

MANAJEMEN PELAYANAN PEMERINTAH DALAM PEMBANGUNAN PASAR

Margina Ferlan dan Syafri Harto

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Development Management Government Services in Traditional Markets . This study aims to determine how and to analyze the constraints or obstacles encountered in the process of revitalization of Cik Puan market in Pekanbaru. This study was designed with the method of qualitative and descriptive research. Primary information sources is determined by using purposive informant and the necessary data is collected by interview and documentation . Based on the research and analysis of research data it can be seen that the revitalization of traditional markets Cik Puan not favor the small traders but rather is intended to change the management of the city government in terms of service is more aligned to the private sector with discourse management system Build Operating Transfer (BOT) for the government to get large compensation of the system. Constraints faced by the government or reasons used in service management market is the question about the status of ownership, building permits market, revitalization fund budget market development, and systems management.

Abstrak: Manajemen Pelayanan Pemerintah dalam Pembangunan Pasar Tradisional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana serta menganalisis kendala atau hambatan yang dihadapi dalam proses revitalisasi pasar Cik Puan di Kota Pekanbaru. Studi ini didesain dengan metode kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Sumber informasi primer (informan) ditentukan dengan teknik *purposive informan* dan data-data yang diperlukan dikumpulkan dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap data penelitian dapat diketahui bahwa revitalisasi pasar tradisional Cik Puan tidak berpihak kepada pedagang kecil melainkan ditujukan untuk mengubah manajemen pemerintah kota dalam hal pelayanan yang lebih berpihak kepada swasta (*investor*) dengan wacana menggunakan sistem pengelolaan *Build Operating Transfer* (BOT) agar pemerintah mendapatkan kompensasi yang besar dari sistem tersebut. Kendala yang dihadapi ataupun alasan yang digunakan pemerintah dalam manajemen pelayanan pasar ini adalah persoalan status kepemilikan, izin bangunan pasar, anggaran dana revitalisasi pembangunan pasar, dan sistem pengelolaan.

Kata Kunci: kompensasi, manajemen, pasar tradisional, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Di tengah laju perkembangan pasar-pasar modern dalam bentuk mal, supermarket, bahkan hypermarket, pasar tradisional tetap memiliki posisi strategis. Hal ini dikarenakan setidaknya terdapat empat fungsi ekonomi pasar tradisional. *Pertama*, pasar tradisional merupakan tempat di mana berbagai lapisan masyarakat memperoleh barang-barang kebutuhan harian dengan harga yang relatif terjangkau. *Kedua*, pasar tradisional adalah tempat bagi masyarakat untuk melakukan interaksi sosial dan diskusi formal tentang permasalahan yang dihadapi. *Ketiga*, pasar tradisional merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah

(PAD) melalui retribusi yang ditarik dari para pedagang. *Keempat*, akumulasi aktivitas jual-beli di pasar tradisional merupakan faktor penting pertumbuhan ekonomi skala lokal, regional, maupun nasional.

Namun jika kita perhatikan kondisi fisik pasar tradisional, yakni pada kasus pasar Cik Puan di Kota Pekanbaru yang mengalami sudah hampir sebanyak 17 kali sejak terbakar, menjadikannya pasar yang kotor dan sempit. Kondisi ini diperburuk dengan pengelolaan sampah secara tradisional, parkir kendaraan yang tidak teratur, pungutan retribusi yang seringkali tidak resmi, dan pelayanan pedagang yang tidak prima kepada pembeli. Kesemuanya ini merupakan

ancaman bagi kelangsungan hidup pasar tradisional di tengah persaingannya dengan pasar modern.

Kebakaran pasar tentunya berdampak besar pada para pedagang selain kerugian materil yang cukup besar karena barang dagangan mereka yang sudah habis terbakar. Mereka juga mengalami penurunan omset penjualan yang drastis akibat banyak konsumen yang enggan berbelanja di pasar Cik Puan karena kondisi pasar yang tidak layak, kotor, dan membuat konsumen tidak nyaman dengan kondisi tersebut. Keluhan para pedagang ini, telah disampaikan kepada pihak pemerintah. Mereka menuntut pemerintah untuk segera membangun kembali pasar tersebut agar kondisi perekonomian para pedagang dapat pulih kembali. Namun belum adanya bantuan dari pemerintah untuk para pedagang kecuali hanya pada saat kampanye calon presiden pada 2004 silam, membuat pedagang mempertanyakan kembali kebijakan pemerintah.

