

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil pengolahan data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian dapat diketahui bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan pada Pasar Pekalongan Kabupaten Lampung Timur mempunyai tingkat kinerja yang baik dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 71,10%.
2. Berdasarkan pada analisa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat diketahui beberapa atribut yang menjadi prioritas perbaikan karena berada pada kuadran A dimana pada kuadran ini atribut-atribut yang ada dinilai mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi akan tetapi tingkat kinerjanya masih rendah. Adapun atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan antara lain : setiap penagihan retribusi yang dilakukan disertai dengan tanda bukti yang sah, pegawai pasar berada ditempat selama jam operasional pasar, keadaan kebersihan pasar, listrik/penerangan didalam pasar yang memadai. tempat pembuangan sampah sementara yang memadai dan los/lapak sesuai dengan kebutuhan pedagang.

B. Saran

Atribut-atribut yang masuk dalam prioritas usulan perbaikan untuk segera ditindaklanjuti, karena atribut-atribut tersebut mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi bagi pedagang tetapi kinerjanya masih rendah. Penelitian ini terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak Pasar Pekalongan Kabupaten Lampung Timur dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain :

- a. Setiap penagihan retribusi yang dilakukan disertai dengan tanda bukti yang sah, hal ini perlu segera diperbaiki agar terjalin rasa percaya pedagang terhadap pengelola pasar. Petugas retribusi untuk dilakukan pembinaan dan pengawasan secara terus menerus untuk meningkatkan kesadaran bahwa dalam melaksanakan tugasnya akan tetap berpedoman pada peraturan yang berlaku.
- b. Pegawai pasar berada ditempat selama jam operasional pasar. Hal ini perlu diperbaiki kinerjanya, baik satpam, petugas kebersihan, petugas retribusi maupun kepala unit pasar sehingga memudahkan pedagang atau pengunjung pasar dalam menyampaikan keluhan atau pertolongan yang berkaitan dengan kondisi pasar selama mereka berdagang.
- c. Keadaan kebersihan pasar. Kebersihan pasar masih menjadi atribut yang kinerjanya masih dinilai rendah oleh pedagang, karena masih terdapat saluran air yang kurang lancar di beberapa tempat sehingga menimbulkan genangan air dan bau, untuk itu perlu adanya *drainase* (saluran air hujan) dan limbah air kotor di pasang *grill* yang dapat

dibuka atau ditutup dengan mudah untuk pengontrolan, perbaikan, dan pembersihan saluran tersebut.

- d. Listrik/penerangan didalam pasar yang memadai. Atribut ini dinilai juga masih memiliki tingkat kinerja yang masih rendah, untuk itu diperlukan penambahan daya listrik di pasar ini.
- e. tempat pembuangan sampah sementara yang memadai. Atribut ini masih mempunyai tingkat kinerja yang masih rendah karena tempat penampungan yang kurang memadai sehingga berserakan dan menimbulkan bau dan banyak terdapat lalat, untuk itu pengelola pasar harus menyediakan tempat penampungan sampah sementara yang *representative* yaitu kuat, tertutup dan mudah untuk dibersihkan. Sampah yang ada di tempat penampungan sampah sementara agar diangkut ke TPA setiap hari.
- f. Los/lapak sesuai dengan kebutuhan pedagang. Atribut ini dinilai masih rendah kinerjanya oleh pedagang, untuk itu hendaknya pembangunan tempat berjualan atau los disesuaikan dengan kebutuhan pedagang dan atau diatur sedemikian rupa sehingga barang-barang pedagang dapat tertata dengan baik dilapak mereka. Selain itu, los/lapak dapat diakses dengan mudah dan dari semua arah oleh pembeli.