

## **EVALUASI MANAJEMEN PASAR TRADISIONAL BERDASARKAN ASPEK PELAYANAN PRIMA (Studi Kasus Pasar Tradisional Peterongan Semarang)**

**Vinda Adeliana<sup>1</sup>; Mohammad Agung Ridlo<sup>2</sup>; Agus Rochani<sup>3</sup>**

Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Islam Sultan Agung Semarang<sup>1),2)3)</sup>

### **ABSTRACT**

*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*

### **ABSTRAK**

Upaya penanggulangan manajemen pasar tradisional ditinjau dari pelayanan prima diharapkan dapat dilaksanakan secara bersinergi dan lebih terarah untuk pada 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

## **1. PENDAHULUAN**

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2007, Pasar Tradisional merupakan pasar yang dibangun dan dikelola oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, Swasta, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah termasuk kerjasama dengan swasta dengan tempat usaha berupa toko, kios, los, dan tenda yang dimiliki/dikelola oleh pedagang kecil, menengah, swadaya masyarakat atau koperasi dengan usaha skala kecil, modal kecil dan dengan proses jual beli barang dagangan melalui tawar menawar. Karakteristik pasar tradisional dapat dilihat dari tinjauan beberapa aspek baik dari aspek kondisi fisik yaitu melihat tempat usaha bahwa pasar tradisional mempunyai bentuk bangunan yang temporer, semi permanen, atau permanen. Sedangkan, jika ditinjau dari aspek metode pelayanan, terjadi aktivitas tawar-menawar antara penjual dan pembeli (Febrianty, 2013). Melihat pasar tradisional yang kumuh, sumpek, becek, panas, macet, dan masih banyak stereotif negatif lainnya, barang kali bagi orang awam tidak menyangka, betapa banyak manajemen yang ada di balik pasar tradisional tersebut. Atau bilapun ada yang mengetahui peran sejumlah instansi pemerintah, patut dipertanyakan sejauh mana kinerjanya sehingga pasar tradisional masih saja identik dengan tempat transaksi jual beli yang tidak nyaman (Malano, 2011).

Pasar tradisional umumnya berada di bawah pembinaan pemerintah daerah harus dibenahi. Pemerintah berperan penting dalam membenahan khususnya meregulasi sistem pasar tradisional agar menjaga eksistensi pasar sehingga mewujudkan pasar tradisional menjadi lebih diminati oleh masyarakat dalam melakukan aktivitas jual-beli yang nyaman, tertib, dan teratur. 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 profesional. Andriani dan Ali (2013) bahwa dalam menjaga kelangsungan hidup pasar tradisional selain menuntut kebijakan dari pemerintah juga harus memperhatikan sarana dan prasarana wilayah, kemudian juga melakukan pembenahan total manajemen pasar. Pada saat melakukan manajemen pasar sudah seharusnya menunjuk seseorang atau biasanya kepala pasar yang memiliki keahlian dan kecerdasan dalam bidang manajerial, hal ini perlu dilakukan agar tidak terjadi ketimpangan, maka dari itu pemerintah daerah dan lembaga keuangan diwajibkan untuk memberikan perhatian lebih pada kondisi pasar tradisional sekarang ini.