Persoalan administrasi yang tidak tertib mengenai kepemilikan lahan pasar tersebut hingga terjadi tarik menarik status kepemilikan lahan oleh Pemerintah Provinsi Riau dan Pemerintah Kota Pekanbaru membuat proses revitalisasi pembangunan pasar Cik Puan terhenti karena pemerintah kota tidak mau melanjutkan pembangunan pasar. Padahal sejak tahun 1973 berdasarkan SK Gubernur Riau lahan tersebut memang difungsikan untuk pasar tradisional, namun statusnya hanyalah pinjam pakai dari Pemerintah Provinsi Riau ke Pemerintah Kota Pekanbaru. Tahun 2007 Walikota Pekanbaru menyurati Gubernur Riau untuk kembali meminta kepastian status lahan dan tanggal 21 September 2008 surat tersebut dibalas oleh Gubernur Riau, bahwa pemerintah provinsi hanya memberikan hak pengelolaan. Sementara itu Badan Anggaran (Banggar) DPRD Kota Pekanbaru telah pula menyepakati kembali kelanjutan revitalisasi pembangunan pasar Cik Puan untuk dianggarkan pada APBD tahun 2012 sebesar Rp. 7,5 miliar. Tujuannya agar pembangunan pasar dapat diselesaikan guna untuk meningkatkan pelayanan, sehingga masyarakat dapat terlayani dengan baik, dan pada akhirnya akan menghasilkan pendapatan untuk pemerintah kota.

Bovaird dalam Dwiyanto (2012) mendefinisikan kemitraan antara pemerintah dan swasta secara sederhana sebagai pengaturan pekerjaan berdasarkan komitmen timbal balik, melebihi dan di atas yang diatur dalam setiap kontrak, antara satu organisasi di sektor publik dengan organisasi di luar sektor publik. Kerjasama yang dituntut dalam konsep kemitraan antara publik dan privat adalah kerjasama yang masing-masing pihak memiliki kepedulian melebihi apa yang diatur dalam kontrak, dalam rangka mewujudkan tujuan dan nilai yang diyakini bersama. Masing-masing pihak yang terlibat dalam kerjasama memiliki otoritas untuk mengambil keputusan dan memiliki otonomi dalam mengelola institusinya. Motivasi untuk bekerja sama lebih didorong oleh keinginan untuk mewujudkan tujuan bersama, yang tanpa bekerjasama masing-masing pihak merasa tidak memiliki kapasitas untuk mewujudkannya. Hal ini menjelaskan mengapa kerjasama dalam kemitraan antara publik dan swasta bersifat kolaboratif, bukan kerjasama kontraktual yang hanya mengalihkan pekerjaan pemerintah kepada organisasi privat.

Dalam kerjasama kolaboratif masing-masing pihak diikat oleh adanya satu kepentingan bersama untuk mencari solusi terhadap masalah atau isu tertentu, yang dirasakan oleh para pihak sangat mengganggu kepentingannya. Kemauan untuk melakukan kerjasama muncul karena adanya keinginan untuk mencari solusi terhadap masalah yang dirasakan bersama oleh suatu organisasi publik dengan mitranya dari organisasi di sektor privat. Keduanya merasa bahwa masalah atau kepentingan tersebut dapat diselesaikan secara lebih mudah apabila mereka secara bersama-sama bekerja untuk mencari solusi terhadap masalah atau kepentingan bersama tersebut. Masalah atau kepentingan bersama menjadi sumber inspirasi dan motivasi bagi berkembangnya kolaborasi antara organisasi publik dan organisasi mitranya di sektor privat.

