (STUDI KASUS: PASAR INDUK AMUNTAI)

Irmanita¹, Munawarah², Irza Setiawan³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : Rczoom117@gmail.com

ABSTRAK

Pasar induk merupakan sebuah tempat atau fasilitas yang digunakan untuk perdagangan grosir atau dalam jumlah besar maupun ecer dalam jumlah kecil. Dalam pengelolaannya, pasar induk umumnya diatur dan dikelola oleh pemerintah atau badan pengelola pasar.. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik di bidang perdagangan pada dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang baik karena: *Pertama*, waktu tunggu pelayanan di Bidang Perdagangan baik sesuai dengan SOP. *Kedua*, waktu proses pelayanan kurang baik. *Ketiga*, bebas dari kesalahan kurang baik. *Keempat*, indikator kemampuan petugas kurang baik. *Kelima*, menciptakan komunikasi cukup baik karena. *Keenam*, sikap memahami pelanggan cukup baik. *Ketujuh*, respon petugas terhadap keluhan pelanggan cukup baik. *Kedelapan*, petugas melakukan pelayanan dengan cepat masih kurang. *Kesembilan*, indikator berkaitan dengan lokasi kurang baik. *Kesepuluh*, sarana komunikasi pelayanan cukup baik. *Kesebelas*, fasilitas dalam pelayanan kurang baik. *Keduabelas*, alat perlengkapan dalam pelayanan cukup baik. Faktor penghambat yaitu waktu proses pelayanan yang lambat, kurangnya sumber daya manusia, ruang pelayanan yang sempit, fasilitas yang kurang memadai dan kurangnya kesadaran para pedagang dan pengunjung pasar. Faktor pendukung yaitu waktu tunggu antri pada pelayanan cepat, keramahan pegawai dalam melayani dan sarana komunikasi yang memadai. Disarankan kepada dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM agar lebih memperhatikan petugas di lingkungan pasar induk Amuntai. Untuk pedagang hendaknya agar lebih memahami dan aturan yang berlaku.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Bidang Perdagangan

ABSTRACT

A wholesale market is a place or facility used for wholesale trade in large quantities or retail in small quantities. In its management, wholesale markets are generally regulated and managed by the government or market management body. The results of this research show the quality of public services in the field of trade in the Department of Industry, Trade, Cooperatives and Small and Medium Enterprises in North Hulu Sungai Regency is still not good because: First, the waiting time for services in the Trade Sector is good in accordance with the SOP. Second, the service process time indicators are not good. Third, being free from errors is not good. Fourth, indicators of officer capacity are not good. Fifth, create good enough communication because. Sixth, indicators of attitudes towards understanding customers are quite good. Seventh, the officers' response to customer complaints is quite good. Eighth, there are still not enough officers to provide service quickly. Ninth, indicators related to location are not good. Tenth, service communication facilities are quite good. Eleventh, the service facilities are not good. Twelfth, the equipment in service is quite good. Inhibiting factors are slow service process times, lack of human resources, limited service space, inadequate facilities and lack of awareness of traders and market visitors. Supporting factors are waiting time in line for fast service, friendliness of employees in serving and adequate communication facilities. It is recommended that the Department of Industry, Trade, Cooperatives and SMEs pay more attention to officers in the Amuntai main market environment. Traders should better understand the applicable regulations.

Keywords: Quality, Public Service, Bidang Perdagangan

PENDAHULUAN

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, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara

pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah terdapat bidang perdagangan yang bertugas mengatur dan mengawasi perdagangan, pembinaan dan pengembangan pelaku usaha, memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pengembangan pasar.