Kawasan Peterongan merupakan suatu kawasan padat penduduk yang terletak di Kecamatan Semarang Selatan. Secara umum kawasan ini merupakan daerah perdagangan dan jasa selain sebagai daerah pemukiman penduduk. Aktivitas perdagangan dan jasa pada daerah ini, pada skala kota telah menciptakan citra tersendiri baik bagi penduduk daerah di luar kawasan maupun penduduk didalam daerah kawasan itu sendiri. Bagi penduduk diluar kawasan, telah menempatkan kawasan sebagai salah satu daerah perdagangan yang dapat digunakan sebagai pemenuhan kebutuhan mereka. Sedangkan bagi penduduk kawasan ini, daerah ini merupakan tempat mereka mencari nafkah. *Pasar Peterongan terletak di jalan MT.Haryono, RW V, Kelurahan Peterongan, Kecamatan Semarang Selatan. Pasar ini termasuk pasar tradisional yang mencakup skala pelayanan regional (RTRW Kota Semarang Tahun 2011-2031). Jenis pedagang yang ada di pasar tradisional ini meliputi pedagang daging, pakaian, bumbu dapur, sayuran, buah-buahan, pakaian, makanan dan minuman,dll. Sedangkan jenis bangunan berupa kios, los, dasaran terbuka (DT) dan pancaan (PKL). Sebagian pedagang berasal dari kelurahan lain yang jauh dari pasar dan sebagian ada yang memanfaatkan kios pasar sebagai tempat tinggal dan tempat berjualan. Tempat parkir di pasar ini masih semrawut dan kondisi jalannya sempit sehingga seringkali menyebabkan kemacetan lalu lintas. Disisi lain di samping persis pasar tradisional ini terdapat toko modern yang harganya lebih murah dibandingkan pasar tradisional sehingga pedagang ada yang merasa pendapatannya berkurang dengan keberadaan toko modern tersebut. Menurut Peraturan Walikota Semarang Nomor 5 Tahun 2013 tentang penataan toko modern minimarket Kota Semarang, jarak lokasi pendirian toko modern minimarket paling sedikit radius 500 meter dari pasar tradisional.*

Dugaan awal di atas memberikan gambaran dalam penelitian ini, dengan mengambil wilayah studi di Pasar Peterongan. Keberadaan toko modern di sekitar pasar tradisional menimbulkan daya saing terhadap keberadaan Pasar Peterongan. Fenomena tersebut dapat diangkat pertanyaan penelitian (*Research Question*) dalam penelitian ini yaitu : ***"Bagaimana manajemen Pasar Peterongan berdasarkan aspek pelayanan prima?"*** Secara khusus studi kasus ini akan menggali sejauh mana kinerja pemerintah daerah dalam mengelola pasar yang ditinjau dari pelayanan primanya. Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan evaluasi manajemen pasar tradisional (Pasar Peterongan) ditinjau dari pelayanan prima.

**2. METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif (*quantitative approach*) dengan pendekatan rasionalistik dan logika berpikir deduktif. Metode deskriptif menurut Dunn (2000) adalah suatu metode dalam meneliti tujuannya adalah menjelaskan dan/atau memprediksikan sebab-sebab dan konsekuensi-konsekuensi dari pilihan-pilihan kebijakan. Sedangkan metode deskriptif kuantitatif merupakan suatu metode yang menguraikan, menjelaskan, menceritakan secara kuantitatif, serta terdapat perbandingan, karakteristik, dan komposisi. Jumlah sampel disebar untuk pedagang 70 dan pembeli 25 ditambah distributor sebesar 10 sehingga jumlah sampel yang disebar sebesar 105 jiwa. Analisis deskriptif kuantitatif dalam penelitian menggunakan distribusi frekuensi untuk menganalisis proses pengelolaan Pasar Peterongan. Variabel-variabel manajemen pasar tradisional sebagai obyek penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis dengan metode deskriptif kuantitatif. Selanjutnya dilakukan evaluasi untuk mengetahui proses dan hasil manajemen Pasar Peterongan ditinjau dari pelayanan prima.

Evaluasi tidak hanya menghasilkan kesimpulan mengenai seberapa jauh masalah telah terselesaikan, tetapi juga menyumbang pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari kebijakan, membantu dalam penyesuaian dan perumusan kembali masalah (Dunn, 2000).

**Tabel 1** Kriteria Evaluasi

<b>Type criteria</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Ilustrasi</b>
Efektifitas	Apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?	Unit Pelayanan
Efisiensi	Seberapa banyak upaya yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?	Unit Biaya Manfaat bersih Rasio biaya-manfaat
Kecukupan	Seberapa pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah?	Biaya tetap, Efektifitas tetap
Pemerataan	Apakah biaya manfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda?	Kriteria Pareto Kriteria Kaldor-Hicks: Kriteria Rawls
Responsivitas	Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan/preferensi atau nilai-nilai kelompok tertentu?	Konsistensi dengan survey warga negara
Ketepatan	Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai	Program public harus merata dan efisien