Kemitraan antara pemerintah dan swasta berbeda dengan bentuk kerjasama lainnya, seperti kontrak kerja, swastanisasi, dan *outsourcing*. Tipe kerjasama yang disebut terakhir lebih merupakan kerjasama antara

pemerintah dan swasta untuk menyelesaikan masalah bersama dari satu pihak, bukan kerjasama untuk menyelesaikan masalah bersama dari kedua pihak. Dalam tipe kerjasama ini pemerintah meminta dan membayar lembaga swasta untuk melaksanakan pekerjaan tertentu. Pemerintah dalam hal ini bertindak sebagai prinsipal sedangkan lembaga swasta bertindak sebagai agen. Kerjasama seperti ini terjadi karena didorong oleh adanya keinginan untuk menyelesaikan permasalahan bersama.

Mengenai manfaat kemitraan terhadap perbaikan kualitas pelayanan, sebagian besar eksekutif dari institusi pemerintah maupun masyarakat sipil mengatakan bahwa kemitraan dapat meningkatkan pelayanan mereka, baik dilihat dari cakupan maupun kualitasnya. Korporasi dan masyarakat sipil masing-masing memiliki akses terhadap informasi, teknologi, jaringan dan sumberdaya lainnya yang diperlukan dalam penyelenggaraan layanan publik. Kerjasama antara pemerintah dan lembaga non-pemerintah juga sangat bermanfaat karena menyediakan peluang bagi perbaikan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan secara optimal pengalaman, kompetensi, informasi, dan teknologi yang tersedia atau dimiliki keduanya. Masyarakat dan pengguna layanan diuntungkan dengan adanya kualitas pelayanan yang lebih baik sebagai akibat dari keterlibatan berbagai pihak dalam penyelenggaraannya.

Tujuan yang ingin dideskriptifkan pada kajian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana dan apa saja kendala manajemen pelayanan institusi pemerintah daerah pada revitalisasi pembangunan pasar tradisional Cik Puan di Kota Pekanbaru.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Melalui pendekatan tersebut dimaksudkan dapat memberikan gambaran sistematis dengan jelas tentang fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan terkait proses revitalisasi pembangunan pasar tradisional Cik Puan Kota Pekanbaru. Pendekatan kajian ini lebih menekankan pada pola perilaku, tindakan/reaksi terhadap kebijakan dan interaksi sosial serta mempelajari

tentang persepsi. Di samping itu, pendekatan ini mengharuskan interaksi langsung antara peneliti dan yang diteliti untuk mendapatkan suatu pemahaman yang mendalam.

Proses pengumpulan data mengandalkan metode wawancara, studi pustaka, dan fokus grup diskusi. Wawancara yang dilakukan melalui daftar pertanyaan secara mendalam dan bebas berdasarkan permasalahan yang ditemui di lapangan yang ditujukan kepada informan meliputi: informan kunci (*key informan*) seperti sejarah pasar Cik Puan, pengelolaan pasar Cik Puan, dan informan lain yang dianggap mengetahui proses revitalisasi Pasar Cik Puan Pekanbaru. Studi pustaka dilakukan dengan penelusuran dan penyisiran terhadap data agregat. Sumber data agregat itu diperoleh dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal laporan penelitian, majalah, koran, internet, serta dokumen yang terkait. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Melalui teknik ini, akan digambarkan secara jelas temuan-temuan di lapangan secara terperinci berdasarkan hasil wawancara, studi pustaka, dan fokus grup yang ditemui di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Institusi Pasar Pemerintah

Pasar tradisional di Kota Pekanbaru dikelola oleh pemerintah kota melalui Dinas Pasar. Pasar ini memang ditujukan untuk pedagang kecil, menengah, swadaya masyarakat atau koperasi dengan usaha skala kecil, modal kecil dan dengan proses jual beli barang dagangan melalui tawar menawar. Adapun bentuk kompensasi yang dihasilkan dari pelayanan pasar tradisional atau pasar yang dikelola oleh pemerintah ini, yaitu retribusi yang nantinya akan dijadikan sebagai sumber PAD Kota Pekanbaru.

