

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

##### **1. Pengelolaan Pasar Sukomoro secara Manajerial**

Pengelolaan Pasar Sukomoro telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan sesuai teori George R. Terry. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengelolaan dan kepuasan konsumen di Pasar Sukomoro Kabupaten Nganjuk, dapat disimpulkan bahwa penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam pengelolaan pasar telah dilaksanakan secara bertahap, namun belum optimal. Tahap perencanaan telah menunjukkan adanya orientasi jangka panjang melalui revitalisasi pasar, tetapi belum melibatkan partisipasi aktif dari pedagang dan konsumen, sehingga terjadi ketidaksesuaian antara perencanaan dan kebutuhan lapangan. Tahap pengorganisasian telah mengatur pembagian tugas antar instansi, tetapi belum menyentuh aspek sosial secara menyeluruh. Pada tahap pelaksanaan, ditemukan kendala seperti keterlambatan penyelesaian proyek dan ketergantungan pada inisiatif individu, yang menunjukkan lemahnya sistem manajerial dan pengawasan. Sementara itu, tahap pengawasan telah dilakukan oleh dinas terkait, namun masih bersifat pasif, tidak sistematis, dan belum transparan serta partisipatif.

## 2. Tingkat Kepuasan Konsumen di Pasar Sukomoro

Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas produk, emosi saat berbelanja, pelayanan, harga, dan kemudahan akses. Dalam aspek kepuasan konsumen, masih banyak keluhan terhadap kebersihan, keamanan, fasilitas umum, sistem retribusi, dan ketertiban pasar. Meski harga dan sikap pedagang dinilai cukup baik, namun ketidakpastian harga dan kualitas produk masih menjadi kendala. Oleh karena itu, pengelolaan yang terarah, akuntabel, dan partisipatif sangat diperlukan guna meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan konsumen secara menyeluruh.

### **B. Saran**

#### 1. Peningkatan Kualitas Manajemen Teknis dan Partisipatif

Pemerintah daerah bersama pengelola pasar perlu memperkuat koordinasi lintas sektor dalam setiap tahap pengelolaan, mulai dari perencanaan hingga pengawasan. Diperlukan peningkatan pelayanan pengelola terhadap pedagang dan konsumen dengan responsif, penyediaan fasilitas publik yang layak, edukasi kebersihan, serta sistem retribusi yang transparan dan digital.

#### 2. Optimalisasi Pelayanan dan Fasilitas Umum

Pengelola pasar harus memprioritaskan pelayanan aktif dengan menyediakan pos pengaduan, meningkatkan respon terhadap keluhan, dan memperbaiki fasilitas penting seperti toilet, drainase, dan tempat

ibadah. Penambahan papan denah dan fasilitas bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas juga perlu diperhatikan.

### 3. Transparansi Retribusi dan Akuntabilitas Keuangan

Untuk membangun kepercayaan publik, pengelola pasar perlu menerapkan sistem retribusi yang transparan melalui digitalisasi atau pemberian bukti pembayaran secara konsisten, serta menyampaikan laporan keuangan secara terbuka. Ini sejalan dengan nilai amanah dan prinsip good governance.

### 2. Pembinaan Etika dan Pelatihan Pedagang

Pelatihan rutin tentang etika usaha, pelayanan konsumen, dan kebersihan lingkungan perlu diberikan kepada pedagang. Ini akan mendorong terciptanya budaya pasar yang ramah, profesional, dan berbasis nilai-nilai Islam, serta meningkatkan kualitas interaksi dengan konsumen.

### 3. Penerapan Sistem Zonasi dan Pengawasan yang Disiplin

Pengawasan terhadap kepatuhan zonasi perlu ditegakkan agar pasar tertata rapi dan mudah diakses konsumen. Penempatan pedagang sesuai komoditas akan memperlancar alur pengunjung dan menciptakan kenyamanan berbelanja.