*Sumber: William N. Dunn (2000: 610)*

Pengertian Manajemen menurut George (1992:1,2) dalam Fure (2013) merupakan kerangka atau proses dalam bekerja yang mengikutsertakan bimbingan atau kelompok orang-

orang untuk diarahkan dalam suatu tujuan atau maksud yang nyata pada organisasi. Selanjutnya, pengertian lain dari manajemen yaitu suatu ilmu pengetahuan atau seni, dimana seni disini memiliki arti bahwa bagaimana seseorang berusaha dalam mencapai hasil yang diharapkan, atau dengan kata lain seni berarti kecakapan yang didapat dari pengalaman, eksperimen, dan edukasi serta kemampuan untuk mengolah pengetahuan dari manajemen yang ada. Fungsi manajemen tersebut digunakan untuk pengaturan hubungan antar manusia. Pengaturan ini mencakup siapa yang diatur, apa yang diatur, kenapa diatur, bagaimana mengaturnya, dan dimana harus diatur (Amins, 2012). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2** Elemen Sistem Manajemen

Merencanakan	Mengorganisasi	Memimpin	Mengendalikan
Perencanaan, pemrograman, pembiayaan yang efektif. Evaluasi program Berjalan	Struktur organisasi yang efektif Sistem pendukung keputusan bekerja	Kepemimpinan dan pengambilan keputusan	Perbaikan Sistem Manajemen Operasional manajemen yang efektif Kendali Mutu

Sumber : Jackson dan Bloum, 2002 dalam Amins, 2012

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan (Daryanto dan Setyabudi, 2015). Menurut Tjandra (2004) dalam Sodik, dkk (2013) dalam menentukan tingkat pencapaian kualitas pelayanan prima terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan mulai dari aspek internal yaitu dengan menjaga penampilan, cara bersikap proaktif, kreatif dan bersemangat, dapat memanajemen waktu dengan baik serta tulus dalam melayani dan berempati pada pembeli. Berdasarkan studi literatur, terdapat lima *driver* utama kepuasan pelanggan (Daryanto dan Setyabudi, 2015), yaitu:

1. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.

2. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi.

### 3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembinaan harus dilakukan mulai dari proses *recruitment*, pelatihan, budaya kerja, dan hasilnya biasanya baru terlihat setelah 3 tahun.

### 4. Biaya dan Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Peran *driver* pendorong kepuasan pelanggan tentunya tidak sama antara *driver* yang satu dengan *driver* yang lain, masing-masing *driver* memiliki bobotnya masing-masing sesuai dengan industri perusahaan dan kebutuhan dari para pelanggan yang dimilikinya.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pasar Peterongan terdapat di Jl.MT Haryono, Kelurahan Peterongan, Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang. Peterongan dibangun di atas lahan seluas 3.788 m<sup>2</sup> milik Pemerintah Kota Semarang. Lokasi Pasar Peterongan berdekatan dengan perdagangan dan jasa kawasan Peterongan dan permukiman Penduduk. Batas fisik Pasar Peterongan adalah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Jalan Sompok
- Sebelah Timur : Jalan Peterongan Raya
- Sebelah Selatan : Jalan Lampersari
- Sebelah Barat : Jalan MT.Haryono



**Gambar 1** Site Pasar  
*Sumber: RTRW Kota Semarang Tahun 2011-2031*

**Tabel 3** Permasalahan di Pasar Peterongan

Permasalahan Fisik	Permasalahan Non Fisik	Upaya yang sudah dilakukan
Bangunan saat ini memprihatinkan sudah rusak berat	Pedagang banyak berjualan di pinggir jalan sehingga mengganggu ketertiban umum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam jangka pendek Pasar Peterongan akan segera dibangun 2 lantai</li> <li>- Dinas Pasar mengadakan perbaikan-perbaikan yang tidak menyeluruh</li> <li>- Mengadakan pendekatan atau sosialisasi kepada pedagang</li> </ul>
	Bangunan pasar digunakan sebagai tempat tinggal	Pemerintah membuat Peraturan