Besaran retribusi tersebut sudah diatur oleh Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Pasar pada BAB VI Pasal 8 dijelaskan struktur dan besaran tarif retribusi yang bunyi:

- 1) Retribusi pasar yang dinyatakan dalam rupiah (Rp) per meter per segi (M^2) per bulan dan jenis objek retribusi harus ditetapkan sebagai berikut :

- 2) Retribusi parkir kendaraan diatur dengan Peraturan Daerah tersendiri
- 3) Retribusi kamar mandi/WC ditetapkan sebesar Rp. 1.000,- (seribu rupiah) sekali pakai
- 4) Setiap pemanfaatan instalasi listrik dikenakan biaya pemakaian listrik sesuai ketentuan yang berlaku
- 5) Setiap pemanfaatan sarana air dikenakan biaya pemakaian air bersih sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pasar pemerintah kota yang dikelola Pihak Ketiga (*Investor*) yang telah dibangun oleh investor dari pasar tradisional menjadi pasar modern dan pasar semi modern. Pasar ini ditujukan untuk pedagang yang memiliki modal besar seperti investor, karena sistem penjualan dan jenis barang yang dijual berupa minimarket, supermarket, dan hypermarket yang menjual barang secara eceran barang konsumsi terutama produk makanan dan produk rumah tangga lainnya. Proses jual beli barang dengan harga pas dan tidak bisa ditawar. Pasar ini merupakan pasar milik Pemerintah Kota Pekanbaru yang awalnya berupa pasar tradisional, namun seiring perkembangan kota Pekanbaru dan kurangnya anggaran untuk merevitalisasi pasar tersebut, maka pemerintah melakukan kerjasama dengan pihak ketiga, yakni investor guna agar biaya pembangunan tersebut ditanggung oleh para investor atau sistem *Build Operating Transfer* (BOT), namun pengelolaannya dilakukan oleh investor.

Adapun kompensasi yang dihasilkan dari pemerintah kota yang dikelola oleh investor ini berupa pembagian keuntungan atau royalti pertahunnya. Besaran royalti tersebut diatur dalam MoU atau perjanjian kerjasama antara Pemerintah Kota Pekanbaru dengan Pihak Ketiga (*investor*). Di dalam perjanjian tersebut pada pasal 5 dikatakan sebagai berikut: "Pihak pertama berhak memperoleh royalti atas penggunaan tanah sebesar Rp. 100.000.000,- (seratus juta rupiah) per tahun atau 25 % (dua puluh lima persen) dari hasil bersih atas penyewaan mal, tergantung jumlah mana yang lebih besar." Khusus mengenai taman parkir, mulai saat

dioperasikan dan seterusnya sampai dengan masa perjanjian ini berakhir, Pihak Pertama menerima bagian laba bersih sebesar 30 % (tiga puluh persen) dari laba/keuntungan bersih setelah dipotong pajak sesuai dengan laporan keuangan yang telah diaudit oleh akuntan yang penunjukannya disetujui oleh para pihak.

Kerjasama pemerintah dengan pihak ketiga ini banyak menimbulkan permasalahan. Salah satunya yakni pihak ketiga tidak mau membayar royalti lahan parkir kepada pemerintah kota sehingga menjadi temuan oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. Sehingga setelah sistem BOT ini bermasalah barulah pemerintah kota menyerahkan pengelolaan pasar kepada Dinas Pasar dalam hal penagihan kepada pihak ketiga (*investor*).

Di samping pasar yang dikelola pemerintah kota juga terdapat pasar-pasar yang dikelola oleh Lembaga Pembudayaan Masyarakat (LPM)/ masyarakat yang tersebar di beberapa wilayah kecamatan. Pasar-pasar tersebut sesuai dengan Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2004, dimana pengelolaan kebersihannya dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru (kecamatan setempat).

Manajemen Pelayanan Institusi Pasar Pemerintah *Variabel Tangible*

Pasar Cik Puan dulunya dikenal dengan Pasar Pagi Sukajadi terletak di Jalan Tuanku Tambusai Kelurahan Jadi Rejo, Kecamatan Sujadi. Pasar ini merupakan pasar milik Pemerintah Kota Pekanbaru yang pada awalnya dibangun tahun 1970. Pasar ini telah beberapa kali terbakar dan saat ini bangunannya berupa tempat penampungan sementara (TPS).

Kondisi Pasar Cik Puan saat ini masih terbengkalai, dimana pembangunan yang dilakukan Pemerintah Kota Pekanbaru masih berkisar 40 persen, yakni masih berupa rangka gedung pasar untuk lantai dua. Kondisi terbengkalainya pembangunan gedung pasar tersebut, banyak disalahgunakan masyarakat khususnya muda mudi untuk melakukan aksi tidak senonoh, seperti mesum

atau arena pacaran dan mabuk-mabukan. Kondisi tersebut tentu saja menimbulkan dampak sosial yang tidak baik terhadap masyarakat.