Dalam pengelolaannya, pasar induk umumnya diatur dan dikelola oleh pemerintah atau badan pengelola pasar. Badan pengelola pasar ini yaitu Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah khususnya bidang perdagangan. Bidang perdagangan ini bertanggung jawab dalam mengatur dan mengawasi berbagai aspek pasar, termasuk pendataan dan pendaftaran perdagangan, pemantauan harga, ketersediaan pengadaan, penyaluran barang dan jasa, pelayanan pemberian perizinan usaha perdagangan, memberikan pelayanan kepada masyarakat tentang tera dan tera ulang alat ukur, takar, timbangan serta perlengkapan lainnya (UTTP), pelaksanaan pengawasan UTT barang dalam keadaan terbungkus (BDKT) dan satuan ukur, dan pengaturan tata ruang pasar. Bidang perdagangan berpartisipasi dalam mengembangkan dan memelihara infrastruktur pasar. Bidang ini juga bertugas menyediakan pelayanan dan fasilitas yang diperlukan bagi pedagang dan pengunjung pasar. Mereka dapat menyediakan layanan administrasi melalui bantuan bagian UPTD penyuluhan pasar, seperti pendaftaran pedagang, perjanjian toko, penagihan retribusi pasar dan pengelolaan izin usaha. Adapun jenis pelayanan lainnya yang diberikan seperti memberikan pelayanan kebersihan pasar dan keindahan pasar, melaksanakan penataan, penertiban dan keamanan pedagang maupun konsumen dilingkungan pasar, dan mengontrol produk berbahaya dan kadaluarsa.

Pasar induk Amuntai di Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan salah satu pasar induk yang memiliki potensi besar dalam mendukung perekonomian daerah. Namun dilihat dari segi kondisi sekarang, terdapat berbagai aspek yang perlu diperhatikan, terutama terkait dengan pelayanan publik yang disediakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah khususnya Bidang Perdagangan yaitu sebagai berikut: Kurangnya pengawasan dan penegakan aturan. Adanya perdagangan di halaman Pasar Induk Amuntai yang mana terindikasi melakukan pelanggaran Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pasar Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara Pasal 1 ayat 14 yang berbunyi “Halaman pasar adalah bagian pasar yang tidak ada bangunan yang digunakan untuk menunjang kegiatan

berdagang”. Tidak tersedianya sarana keselamatan seperti alat pemadam kebakaran dan jalur evakuasi. Adanya sekelompok keluarga yang menetap pada pasar induk Amuntai yang meminta minta uang secara paksa kepada para pedagang dan para konsumen sehingga mengganggu aktivitas jual beli pada pasar induk tersebut. Dalam pelayanan publik, bidang perdagangan memiliki peran penting dalam mengawasi dan menegakkan aturan terkait kebersihan, keamanan, dan kualitas produk yang dijual di pasar. Disamping itu kurangnya pemeliharaan dan perawatan infrastruktur pasar. Pada lantai dasar pasar induk Amuntai sering terjadi genangan air setiap turun hujan yang menyebabkan aktifitas pasar terganggu karena banyaknya air yang tergenang dan banyaknya sampah – sampah yang menumpuk pada wilayah pasar Induk Amuntai. Bidang Perdagangan bertanggung jawab dalam memastikan infrastruktur pasar induk dalam kondisi baik dan layak digunakan. Jika pemeliharaan dan perawatan tidak dilakukan secara rutin, maka kualitas pelayanan publik dalam pasar induk dapat menurun. Serta kurangnya pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik. Di era digital saat ini, bidang perdagangan perlu memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dalam penataan pasar induk. Namun, jika dinas perdagangan tidak mampu mengadopsi teknologi dengan baik, maka pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat bisa menjadi kurang efisien dan efektif.

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. dalam kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Ada banyak sekali definisi dan pengertian kualitas, walaupun sebenarnya pengertiannya tidak jauh beda antara yang satu dengan yang lain.

Tjiptono dalam (Mulyawan, 2016) mengemukakan ada enam indikator dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalkan banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
6. Adibut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang berAC, kebersihan, dan lain-lain.