Permasalahan Fisik	Permasalahan Non Fisik	Upaya yang sudah dilakukan
	oleh pedagang yang belum bisa memenuhi kebutuhan rumah dan para gelandangan	Daerah Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2013 Tentang Pengaturan Pasar Tradisional Kota Semarang
	Persaingan Pasar Peterongan dengan toko modern di sekitarnya seperti swalayan	Pemerintah membuat Peraturan Walikota Semarang Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Penataan Toko Modern Minimarket Kota Semarang
Kondisi parkir yang semrawut	Masyarakat masih ada yang parkir sembarangan karena tidak ada penataan tempat parkir	Dinas Perhubungan Kota Semarang hanya menyediakan tempat parkir on street di sepanjang jalan MT.Haryono

*Sumber: Data Primer Diolah, 2015*



Gambar 2. Permasalahan Di Pasar Peterongan  
*Sumber: Hasil Observasi, 2015*

Hasil evaluasi aspek pengelolaan Pasar Peterongan dengan menggunakan parameter evaluasi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan untuk mengetahui kinerja pengelolaan Pasar Peterongan adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas Pengelolaan Pasar Peterongan belum efektif. Peranan pemerintah daerah dalam pemeliharaan dan perawatan pasar masih kurang.
2. Pengelolaan belum efisien karena dana dari APBD hanya digunakan oleh Dinas Pasar apabila pasar sudah dalam kondisi rusak parah. Tidak ada kegiatan pemeliharaan pasar oleh Pemerintah.

3. Berdasarkan hasil evaluasi, peranan kelembagaan sudah cukup untuk menciptakan pasar tradisional yang teratur dan tertib di Pasar Peterongan.
4. Ruang berjualan di Pasar Peterongan belum dapat didistribusikan secara merata kepada kelompok sasaran yaitu pedagang kecil yang memiliki penghasilan yang sedikit.
5. Responsivitas pengelolaan Pasar Peterongan sudah dapat tercapai karena sudah dapat memuaskan pedagang dan pembeli.
6. Ketepatan merujuk pada tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut. Berdasarkan pendapat pedagang dan pembeli, pengelolaan Pasar Peterongan menunjukkan kinerja yang kurang optimal dan menciptakan pasar tradisional yang tertib, teratur, aman, bersih dan sehat belum tercapai.

Berdasarkan hasil penggabungan antara evaluasi manajemen pasar dengan pelayanan prima tersebut, kesimpulan yang diambil adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Prima Pemerintah kepada Pedagang
  - Ditinjau dari kualitas produk, kedepannya seluruh instansi yang terkait (Dinas Pasar, UPTD Pasar Wilayah Jatingaleh, pengelola Pasar Peterongan,dll) lebih mengembangkan dan memberdayakan lembaga pengujian kualitas mutu barang/produk baik standar mutu barang beserta aparat penyidik pegawai negeri sipil di bidang *perlindungan konsumen*.
  - Ditinjau dari biaya dan kemudahan, faktor yang sangat menentukan proses pemasaran yaitu harga dan kualitas barang harus memiliki strategi yang tepat agar mencapai keuntungan yang telah maksimal dan kerugian yang minimal.
  - Ditinjau dari kualitas pelayanan, *penggunaan pasar yang digunakan sebagai tempat berjualan justru digunakan sebagai tempat tinggal para gelandangan yang berada di lantai 2 Pasar Peterongan.*
2. Pelayanan Prima Pemerintah kepada Pembeli
  - Ditinjau dari kualitas produk, harus melakukan pengawasan pada penerapan peraturan atau standar-standar yang telah ada.
  - Ditinjau dari biaya dan kemudahan, sasaran untuk memaksimalkan keuntungan dari para pedagang dilakukan melalui peningkatan kepuasan pembeli dalam berbagai cara dengan harga yang relatif murah.
  - Ditinjau dari kualitas pelayanan, *kondisi perparkiran masih belum tertata dan teratur.*

### 3. Pelayanan Prima Pedagang kepada Pembeli

- Ditinjau dari kualitas produk, dengan produksi barang dagangan sangatlah lengkap, akan menjamin para konsumen untuk selalu berbelanja di Pasar Peterongan.
- Ditinjau dari biaya dan kemudahan, dalam suatu pendistribusian atau penjualan terhadap pembeli, para pedagang harus mengetahui strategi penetapan pada harga dan kualitas produk guna mencapai suatu kepuasan konsumen atau pembeli.
- Ditinjau dari kualitas pelayanan, *sebagian besar pedagang memiliki kualitas pelayanan yang baik.*