Di sisi lain para pedagang pasar sendiri saat ini berjualan di tempat penampungan sementara yang kondisinya juga sangat memprihatinkan. Lahan penampungan sementara yang tersedia saat ini dinilai tidak representatif karena kondisinya sangat rawan banjir, kebakaran, dan pencurian.

Variabel Reliability

Dilihat dari ini, kemampuan institusi pasar dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan tidak tepat waktu. Proses revitalisasi pembangunan Pasar Cik Puan yang dimulai dari tahun 2010 dan diperkirakan selesai dalam tempo waktu dua tahun, sehingga nantinya menjadi pasar tradisional yang bersih, rapi serta mampu menjual produk khusus daerah Kota Pekanbaru serta kebutuhan harian bagi masyarakat. Hal ini dapat dilihat dengan keberadaan bangunan pasar sudah menghabiskan dana negara puluhan miliar rupiah pada masa kepemimpinan Herman Abdullah sebagai Walikota Pekanbaru periode sebelumnya, namun hingga kini pasar tersebut tak kunjung menjadi wujud bangunan seutuhnya.

Di masa kepemimpinan Firdaus, MT sebagai Walikota Pekanbaru yang sudah berjalan hampir dua tahun, nasib pasar Cik Puan tak kunjung berubah, masih terbengkalai. Sempat ditawarkan kepada swasta namun sampai detik ini tak juga menjadi bangunan pasar seutuhnya. Pada kenyataannya hingga saat ini Pasar Cik Puan masih belum terlihat kejelasan kapan akan diselesaikan pembangunannya. Berdasarkan keterangan Pemerintah Kota Pekanbaru pembangunan pasar ini masih dalam tahap pengkajian dan penganalisaan mengenai nilai ekonomis yang terdapat di pasar tersebut.

Hal tersebut disebabkan belum adanya keputusan yang pasti dari pemerintah kota terkait sistem apa yang akan digunakan untuk pengelolaan pasar ini nantinya. Banyaknya tarik menarik kepentingan antara para *stakeholder* mempengaruhi proses pembangunan pasar tersebut.

Keputusan setelah dilaksanakannya rapat yang akan direncanakan pada akhir tahun 2013, di mana pada rapat tersebut akan ditentukan apakah pasar Cik Puan akan menggunakan sistem BOT yang diserahkan pengelolaannya pada pihak swasta atau akan tetap dikelola oleh pemerintah kota dengan sistem tradisional.

Variabel Responsiviness

DPRD Kota telah mengingatkan pemerintah untuk memberikan prioritas utama kepada pedagang lama untuk menempati lapak pasar Cik Puan. Rencana kelanjutan pasar semimodern yang akan digarap oleh investor swasta tersebut harus berpihak pada warga lokal (tempatan). Dewan mengisyaratkan pembangunan Pasar Cik Puan boleh menggandeng swasta, namun harus memberikan porsi bagi pedagang yang selama ini sudah bertungkus lumus di pasar yang sudah beberapa kali terbakar itu.

Kebijakan pemerintah kota untuk menyerahkan kelanjutan pembangunan dan pengelolaan Cik Puan kepada swasta harus dikoordinasikan segera kepada dewan. Karena selama ini pihak DPRD hanya mendengar lewat media, belum pernah secara formal kelembagaan diberitahu soal kelanjutan pembangunan pasar tersebut. Hendaknya pilihan untuk menjatuhkan pengelolaan Cik Puan ke swasta harus berdasarkan kajian sosiologis-ekonomis yang mendalam.

Dewan berharap hendaknya Dinas Pasar pro aktif dalam menata keberadaan pasar-pasar milik pemerintah dan masyarakat saat ini. Penyerahan pasar ke swasta mengindikasikan kalau sebenarnya pemerintah tak 'percaya diri' untuk mengelola pasar secara mandiri. Seolah-olah ada masalah dan ketidakberanian satuan kerja terkait untuk mengelola pasar. Padahal tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) Dinas Pasar adalah melakukan pembinaan, penataan, dan pengembangan pasar. Sikap pro aktif Dinas Pasar akan berdampak langsung pada kondisi menjamurnya pasar-pasar dadakan termasuk pedagang kaki lima yang ada saat ini.

