



## Analisis Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Pasar Sentral Baranti

Dinda Zalza<sup>1</sup>, Nurjannah Nonci<sup>2\*</sup>, Sandy Lubis<sup>3</sup>, Ahmad Mustanir<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Sidenreng Rappang, Indonesia

Email: <sup>1</sup>dindazalza892@email.com, <sup>2\*</sup>nurjannahnonci62@gmail.com, <sup>3</sup>sandi.lubis7@gmail.com, <sup>4</sup>ahmadmustanir74@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan publik di Pasar Sentral Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang. Fokus penelitian mencakup tiga fungsi utama, yaitu organizing, actuating, dan controlling. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Informan ditentukan melalui teknik purposive sampling yang melibatkan kepala UPT pasar, petugas pasar, pedagang, dan pengunjung. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan fungsi manajemen belum berjalan optimal. Fungsi organizing masih ditandai dengan ketidakjelasan pembagian tugas, fungsi actuating belum terlaksana secara konsisten akibat rendahnya disiplin kerja, serta fungsi controlling masih lemah karena pengawasan yang tidak dilakukan secara rutin. Selain itu, terdapat pengaruh sosiokultural, seperti hubungan informal antara petugas dan pedagang yang memengaruhi konsistensi penerapan aturan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh struktur formal, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mengelola dinamika sosial secara adaptif.

**Kata Kunci:** Fungsi Manajemen, Pelayanan Publik, Pasar Tradisional, Sosiokultural, Organisasi.

### Abstract

*This study aims to analyze the implementation of management functions in public service delivery at Pasar Sentral Baranti, Sidenreng Rappang Regency. The focus of the study includes three main functions: organizing, actuating, and controlling. This research employs a qualitative descriptive approach. Informants were selected using purposive sampling, involving the head of the market management unit, market officers, traders, and visitors. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation, and analyzed using an interactive model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that the implementation of management functions has not been optimal. The organizing function is characterized by unclear task distribution, the actuating function is not consistently implemented due to low work discipline, and the controlling function remains weak due to irregular supervision. In addition, sociocultural factors, such as informal relationships between officers and traders, influence the consistency of rule enforcement. This study concludes that the effectiveness of public service delivery is determined not only by formal structures but also by the organization's ability to manage social dynamics adaptively.*

**Keywords:** Management Functions, Public Service, Traditional Market, Sociocultural, Organization.

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah hal utama untuk menilai seberapa baik pemerintah melayani kebutuhan masyarakat dengan efektif, efisien, dan akuntabel. Dalam urusan pemerintahan, pelayanan publik bukan hanya soal pekerjaan administratif biasa, tetapi juga tentang bagaimana negara memikul tanggung jawab untuk membuat masyarakat sejahtera. Karena itu, kualitas pelayanan publik sangat penting dan harus

diperbaiki terus-menerus oleh organisasi pemerintah. (Osborne, 2021; Agustina & Sari, 2021). Saat ini, masyarakat semakin sadar dan memiliki harapan tinggi terhadap pemerintah. Pemerintah harus bisa menyediakan layanan yang cepat, tepat, transparan, dan responsif. Ini adalah tuntutan yang harus dipenuhi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Firmansyah & Putra, 2021).

Dalam konteks pemerintahan yang baik, pelayanan publik yang berkualitas sangat terkait dengan beberapa prinsip penting. Prinsip-prinsip ini mencakup transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan partisipasi masyarakat. Selain itu, ada sebuah pendekatan baru dalam pelayanan publik yang disebut *New Public Service*. Pendekatan ini menekankan bahwa masyarakat bukan hanya objek pelayanan, tetapi merupakan warga negara yang memiliki hak untuk dilayani secara adil dan bermartabat, seperti yang dijelaskan oleh (Osborne, 2021; Saputra & Ananda, 2023). Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, kita tidak bisa lepas dari penerapan manajemen yang efektif dalam organisasi pemerintah.