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil evaluasi manajemen Pasar Peterongan, pasar dikatakan sudah “*tidak layak*”. Hal ini dilihat dari pemanfaatan bangunan pasar digunakan sebagai tempat tinggal para gelandangan, kurangnya fasilitas sarana karena ruang rembug pedagang beralihfungsi menjadi tempat tinggal gelandangan sehingga pedagang tidak memiliki ruang untuk melakukan koordinasi untuk pengelolaan pasar, ketersediaan parkir kurang sehingga kondisi parkir masih semrawut yang menyebabkan kemacetan lalu lintas jalan di sekitar Pasar Peterongan. Selain itu, pengelolaan belum efisien karena dana dari APBD hanya digunakan oleh Dinas Pasar apabila pasar sudah dalam kondisi rusak parah. Tidak ada kegiatan pemeliharaan pasar oleh Pemerintah.

Berdasarkan hasil analisis evaluasi manajemen pasar ditinjau dari pelayanan prima, kesimpulan yang diambil adalah tingkat pelayanan prima Pemerintah kepada pedagang, ditinjau dari kualitas pelayanan masih buruk. Hal ini dilihat dari penggunaan pasar yang digunakan sebagai tempat berjualan justru digunakan sebagai tempat tinggal para gelandangan yang berada di lantai 2 Pasar Peterongan. Selain itu, tingkat pelayanan prima dari pemerintah kepada pembeli kurang baik karena pembeli merasa puas dengan harga barang yang relatif murah tetapi pembeli masih melihat kondisi perparkiran belum tertata dan teratur. Peran pemerintah haruslah tanggap dengan memberikan kebijakan penentuan lokasi titik-titik parkir yang kemudian memberikan suatu kewenangan kepada siapa pengelola parkirnya. Sedangkan tingkat pelayanan prima dari pedagang kepada pembeli sudah baik karena pembeli sebagian

besar sudah merasa puas dengan harga yang relatif murah dengan kualitas produk yang standar. Dari hasil analisis, sebagian besar pedagang memiliki kualitas pelayanan yang baik.

### **Saran**

- Kebijakan yang ditetapkan oleh Dinas Pasar Kota Semarang dari peraturan daerah Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2013 tentang pengaturan pasar tradisional harus dilaksanakan tegas. Pasalnya, masih banyak para pedagang dan gelandangan yang tinggal di pasar.
- Setiap tahunnya pemerintah seharusnya mengalokasikan dana untuk perawatan dan pemeliharaan Pasar Peterongan ataupun pasar tradisional di Kota Semarang yang bersumber dari dana APBD Kota Semarang yang diharapkan tepat sasaran.
- Sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah harus lebih ditingkatkan untuk para pedagang pasar agar kemampuan para pedagang dalam memberikan pelayanan yang prima dapat diterima oleh para pelanggan/pembeli pasar serta sosialisasi ini diharapkan mampu memberdayakan para pedagang.

### **5. DAFTAR PUSTAKA**

- Amins, Achmad. (2012). *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: LaksBang Pressindodaryanto
- Andriani, Maritfa Nika. Ali, Mohammad Mukti. 2013. Kajian Eksistensi Pasar Tradisional Kota Surakarta. *Jurnal PWK*. 2(2), 252-269.
- Bappeda Kota Semarang .(2011). RTRW Kota Semarang 2011-2031.
- Daryanto & Setyabudi.(2015). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dunn, William N. (2000). *Analisis kebijakan Publik*. Yogyakarta :Gajah Mada University Perrs.
- Febrianty, Dessy. (2013). Model Revitalisasi Pengelolaan Pasar Tradisional. *Jurnal Sosek Pekerjaan Umum*. 5(3), 140-216.
- Fure, Hendra. (2013). Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca. *Jurnal EMBA*. 1(3), 273-283.
- Malano, Herman. (2011). *Selamatkan Pasar Tradisional*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.

Sodik, M. A., Suprpto, S. I., & Pangesti, D. (2013). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelaksanaan Pelayanan Prima Pegawai Di Rsui Orpeha Tulungagung. STRADA Jurnal Ilmiah Kesehatan, 2(1), 24-32.