

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas pemungutan retribusi pelayanan pasar terhadap kualitas pelayanan publik yang dilakukan pada 34 pasar yang dikelola oleh PD Pasar Bermartabat Kota Bandung, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pemungutan retribusi pelayanan pasar dilakukan pada pasar-pasar yang dikelola oleh PD Pasar Bermartabat Kota Bandung telah dilakukan dengan **baik** atau **efektif**. Hal ini dibuktikan dengan hasil data berupa kuesioner yang berisi pernyataan yang berkaitan dengan efektivitas pemungutan retribusi pelayanan pasar yang memiliki 6 dimensi yaitu: produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, keunggulan, pengembangan, dan kepuasan. Hasil kuesioner menunjukkan rata-rata responden menilai bahwa pemungutan retribusi yang dilakukan telah berjalan dengan baik, diiringi dengan kesediaan pedagang membayar retribusi dan membayar retribusi dengan tepat waktu.
2. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh PD Pasar Bermartabat Kota Bandung sudah **cukup baik** atau **efektif**. Hal ini dibuktikan dengan data yang diperoleh melalui kuesioner, responden menilai bahwa kualitas pelayanan publik telah diberikan sudah sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan publik yaitu: *tangibles* (fasilitas fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan), dan *emphaty* (empati).
3. Terdapat pengaruh positif dari variabel independen yaitu efektivitas pemungutan retribusi pelayanan pasar terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan publik. Dengan efektifnya pemungutan retribusi pelayanan pasar, maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Kiki Rizky Amelia, 2016

PENGARUH EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN RETRIBUSI PELAYANAN PASAR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: Studi Kasus Pada Pasar Yang Dikelola Oleh Perusahaan Daerah Pasar Bermartabat Kota Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

5.2 Saran

Adapun saran yang diajukan oleh peneliti berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh efektivitas pemungutan retribusi pelayanan pasar terhadap kualitas pelayanan publik, adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk Perusahaan Daerah Pasar Bermartabat Kota Bandung
 - a. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik PD Pasar Bermartabat seharusnya memberikan pelayanan yang baik kepada para pedagang secara serius agar tertata rapi, nyaman, dan dilakukannya pembenahan fasilitas-fasilitas fisik pasar yang sudah usang atau tidak layak demi kenyamanan konsumen yang ingin berbelanja memenuhi kebutuhannya.
 - b. Pihak PD Pasar Bermartabat perlu meningkatkan hubungan kerjasama dengan pedagang sehingga pihak PD Pasar Bermartabat dapat memahami segala keluhan dan apa saja yang dibutuhkan oleh para pedagang.
 - c. Perlu diadakannya pelatihan untuk pegawai PD Pasar Bermartabat untuk meningkatkan pengetahuan dan kecakapan pegawai dalam menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan.

2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya dengan memperluas subjek penelitian, merubah atau menambah variabel. Penulis juga menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap indikator-indikator dan dimensi variabel penelitian ini. Kemudian pertanyaan pada kuesioner yang digunakan lebih mendalam lagi. Pemilihan sampel pun diharapkan lebih spesifik.