Dalam teori, manajemen memiliki empat fungsi utama, yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Namun, dalam praktik sehari-hari di bidang pelayanan publik, ada tiga fungsi yang sangat penting, yaitu pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Ketiga fungsi ini langsung terkait dengan cara kebijakan dilaksanakan di lapangan, seperti yang dikemukakan oleh (Pasalong, 2017; Bovaird & Loeffler, 2020) Fungsi pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan menentukan bagaimana sumber daya yang ada di dalam sebuah organisasi dapat dikelola, diarahkan, dan dikendalikan dengan baik untuk mencapai tujuan pelayanan yang optimal. Dengan demikian, ketiga fungsi ini memainkan peran kunci dalam memastikan bahwa pelayanan publik dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Dalam pasar tradisional, manajemen memegang peran penting. Pasar bukan hanya tempat untuk melakukan transaksi ekonomi, tetapi juga tempat untuk berinteraksi sosial dan meningkatkan ekonomi lokal. Jika pengelolaan pasar tidak dilakukan dengan baik, maka daya saing pasar tradisional akan menurun dibandingkan dengan pasar modern. Pasar modern biasanya memiliki sistem manajemen yang lebih terorganisir. Seperti yang dikatakan (Pratama & Lestari, 2023; Arifin & Ramadhan, 2021). Pengelolaan pasar yang baik sangat dibutuhkan. Oleh karena itu, sistem manajemen yang efektif sangat diperlukan agar pelayanan di pasar dapat berjalan dengan optimal.

Secara normatif, pemerintah daerah telah menetapkan berbagai regulasi terkait pengelolaan pasar tradisional, termasuk pengaturan zonasi pedagang, kebersihan lingkungan, dan pemeliharaan fasilitas umum. Regulasi tersebut bertujuan untuk menciptakan pasar yang tertib, bersih, dan nyaman. Namun demikian, dalam praktiknya masih sering ditemukan kesenjangan antara regulasi yang ditetapkan dengan kondisi nyata di lapangan.

Fenomena kesenjangan ini juga terlihat di Pasar Sentral Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang. Meskipun telah terdapat aturan yang mengatur tata kelola pasar, hasil observasi awal menunjukkan bahwa implementasinya belum berjalan secara optimal. Masih ditemukan pedagang yang tidak tertib dalam menempati lokasi berjualan, kondisi kebersihan yang kurang terjaga, serta fasilitas pasar yang tidak terawat dengan baik. Hal ini menunjukkan adanya gap antara kebijakan yang dirancang oleh pemerintah daerah dengan realitas implementasinya di lapangan.

Kesenjangan tersebut mengindikasikan adanya permasalahan dalam penerapan fungsi manajemen, khususnya pada aspek pengorganisasian yang belum jelas, pelaksanaan yang tidak konsisten, serta pengawasan yang belum efektif. Permasalahan ini tidak hanya bersifat teknis-administratif, tetapi juga dipengaruhi oleh konteks sosial di lingkungan pasar. Interaksi sosial yang kuat, kedekatan antara aktor, serta budaya kerja informal berpotensi memengaruhi tingkat kepatuhan terhadap aturan yang telah ditetapkan.

Penelitian sebelumnya biasanya membahas tentang kualitas pelayanan publik atau seberapa puas masyarakat dengan pelayanan tersebut (Agustina & Sari, 2021; Siregar & Dewi, 2022). Di sisi lain, ada penelitian seperti yang dilakukan oleh Pratama & Lestari, (2023) yang lebih fokus pada strategi pengelolaan pasar secara umum. Namun, penelitian yang secara khusus membahas tentang kesenjangan antara kebijakan dan implementasinya dalam konteks pasar tradisional, serta peran manajemen di dalamnya, masih sangat terbatas. Selain itu, aspek sosial di daerah setempat yang memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan juga belum banyak dibahas.

Oleh karena itu, penelitian ini membawa sesuatu yang baru dalam dua hal. Pertama, penelitian ini menganalisis perbedaan antara aturan yang ada dan praktik pelayanan di pasar melalui tiga fungsi manajemen, yaitu *organizing*, *actuating*, dan *controlling*. Kedua, penelitian ini membahas tentang konteks sosial di Pasar Sentral Baranti dan bagaimana hal itu memengaruhi implementasi kebijakan pelayanan

publik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan baik secara teori maupun praktik dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam pengelolaan pasar tradisional.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memahami secara mendalam penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan publik di Pasar Sentral Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang. Pendekatan kualitatif dipilih karena dapat menggambarkan fenomena secara kontekstual dan komprehensif berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti dapat menggali makna di balik interaksi sosial yang terjadi dalam proses pelayanan. Menurut Sugiyono, (2019) pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara lebih dalam dan komprehensif.