Jika Dinas Pasar melakukan Tupoksinya dengan optimal, tentu persoalan-persoalan ter-

kait pasar-pasar, baik yang resmi maupun 'musiman' atau dadakan bisa tuntas. Seperti itulah seharusnya respon yang dilakukan oleh pemerintah dalam menanggapi permasalahan revitalisasi pasar Cik Puan ini.

Variabel Assurance

Jika sistem pengelolaan pasar lebih banyak kerugian alangkah baiknya pemerintah tidak perlu dipaksakan dikelola swasta. Tapi kalau pun nantinya dikelola swasta, maka harus ada komitmen untuk memberikan porsi yang cukup kepada seluruh pedagang yang sudah lama berjualan di Cik Puan. Hal ini tidak bisa ditawar-tawar lagi, pedagang lama harus dipastikan mendapat tempat berjualan. Karena prioritas alokasi lapak kepada pedagang lama, tentunya harus disertai oleh penetapan tarif sewa tempat lapak dagangan yang terjangkau hal inilah yang dijadikan sebagai jaminan bagi pedagang.

Pedagang pasar Cik Puan yang lama berdasarkan kemampuannya harus mendapat insentif, yakni tarif sewa yang lebih terjangkau dan murah ketimbang pedagang yang baru (pemodal besar). Para pedagang sudah sangat lama menantikan tuntasnya proyek pasar Cik Puan yang terbengkalai sejak 2010 silam. Karena itu hendaknya status Cik Puan harus diperjelas hak kepemilikannya antara Pemerintah Kota Pekanbaru dan Pemerintah Provinsi Riau. Pada dasarnya, masyarakat pedagang tidak mengetahui soal kendala pembangunan tersebut. Masalah terbengkalainya proyek tersebut adalah masalah pemerintah.

Variabel Empathy

Untuk mewujudkan sikap empati, pemerintah kota hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah bagi masyarakat untuk *sharing* menyampaikan keluhan-keluhannya secara langsung. Pemerintah harus mampu menjaga komunikasi dengan masyarakat agar tidak terjadi kesenjangan antara masyarakat dengan pemerintah karena perbedaan persepsi tentang wujud pelayanan yang diberikan mengalami perbedaan dengan harapan yang diinginkan masyarakat.

Untuk optimalisasi pasar tradisional, pemerintah hendaknya melakukan beberapa hal terutama terkait pembinaan dan pengawasan. Beberapa pasar tradisional di beberapa kota sudah berhasil dikembangkan, di antaranya Wali Kota Solo telah berhasil membina unit pasar tradisional yaitu membina sebanyak enam unit pasar tradisional sehingga berhasil mendapat penghargaan dari MenPAN, Deputi Kerjasama dan Investasi, dan Asosiasi Pengelola Pasar Indonesia (Asparindo). Data menyebutkan bahwa sekitar 80 persen dari 8.500 pasar tradisional di Indonesia berusia di atas 20 tahun. Ini mengkhawatirkan karena membuat pasar tradisional yang menjadi tempat berdagang lebih dari 12 juta orang pedagang itu tidak mampu bersaing dengan pasar modern, oleh karena itu pasar-pasar tersebut mendesak untuk direvitalisasi (*Kompas*, 16 Maret 2009).

Manajemen Pengelolaan Pasar Tradisional

Sistem pengelolaan pasar Cik Puan hingga saat ini masih menggunakan sistem pengelolaan pasar tradisional, yang mana pasar Cik Puan masih dikelola oleh Pemerintah Kota Pekanbaru, yakni dengan dibentuknya Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pasar Cik Puan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2009. Untuk menyelenggarakan kewenangan teknis operasional di bidang pasar, Kepala UPTD mempunyai rincian tugas antara lain:

1. Mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan tugas pemungutan retribusi pengelolaan pasar dalam lingkungan pasar yang berada di bawah wewenangnya dengan memberikan petunjuk dan bimbingan teknis pemungutan secara tepat dan efektif kepada juru tagih sehingga sasaran yang diharapkan dapat tercapai.
2. Memberikan rencana, usulan, masukan dan saran kepada Kepala Dinas Pasar menyangkut perbaikan dan pengembangan pengelolaan pasar yang berada di bawah wewenangnya.
3. Bertanggung jawab atas kelancaran pemasukan keuangan daerah dari sektor

retribusi pengelolaan pasar dalam lingkungan pasar yang menjadi kewenangannya.

