

## **ABSTRAK**

Pasar adalah sarana perkotaan yang merupakan tempat terjadinya transaksi antara penjual dan pembeli. Dan merupakan sebuah fasilitas umum perkotaan yang dibutuhkan untuk mendukung kegiatan sehari-hari penduduk kota. Melihat pasar tradisional yang kumuh, sumpek, becek, panas, macet, dan masih banyak stereotif negatif lainnya. Patut dipertanyakan sejauh mana kinerja pengelola pasar yang terlibat (dinas pasar, dinas perparkiran, dinas perhubungan, dinas pekerjaan umum/bina marga, dinas kebersihan, dan polisi lalu lintas) sehingga pasar tradisional masih saja identik dengan tempat transaksi jual beli yang tidak nyaman. Pembenahan tidak hanya pada penampilan fisik atau desain kios-kios yang ada, tetapi menyangkut semua aspek yang selama ini menghambat kemampuan pasar tradisional. Diantaranya adalah pembenahan manajemen yang seharusnya lebih professional.

Upaya penanggulangan manajemen pasar tradisional ditinjau dari pelayanan prima diharapkan dapat dilaksanakan secara bersinergi dan lebih terarah untuk para pedagang, pembeli dan pengelola pasar peterongan. Dalam Pemahamannya terhadap Evaluasi manajemen pasar tradisional ditinjau dari pelayanan prima dilakukan pendekatan deskriptif kuantitatif (quantitative approach) dengan pendekatan rasionalistik. Melalui pendekatan ini, maka peneliti bisa mencari titik temu serta persepsi yang beragam dari berbagai data yang berbeda. Sebagai alat ukur evaluasi digunakan 6 parameter utama, yang meliputi a)efektifitas, b)efisiensi, c)kecukupan, d)pemerataan, e)responsivitas, f)ketepatan.

Dari hasil analisis yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa manajemen Pasar Peterongan belum optimal sehingga hasil evaluasi yang ditinjau dari pelayanan prima dikatakan "tidak layak". Terlebih dalam melakukan pemeliharaan dan perawatan Pasar mengalami berbagai kendala diantaranya biaya dan anggaran program perawatan bangunan pasar yang terbatas dan kurangnya kontrol dari pengelola pasar. Namun disisi lain, kebijakan makro dari pemerintah cukup kondusif bagi upaya untuk menciptakan pasar tradisional yang tertib, teratur, aman, bersih dan sehat. Berkaitan dengan berbagai hal yang dibutuhkan sebuah pasar tradisional agar lebih berkembang dan memiliki daya saing yang bagus. Dalam hal ini kinerja pemerintah untuk mengelola Pasar Peterongan harus lebih ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada para pedagang dan pembeli.

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan Prima, Pasar Tradisional

## **ABSTRACT**

The market is an urban facility which is where the transactions between sellers and buyers. And an urban public facilities needed to support the daily activities of the city's population. Looking at traditional markets shabby, cramped, wet, hot, jam, and many other negative stereotypes. It is questionable how far the performance of market managers involved (market services, parking services, transportation services, public works / building clan, hygiene services, and traffic police) so that the traditional market still synonymous with a sales transaction that is not comfortable. Housekeeping is not only the physical appearance or design of the stalls there, but involves all aspects that have been inhibiting the ability of traditional markets. Among them is a management which should be more professional.

Efforts to control the management of traditional markets in terms of service excellence is expected to be carried out in synergy and more directed to the traders, buyers and market manager Peterongan. In His understanding of management's evaluation of traditional markets in terms of excellent service performed quantitative descriptive approach (quantitative approach) with a rationalistic approach. Through this approach, the researchers were able to find common ground as well as perceptions of a diverse range of different data. As a measure of evaluation used 6 main parameters, which include a) the effectiveness, b) efficiency, c) adequacy, d) equity, e) responsiveness, f) accuracy.

From the analysis conducted by researchers concluded that management is not optimal Peterongan market so that the evaluation results in terms of excellent service said to be "unfit". Especially in performing maintenance and care market, difficulties including costs and building maintenance program budget limited market and the lack of control of the market manager. On the other hand, the macro policy of the government is quite conducive to efforts to create traditional markets orderly, organized, safe, clean and healthy. Relating to matters that needed a more traditional markets to thrive and have a good competitiveness. In this case the performance of the government to manage Peterongan market should be improved to provide excellent service to traders and buyers.

*Keywords: Evaluation, Excellent Service, Traditional Market*