Lokasi penelitian ini adalah Pasar Sentral Baranti, yang merupakan salah satu pusat aktivitas ekonomi masyarakat. Pasar ini memiliki kompleksitas permasalahan dalam pengelolaan pelayanan publik. Fokus penelitian diarahkan pada penerapan fungsi manajemen, yaitu organizing, actuating, dan controlling, dalam pelayanan pasar, seperti yang dikemukakan oleh (Bovaird & Loeffler, 2020)

Dalam penelitian ini, metode pemilihan informan yang digunakan adalah teknik purposive sampling. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memilih informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sangat relevan dengan tujuan penelitian. Dengan menggunakan teknik ini, peneliti dapat memastikan bahwa informan yang dipilih benar-benar memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pengelolaan maupun pemanfaatan pelayanan pasar. Ini sangat penting karena peneliti ingin mendapatkan informasi yang akurat dan relevan dari orang-orang yang paling tahu tentang hal tersebut.

Kepala Unit Pelaksana Teknis atau UPT pasar dipilih sebagai informan kunci karena dia memegang kekuasaan penuh dalam membuat keputusan, mengatur kegiatan sehari-hari, dan mengawasi layanan pasar secara keseluruhan. Dengan posisi ini, informan dapat memberikan informasi penting tentang perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan layanan pasar. Ini membuat informan kunci sangat berharga dalam memberikan gambaran menyeluruh tentang kegiatan pasar. Kepala UPT pasar memiliki otoritas dalam pengambilan kebijakan, pengelolaan operasional, serta pengawasan pelayanan pasar secara menyeluruh, sehingga sangat tepat sebagai informan kunci.

Petugas pasar dipilih sebagai informan utama dengan beberapa kriteria. Pertama, mereka harus terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan pasar sehari-hari. Kedua, mereka harus memiliki masa kerja minimal dua tahun. Ketiga, mereka harus memahami tugas operasional seperti penataan pedagang, pengelolaan kebersihan, serta pengawasan fasilitas pasar. Dengan kriteria ini, diharapkan data yang diperoleh dapat mencerminkan kondisi implementasi kebijakan di tingkat operasional. Ini penting agar kita dapat memahami bagaimana kebijakan tersebut berjalan di lapangan dan bagaimana petugas pasar menjalankannya.

Pedagang yang dipilih sebagai informan pendukung memiliki beberapa kriteria. Pertama, mereka harus sudah aktif berjualan di Pasar Sentral Baranti selama minimal tiga tahun. Kedua, mereka menempati lapak resmi atau area non-formal, sehingga mereka dapat merepresentasikan berbagai tingkat kepatuhan terhadap aturan yang berlaku. Ketiga, mereka harus pernah berinteraksi langsung dengan petugas pasar, baik dalam konteks pelayanan maupun penertiban.

Sementara itu, untuk memilih pengunjung pasar, ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi. Pertama, mereka harus memiliki frekuensi kunjungan yang rutin ke pasar. Kedua, mereka harus pernah menggunakan fasilitas yang ada di pasar. Ketiga, mereka harus mampu memberikan penilaian yang jujur terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima di pasar.

Dengan menggunakan kriteria tersebut, data yang dikumpulkan menjadi lebih kaya dan beragam. Selain itu, data tersebut juga lebih representatif, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih akurat tentang keadaan di Pasar Sentral Baranti. Pedagang dan pengunjung pasar yang dipilih dengan kriteria tersebut dapat memberikan informasi yang sangat berharga dan membantu dalam memahami kebutuhan dan keinginan mereka. Dengan demikian, kita dapat mengumpulkan data yang lebih baik dan lebih bermanfaat.