Pasar adalah tempat atau keadaan yang mempertemukan antara permintaan (pembeli) dan penawaran (penjual) untuk setiap jenis barang, jasa, atau sumber daya. Pembeli meliputi konsumen yang membutuhkan barang dan jasa, sedangkan bagi industri membutuhkan tenaga kerja, modal dan barang baku produksi baik untuk memproduksi barang maupun jasa. Penjual termasuk juga untuk industri menawarkan hasil produk atau jasa yang diminta oleh pembeli. Pekerja menjual tenaga dan keahliannya, pemilik lahan menjual atau menyewakan asetnya, sedangkan pemilik modal menawarkan pembagian keuntungan dari kegiatan bisnis tertentu. Secara umum semua orang akan berperan ganda yaitu sebagai penjual dan pembeli.

Adapun pengertian Pasar Induk yang diatur oleh masing – masing daerah melalui peraturan daerah (Perda). Umumnya semua Perda memuat definisi yang sama tentang pasar induk, yaitu Pasar Induk adalah pasar yang merupakan pusat distribusi yang menampung hasil produksi petani yang dibeli oleh para pedagang tingkat grosir kemudian dijual kepada para pedagang tingkat eceran untuk selanjutnya diperdagangkan dipasar-pasar eceran diberbagai tempat mendekati para konsumen.

METODE

Lokasi penelitian yang di ambil adalah Pasar Induk Amuntai yang beralamat di Jl. Abdul Aziz No.27 kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan kode pos 71417 dan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM yang beralamat di Jl. Bihman Villa No. 31 telp (0527) 61307 Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan kode pos 71416. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deksriptif-kualitatif. Sumber data diambil melalui *purposive sampling* berjumlah 12 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan *member check*.

PEMBAHASAN

1. Ketepatan Waktu Pelayanan

Waktu tunggu pada Bidang Perdagangan dalam pelayanannya sesuai dengan SOP penanganan pengaduan masyarakat yang didalam tertulis waktu tunggu membutuhkan satu hari kerja. Pelayanan bidang perdagangan telah terlaksana dengan baik. Karena sudah sesuai dengan SOP pelayanan penanganan pengaduan masyarakat.

Proses pelayanan yang ada pada Bidang Perdagangan kurang baik. Karena masih banyak keluhan para pedagang belum teratasi sampai saat ini dan proses yang berjalan dengan lambat. Dalam pelayanan pada bidang perdagangan kurang baik karena waktu proses yang berjalan dengan lambat tidak sesuai dengan SOP yang disediakan.

2. Akurasi Pelayanan

Indikator bebas dari kesalahan dalam pelayanan kurang baik karena pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan masih berjalan dengan lambat dan masih banyak yang perlu ditingkatkan lagi dalam hal melayani. Dan dalam pelayanan untuk kemampuan petugas kurang baik. Karena masih ada beberapa pegawai yang masih kurang disiplin dan kurang tanggung jawab. Hal ini juga membenarkan fenomena permasalahan nomor satu.

3. Kesopanan dan Keramahan

Dalam menciptakan komunikasi yang baik pada bidang perdagangan cukup baik karena cukup mudah untuk para pedagang menghubungi para pedagang. serta Sikap memahami pelanggan pada bidang perdagangan cukup baik karena sikap yang ramah dan sopan dalam melayani para pedagang. Hanya perlu ditingkatkan sikap tegas dalam mengamankan keadaan pasar.

4. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan adalah kemampuan pelanggan untuk dengan mudah dan cepat mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Kemudahan mendapatkan pelayanan dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Respon petugas terhadap keluhan pelanggan pada bidang perdagangan cukup baik, petugas sudah mencoba merespon dengan baik walau masih ada kendala di beberapa kasus seperti pengamanan pasar responnya masih sulit dan berhubungan dengan perbaikan infrastruktur pasar itu juga responnya masih kurang karena hal tersebut membutuhkan waktu.

Pada Bidang Perdagangan dalam pelayanan memang kurang baik. Karena dilihat dari kondisi pasar yang masih kurang keamanannya dimana dilihat dari alat pemadam kebakaran yang hilang, adanya pencurian uang dan seringnya fasilitas pasar yang dirusak anak-anak yang jahil. Adapun

infrastruktur bangunan yang bocor sering terjadi banjir ketika hujan deras tanda dari pelayanan yang masih belum cepat tanggap. Selain itu banyak sampah yang menumpuk pada bagian tertentu seperti di atas genteng lantai satu pasar dan sudut-sudut pasar karena tidak adanya tempat pembuangan sampah.

5. Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan Merujuk pada kenyamanan yang diberikan kepada pelanggan dengan melakukan pelayanan yang efisien dan memuaskan.

Terkait dengan lokasi kurang baik karena untuk tempat pelayanan masih kurang nyaman dan belum tertata karena ruangan yang sempit. Sarana komunikasi pelayanan pada Bidang Perdagangan cukup baik. Para petugas menyediakan komunikasi berupa datang langsung menemui mereka di kantor dan bisa menggunakan whatsapp biasanya berupa chat ataupun telpon. Adapun komunikasi yang disediakan untuk menampung keluhan para pedagang melalui website LAPOR! yang bisa diakses langsung diinternet. Untuk Fasilitas dalam pelayanan kurang baik. Kurang dari segi fisik dan kurangnya sosialisasi tentang fasilitas-fasilitas teknologi yang sudah disediakan seperti pembayaran lewat aplikasi AKSEL, belanja melalui aplikasi PASAR.ID, dan laporan keluhan melalui website LAPOR! dimana teknologi tersebut belum banyak diketahui masyarakat sehingga menyebabkan kurangnya pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik dan ini membenarkan fenomena permasalahan nomor tiga. Dan Perlengkapan dalam pelayanan pada Bidang Perdagangan ini cukup baik. Pada ruang pelayanan sudah tersedia perlengkapan pelayanan seperti adanya komputer, laptop, printer, lemari untuk arsip dokumen, meja pelayanan, dan ruang tunggu pelayanan telah tersedia.

Faktor Penghambat antara lain, waktu proses pelaksanaan pelayanan yang masih lambat, kurangnya sumber daya manusia, ruang pelayanan yang sempit, fasilitas yang kurang memadai, dan kurangnya kesadaran para pedagang dan pengunjung. Serta faktor penunjangnya antara lain waktu tunggu antrian pelayanan yang cepat, keramahan pegawai dalam melayani, dan sarana komunikasi yang memadai

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik dibidang perdagangan pada dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang baik karena: *Pertama*, waktu tunggu pelayanan di Bidang Perdagangan baik sesuai dengan SOP. *Kedua*, indikator waktu proses pelayanan kurang baik. *Ketiga*, bebas dari kesalahan kurang baik. *Keempat*, indikator kemampuan petugas kurang baik. *Kelima*, menciptakan komunikasi cukup baik karena. *Keenam*, indikator sikap memahami pelanggan cukup baik. *Ketujuh*, respon petugas terhadap keluhan pelanggan cukup baik. *Kedelapan*, petugas melakukan pelayanan dengan cepat masih kurang. *Kesembilan*, indikator berkaitan dengan lokasi kurang baik. *Kesepuluh*, sarana komunikasi pelayanan cukup baik. *Kesebelas*, fasilitas dalam pelayanan kurang baik. *Keduabelas*, alat perlengkapan dalam pelayanan cukup baik. Faktor penghambat yaitu waktu proses pelayanan yang lambat, kurangnya sumber daya manusia, ruang pelayanan yang sempit, fasilitas yang kurang memadai dan kurangnya kesadaran para pedagang dan pengunjung pasar. Faktor pendukung yaitu waktu tunggu antri pada pelayanan cepat, keramahan pegawai dalam melayani dan sarana komunikasi yang memadai. Disarankan kepada dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi

dan UKM agar lebih memperhatikan petugas di lingkungan pasar induk Amuntai. Untuk pedagang hendaknya agar lebih memahami dan aturan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. . Bandung: Unpad.

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik . Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pasar Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara