

EVALUASI KINERJA PELAYANAN PASAR TRADISIONAL (Studi pada Dinas Pasar Kabupaten Sleman)

INTISARI

Evaluasi kinerja organisasi sektor publik, memiliki karakteristik berbeda dengan evaluasi yang dilakukan oleh sektor privat. Hal ini terutama disebabkan oleh perbedaan para pemangku kepentingan yang berperan dalam pelaksanaan program dan kegiatan guna memberikan fasilitas pelayanan kepada publik. Pelayanan pasar tradisional dilaksanakan tidak hanya untuk mendorong perkembangan pasar secara kuantitas, namun juga memberikan pelayanan yang lebih baik sebagai wujud pertanggungjawaban secara vertikal dan horisontal. Pertanggungjawaban secara horisontal mengacu pada pertanggungjawaban secara manajerial. Sedangkan pertanggungjawaban vertikal adalah pertanggungjawaban pemerintah untuk menjalankan program dan kegiatan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani.

Mengacu pada latar-belakang di atas, lokus penelitian ini adalah Dinas Pasar Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Sleman yang memiliki tugas dan fungsi pelayanan pasar tradisional. Sasaran penelitian ini dipilih, sebab melalui dokumen rencana program dan kegiatan Pemkab Sleman tahun 2015 masih mencatat data pasar tradisional yang memiliki kondisi fisik kurang memadai, sebesar 70,73% serta diakui pula banyaknya komplain dari masyarakat akan ketidaknyamanan pasar. Data tersebut, mengindikasikan belum efektifnya pelaksanaan program/kegiatan terhadap pelayanan pasar sehingga perlu dievaluasi.

Penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan pasar tradisional ini dilakukan dengan metode studi kasus, diawali dengan mengidentifikasi berbagai kendala organisasi yang berasal dari faktor internal dan eksternal. Langkah selanjutnya yaitu dengan menganalisis penilaian kinerja melalui analisis dokumen dan wawancara. Hasil penilaian ini menunjukkan bahwa dokumen laporan hasil kegiatan belum dapat memberikan gambaran akan efisiensi dan efektifitas pada setiap kegiatan. Oleh karena itu, dilakukan survei kepuasan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk menilai kinerja organisasi melalui unsur-unsur pelayanan yang sejalan dengan kegiatan program/kegiatan pelayanan pasar. Hasil survei menunjukkan skor indeks sebesar 69,51 (interval 62,51-81,25). Penilaian tersebut, meskipun dalam kategori “baik” namun masih pada interval rendah. Selain itu, unsur-unsur dalam IKM yang mendapatkan penilaian rendah antara lain kecepatan pelayanan, keamanan, kepastian jadwal pelayanan dan kenyamanan lingkungan. Dengan demikian, dapat diketahui program/kegiatan yang harus diprioritaskan demi memenuhi ekspektasi masyarakat akan pelayanan masyarakat yang lebih baik.

Kata Kunci: Evaluasi Kinerja, Pelayanan Pasar Tradisional, Studi Kasus, Survei IKM, Organisasi Sektor Publik.

**PERFORMANCE EVALUATION OF TRADITIONAL
MARKET SERVICE
(A Study on Dinas Pasar Sleman Regency)**

ABSTRACT

Evaluation on the performance of public sector organizations has different characteristics from the performance evaluation of the private sector. This is mainly caused by different stakeholders who play roles in the implementation of programs and activities to provide services to the public facilities. Traditional market services are being implemented not only to encourage the development of the market in terms of quantity but also to provide better services as a form of vertical and horizontal accountability. Horizontal accountability refers to managerial accountability whereas vertical accountability is the accountability of government to carry out programs and activities that can give satisfaction to the people it serves.

Referring to the above-mentioned background, the locus of this research is the Office of Traditional Market Administration in Sleman Regency whose primary duty is administering and providing services to traditional markets. The research objectives are chosen due to the reasons stated in the documents of program and activities planning i.e. inadequate physical facilities that account for 70.73% of all facilities and many complaints from the customers about the inconvenience of the market. Such data indicates the ineffectiveness of the implementation of programs/activities to market services that need evaluation.

This research that aims to evaluate the services of traditional markets is carried out by case study method, starting with identification of the obstacles faced by the organizations from internal and external factors. The next step is scrutinizing the performance assessment through the analysis of documents and interviews. The results indicate that the document has not been able to report the efficiency and effectiveness of the operations. The finding is in line with satisfaction surveys conducted using Community Satisfaction Index (CSI) to assess the performance of the organization through the elements of the service as mentioned in the activities and program/service servicing the market. The survey showed an index score of 69.51 (interval from 62.51 to 81.25). The assessment is positioned in the "good" category but still in the lower interval. Additionally, elements in CSIs that get low valuation among others are the speed of service, security, assurance service schedules and environmental comfort. The expected result is programs/activities that should be prioritized in order to meet society's expectations in order to provide better public services.

Keywords: Evaluation of Performance, Traditional Market Services, Case Studies, surveys of SMEs, Public Sector Organization.