Berdasarkan kriteria tersebut, komposisi dan karakteristik informan dalam penelitian ini dapat dirangkum pada Tabel 2 berikut:

**Tabel 1.** Kriteria dan Kategori Informan Penelitian

NO	Informan	Peran	Kriteria Pemilihan	Jenis Informan
1.	Kepala UPT Pasar	Pengelola	Memiliki Kewenangan Kebijakan Dan Memahami Sistem Pengelolaan Pasar	Informan Kunci
2.	Petugas Pasar	Pelaksana	Masa Kerja Kurang Lebih 2 Tahun Dan Terlibat Langsung Dalam Operasional	Informan Utama
3.	Pedagang	Pengguna Layanan	Aktif Kurang Lebih 3 Tahun Lapak Resmi/Nonformal, Pernah Berinteraksi Dengan Petugas	Informan Pendukung
4.	Pengunjung	Masyarakat	Kunjungan Rutin, Pernah Menggunakan Fasilitas, Mampu Menilai Pelayanan	Informan Pendukung

Tabel 1 menunjukkan bahwa peneliti memilih informan secara selektif. Pemilihan ini didasarkan pada tingkat keterlibatan dan relevansi dengan fokus penelitian. Kepala UPT pasar adalah informan kunci yang memberikan informasi penting tentang kebijakan dan pengelolaan pasar. Petugas pasar adalah informan utama yang mewakili pelaksanaan kebijakan di tingkat operasional. Sementara itu, pedagang dan pengunjung adalah informan pendukung yang memberikan pandangan tentang kualitas pelayanan yang mereka terima. Dengan informan yang beragam, penelitian ini dapat menjelaskan fenomena pelayanan pasar secara lebih lengkap dari berbagai sudut pandang. Hal ini meningkatkan validitas dan kedalaman analisis.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ada tiga, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan dengan cara semi-terstruktur. Tujuannya adalah untuk menggali informasi tentang pengalaman dan persepsi informan terkait penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan pasar. Observasi dilakukan secara langsung. Tujuannya adalah untuk melihat kondisi faktual di lapangan, seperti aktivitas petugas, tingkat kebersihan, dan ketertiban pedagang. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data. Data yang dikumpulkan dalam bentuk arsip, laporan internal, dan dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

Analisis data menggunakan model analisis interaktif. Model ini terdiri dari tiga tahapan. Tahap pertama adalah reduksi data. Reduksi data dilakukan dengan menyaring dan mengelompokkan data yang relevan dengan fokus penelitian. Tahap kedua adalah penyajian data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel. Tujuannya adalah untuk memudahkan pemahaman. Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan melalui proses interpretasi terhadap data yang telah dianalisis secara sistematis.

Untuk memastikan data yang akurat, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Teknik ini dilakukan dengan tiga cara, yaitu triangulasi sumber, teknik, dan dokumen. Dalam triangulasi sumber, informasi dari beberapa pihak dibandingkan untuk memastikan kesamaan data. Pihak-pihak tersebut termasuk kepala UPT, petugas pasar, pedagang, dan pengunjung. Dengan membandingkan informasi dari mereka, penelitian ini dapat memastikan bahwa data yang dikumpulkan konsisten. Triangulasi teknik juga dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sebagai contoh, informasi dari pedagang tentang rendahnya pengawasan kebersihan dapat diperiksa melalui observasi kondisi lingkungan pasar. Informasi ini juga dapat diperkuat dengan dokumen seperti jadwal kerja petugas dan laporan kebersihan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat dan dapat dipercaya.

Selain itu, triangulasi dokumen dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara dengan dokumen resmi, seperti laporan kegiatan pengawasan, absensi petugas, serta catatan penertiban pedagang. Apabila ditemukan ketidaksesuaian, peneliti melakukan klarifikasi ulang kepada informan untuk memperoleh data yang lebih akurat. Proses triangulasi juga dilakukan secara berulang pada waktu yang berbeda untuk memastikan konsistensi informasi. Dengan demikian, data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas dan keandalan yang tinggi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Penerapan Fungsi Manajemen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan fungsi manajemen di Pasar Sentral Baranti belum berjalan secara optimal. Kondisi ini tidak hanya menggambarkan adanya kelemahan dalam pelaksanaan tugas, tetapi juga menunjukkan adanya persoalan mendasar dalam sistem pengelolaan organisasi. Pada fungsi organizing, ketidakjelasan pembagian tugas dan struktur kerja mengindikasikan bahwa proses pengorganisasian belum dilakukan secara sistematis. Hal ini terjadi karena belum adanya deskripsi pekerjaan yang jelas serta kurangnya sosialisasi struktur organisasi kepada petugas di lapangan. Akibatnya, sering terjadi kebingungan dalam pelaksanaan tugas yang berdampak pada kurang efektifnya koordinasi kerja.

Pada fungsi actuating, pelaksanaan tugas yang tidak konsisten menunjukkan bahwa proses pergerakan organisasi belum berjalan secara maksimal. Kondisi ini tidak hanya disebabkan oleh faktor individu, tetapi juga berkaitan dengan lemahnya sistem kepemimpinan dan motivasi kerja. Tidak adanya mekanisme penghargaan dan sanksi yang jelas membuat tingkat disiplin petugas menjadi rendah. Selain itu, arahan dari pimpinan yang belum dilakukan secara berkelanjutan menyebabkan pelaksanaan tugas di lapangan cenderung tidak terarah. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi actuating belum mampu menggerakkan sumber daya organisasi secara optimal.

Sementara itu, pada fungsi controlling, lemahnya pengawasan menunjukkan bahwa proses pengendalian belum dilakukan secara terstruktur. Pengawasan yang masih bersifat insidental dan tidak didukung oleh indikator kinerja yang jelas menyebabkan berbagai permasalahan di lapangan tidak tertangani secara cepat. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem monitoring dan evaluasi belum berjalan secara efektif, sehingga perbaikan yang dilakukan cenderung tidak berkelanjutan. Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa kelemahan dalam fungsi manajemen saling berkaitan dan memengaruhi satu sama lain.

### Analisis Sosiokultural dalam Pelayanan Pasar

Selain faktor manajerial, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kondisi di lapangan sangat dipengaruhi oleh faktor sosial dan budaya yang berkembang di lingkungan pasar. Hubungan yang dekat antara petugas dan pedagang membentuk pola interaksi yang cenderung informal. Dalam situasi tertentu, kondisi ini menyebabkan aturan tidak selalu ditegakkan secara konsisten.

Toleransi terhadap pelanggaran sering terjadi karena adanya kedekatan personal maupun pertimbangan sosial. Hal ini menunjukkan adanya kecenderungan pola patron-client, di mana hubungan sosial memengaruhi cara petugas dalam menjalankan tugasnya. Akibatnya, penerapan aturan menjadi tidak seragam dan bergantung pada kondisi hubungan antar individu.

Di satu sisi, hubungan sosial yang erat ini menciptakan suasana yang lebih akrab dan harmonis. Namun di sisi lain, kondisi tersebut justru berpotensi mengurangi tingkat profesionalisme dan konsistensi dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, permasalahan pada fungsi actuating tidak hanya disebabkan oleh kelemahan manajemen, tetapi juga dipengaruhi oleh budaya kerja lokal yang berkembang di lingkungan pasar.

### Sintesis Temuan dengan Teori Manajemen Publik

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat bahwa fungsi organizing belum berjalan secara optimal yang ditandai dengan ketidakjelasan pembagian tugas, fungsi actuating belum terlaksana secara konsisten karena rendahnya disiplin kerja, serta fungsi controlling masih lemah akibat pengawasan yang tidak dilakukan secara rutin. Ketiga kondisi tersebut menunjukkan adanya hubungan yang saling memengaruhi, di mana kelemahan pada satu fungsi berdampak pada fungsi lainnya.

Temuan ini sejalan dengan teori manajemen publik yang menyatakan bahwa keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh keterpaduan fungsi manajemen. Namun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa dalam konteks pasar tradisional, pendekatan tersebut belum sepenuhnya cukup untuk menjelaskan kondisi di lapangan. Hal ini disebabkan oleh adanya pengaruh faktor sosial yang cukup kuat dalam proses pelaksanaan kebijakan.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas manajemen dalam pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh struktur organisasi dan prosedur formal, tetapi juga oleh kemampuan dalam memahami dan mengelola dinamika sosial yang berkembang. Oleh karena itu, pendekatan manajemen publik perlu disesuaikan dengan konteks lokal agar dapat diterapkan secara lebih efektif.

## Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di pasar tradisional, kita tidak hanya perlu memperbanyak sarana dan prasarana, tapi juga harus memastikan bahwa fungsi manajemen di dalam organisasi pengelola pasar benar-benar efektif. Dalam prakteknya, pemerintah daerah sebaiknya melakukan penataan ulang struktur organisasi agar lebih terstruktur dan jelas, termasuk membuat deskripsi tugas yang sama untuk semua pegawai sehingga tidak terjadi tumpang tindih tugas. Selain itu, perlu ada pemimpin yang kuat melalui sistem penghargaan dan hukuman yang jelas untuk meningkatkan disiplin dan motivasi kerja petugas. Dengan begitu, diharapkan kualitas pelayanan publik di pasar tradisional dapat ditingkatkan.

Dalam aspek pengawasan, penelitian ini menekankan bahwa sistem monitoring dan evaluasi sangat penting. Sistem ini harus berbasis pada indikator kinerja yang terukur dan dilakukan secara terus menerus. Dengan sistem pengawasan yang terstruktur, organisasi dapat mendeteksi masalah sejak awal dan terus melakukan perbaikan dalam pelayanan publik.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan pasar sangat terkait dengan kondisi sosiokultural di tempat kerja. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus mengembangkan cara kerja yang tidak hanya fokus pada aturan dan administrasi, tetapi juga memperhatikan hubungan antara orang-orang dan bagaimana mereka berinteraksi. Dengan demikian, kebijakan dapat diterapkan dengan lebih fleksibel tanpa mengorbankan profesionalisme dan pertanggungjawaban. Pendekatan ini penting untuk memastikan bahwa pengelolaan pelayanan pasar dapat berjalan dengan baik dan efektif.

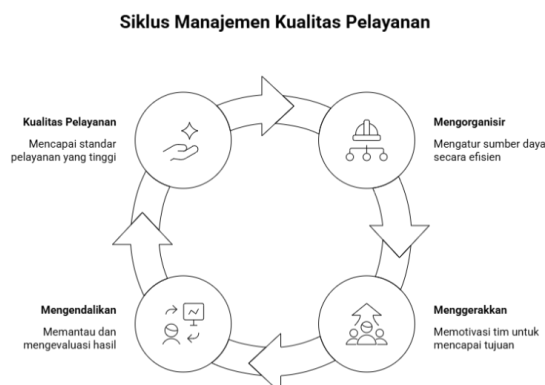
Penelitian ini membuktikan bahwa keberhasilan manajemen publik tidak hanya bergantung pada struktur organisasi dan prosedur formal. Faktor sosial juga memainkan peran penting dalam memengaruhi perilaku aktor dalam organisasi. Oleh karena itu, menggabungkan pendekatan manajerial dan sosiologis menjadi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, terutama dalam konteks pasar tradisional. Dengan mengintegrasikan kedua pendekatan ini, kita dapat memahami lebih baik bagaimana faktor sosial memengaruhi keberhasilan manajemen publik.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan fungsi mengatur, melaksanakan, dan mengawasi belum berjalan dengan baik dan saling memengaruhi satu sama lain. Ketidakefektifan fungsi mengatur menyebabkan tidak adanya kejelasan dalam pembagian tugas, yang berdampak pada lemahnya pelaksanaan tugas. Selanjutnya, lemahnya fungsi mengawasi memperparah kondisi tersebut karena tidak adanya mekanisme pengawasan yang mampu mengoreksi kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

Dalam perspektif teori manajemen, ketiga fungsi tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Beberapa ahli manajemen menegaskan bahwa keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh sinergi antara fungsi manajemen yang dijalankan secara efektif. Apabila salah satu fungsi tidak berjalan dengan baik, maka akan berdampak pada keseluruhan kinerja organisasi (Bovaird & Loeffler, 2020; Osborne, 2021).

Dalam konteks pelayanan pasar tradisional, pengaturan yang jelas akan mempermudah koordinasi kerja, pelaksanaan tugas yang disiplin akan meningkatkan kualitas pelayanan, dan pengawasan yang efektif akan memastikan bahwa pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik di Pasar Sentral Baranti harus dilakukan melalui penguatan fungsi manajemen secara terpadu (Siregar & Dewi, 2022; Putri & Hidayah, 2024)



**Gambar 1.** Diagram Alur Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Publik

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan publik di Pasar Sentral Baranti belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari fungsi organizing yang belum mampu membentuk pembagian tugas yang jelas, fungsi actuating yang belum mendorong pelaksanaan tugas secara konsisten, serta fungsi controlling yang belum didukung oleh sistem pengawasan yang terstruktur dan berkelanjutan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa permasalahan tersebut tidak hanya disebabkan oleh kelemahan teknis dalam pengelolaan organisasi, tetapi juga berkaitan dengan faktor sistemik dan sosiokultural. Ketidajelasan struktur kerja, lemahnya kepemimpinan, serta tidak adanya sistem pengawasan berbasis indikator kinerja menjadi faktor utama yang memengaruhi rendahnya efektivitas fungsi manajemen. Di sisi lain, hubungan sosial yang erat antara petugas dan pedagang turut membentuk pola kerja yang cenderung informal, sehingga memengaruhi konsistensi dalam penerapan aturan di lapangan.

Secara keseluruhan, penelitian ini mengindikasikan bahwa efektivitas manajemen pelayanan publik di pasar tradisional tidak hanya ditentukan oleh aspek struktural dan prosedural, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mengelola dinamika sosial yang berkembang di lingkungan kerja. Dengan demikian, pendekatan manajemen publik perlu disesuaikan dengan konteks lokal agar dapat berjalan secara lebih adaptif dan efektif.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa perbaikan pengelolaan pasar perlu dilakukan melalui penataan struktur organisasi yang lebih jelas, penguatan peran kepemimpinan, serta penerapan sistem pengawasan yang berbasis kinerja. Selain itu, diperlukan pendekatan yang mampu mengakomodasi aspek sosial tanpa mengabaikan prinsip profesionalisme dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R., & Sari, D. (2021). Kualitas pelayanan & kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 145–156.
- Arifin, Z., & Ramadhan, F. (2021). Traditional market service management strategies. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 14(2), 98–110.
- Bovaird, T., & Loeffler, E. (2020). *Public Management and Governance*. Routledge.
- Fadli, M., & Hasan, R. (2020). No Title. *Jurnal Administrasi Negara*, 26(2), 89–104.
- Firmansyah, H., & Putra, D. (2021). Public sector reform and service quality. *Jurnal Kebijakan Publik*, 6(2), 120–135.
- Halim, A., & Pratama, R. (2022). Performance-based management in local government. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 1–14.
- Hidayat, R., & Yusuf, M. (2022). Implementation of management functions in improving public service quality. *Journal of Public Administration Studies*, 7(1), 33–45.
- Kurniawan, B., & Ahmad, S. (2020). The role of planning and controlling in public service delivery. *International Journal of Public Sector Management*, 33(5), 523–538.
- Lestari, I., & Nugroho, Y. (2024a). Improving service quality through management functions. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 28(1), 12–25.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Ningrum, A. P., & Wicaksana, R. A. (2024). The Effect of Public Service Quality on Community Satisfaction in the Analysis of Systematic Literature Review. *Jurnal Administrasi Publik*, 22(2), 187–198. <https://doi.org/10.30996/dia.v22i02.9975>
- Osborne, S. P. (2021). *Public Service Logic: Creating Value for Public Service Users, Citizens, and Society*.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Pratama, A., & Lestari, W. (2023). Market management and service quality improvement in local government. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 20(1), 67–80.
- Putri, A., & Hidayah, N. (2024). Service quality analysis in traditional markets. *Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 6(1), 77–92.
- Saputra, R., & Ananda, D. (2023). The impact of management functions on service quality. *Journal of Governance and Public Policy*, 10(2), 134–148.
- Siregar, D., & Dewi, P. (2022). Community satisfaction toward market services. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 210–223.
- Sugiyono. (2019a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019b). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Utami, S., & Wibowo, A. (2023). No Title. *Public Administration Journal*, 18(1), 55–70.