4. Membuat laporan tentang perubahan kondisi pasar meliputi perubahan data pedagang, pemilik dan penyewa di lingkungan pasar yang menjadi kewenangannya.
5. Membuat laporan berkala tentang pemasukan keuangan daerah dari sektor pasar yang berada di bawah wewenangnya.
6. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan lembaga terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
7. Melakukan evaluasi pelaksanaan tugas agar dapat diketahui hasil yang dicapai dan kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan rencana kerja dengan cara membuat tolak ukur keberhasilan tugas
8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kepala UPTD menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan bahan dan peralatan kerja
- b. Penyusunan rencana kerja
- c. Penataan pasar
- d. Pengendalian, pengawasan, dan pembinaan
- e. Penyusunan laporan
- f. Pengkoordinasian dengan SKPD terkait
- g. Pelaksanaan evaluasi tugas
- h. Pelaksanaan tugas lain sesuai dengan fungsinya

Kendala dalam Manajemen Pelayanan Pemerintah pada Pasar Tradisional

Adapun kendala yang dihadapi pemerintah dalam proses revitalisasi pasar tradisional Cik Puan Kota Pekanbaru, yakni:

1. Status Kepemilikan Lahan Pasar Cik Puan
2. Izin Bangunan Pasar Cik Puan Pekanbaru
3. Anggaran Dana Revitalisasi Pembangunan Pasar Cik Puan
4. Sistem Pengelolaan Pasar Cik Puan.

SIMPULAN

Manajemen pelayanan pemerintah daerah pada revitalisasi pembangunan pasar tradisional Cik Puan di Kota Pekanbaru tidak berjalan lancar. Hal ini disebabkan oleh kuatnya keberpihakan pemerintah daerah terhadap pihak ketiga (*investor*) daripada kepada pedagang kecil karena adanya kepentingan politik (*bargaining position*). Pemerintah provinsi dan pemerintah kota sama-sama menginginkan hasil dari pengelolaan pasar Cik Puan tersebut. Jika pasar dikelola oleh pemerintah kota, maka pemerintah provinsi tidak mendapatkan apa-apa, sedangkan jika pasar dikelola oleh pihak swasta, maka pemerintah provinsi akan mendapatkan kompensasi dari keuntungan pasar tersebut. Akibatnya keputusan pemerintah lebih cenderung untuk mengubah manajemen pasar dengan menggunakan sistem pengelolaan *Build Operating Transfer* (BOT) dan bukan mempertahankan pasar tradisional.

Kendala-kenadala yang dihadapi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam proses revitalisasi Pasar Cik Puan tersebut, yakni: 1) Status kepemilikan lahan pasar, yakni perebutan kepemilikan lahan antara Pemerintah Provinsi Riau dengan Pemerintah Kota Pekanbaru, 2) Tidak adanya izin bangunan Pasar Cik Puan yang disebabkan oleh status kepemilikan lahan yang belum jelas pemilikinya, 3) Kekurangan anggaran dana untuk revitalisasi pembangunan pasar merupakan salah satu alasan pemerintah daerah untuk menyerahkan sistem pengelolaan pasar untuk dikelola oleh pihak ketiga (*investor*), dan 4) Sistem pengelolaan Pasar Cik Puan yang belum juga ditetapkan hingga saat ini masih dalam tahap perundingan dan menunggu hasil kesepakatan pemerintah kota dan pemerintah provinsi.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdulrahman Fathoni, 2006. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bharata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusi, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada

- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV. Rajawali
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Handyaningrat, Suwarno. 1989. *Administrasi Pemerintahan dalam Perkembangan Nasional*. Jakarta: Gunung Agung
- Lukman, Mediya. 2013. *Badan Layanan Umum dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir. H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara