

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di setiap bab halaman diatas sebelumnya mengenai bagaimana kualitas pelayanan Sarana pasar Dinas Perdagangan Kota Padang , maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dinas Perdagangan Kota Padang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pedagang dan masyarakat dalam hal proses pelayanan sarana pasar agar lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi. Kemudahan dalam bertransaksi penjual dan pembeli di berbagai skala ditambah didorong oleh pemerintah dengan struktur yang diperbarui sistemnya. Penerapan Pelayanan Sarana pasar dengan menggunakan aplikasi online yaitu aplikasi Sistem informasi Dinas Perdagangan (SIDINDANG). Tahun ke tahun perkembangan teknologi semakin pesat, begitu dengan penerapan Sistem informasi Dinas Perdagangan (SIDINDANG) yang ada di Dinas Perdagangan Kota Padang. Sistem ini diberlakukan sebagai upaya untuk memudahkan masyarakat dalam melihat harga bahan pokok terbaru dan layanan pengaduan sarana pasar yang ada di Kota Padang secara online.

2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka

Dinas Perdagangan Kota Padang menggunakan unsur-unsur dimensi kualitas jasa yaitu dari segi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy yang diberikan oleh pihak Dinas Perdagangan dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik. , seperti menerapkan aplikasi online untuk memudahkan masyarakat dalam menyediakan sarana prasarana pasar yang cukup untuk pedagang dan aplikasi mengecek harga bahan pokok dan pelayanan pengaduan sarana pasar, mengutamakan kenyamanan masyarakat, menyediakan pelayanan yang sesuai yang terpercaya maupun akurat, memberikan pelayanan yang cepat, dapat memberikan kepercayaan kepada konsumennya dan memberikan pengetahuan terhadap konsumennya dalam melakukan pelayanan harga bahan pokok dan pengaduan sarana pasar dengan menggunakan aplikasi online.

3. Terdapat beberapa permasalahan pada aplikasi Sidindang yaitu aplikasi Sidindang mengalami kendala yang dapat mengganggu pengguna dalam melakukan pengecekan harga bahan pokok dan pedagang kurang paham dalam menggunakan aplikasi Sidindang karena yang menggunakan aplikasi Sidindang kebanyakan sudah berusia lanjut dan tidak bisa benar-benar menggunakan ponsel pintar.
4. Beberapa solusi untuk mengatasi permasalahan pada aplikasi Sidindang yaitu instansi dapat melakukan perbaikan lebih optimal pada aplikasi Sidindang agar tidak mengganggu pedagang dan masyarakat dalam mengecek harga bahan pokok terkini dan instansi harus memberikan

pemahaman kepada pedagang dan masyarakat. masyarakat dalam menggunakan aplikasi Sidindang dan memberikan sosialisasi tentang Sidindang kepada penumpang guna meningkatkan pengguna aplikasi Sidindang.

## 5.2 SARAN

1. Melakukan peningkatan pelayanan dan pendampingan kepada pedagang dan masyarakat yang belum memahami melakukan pengecekan harga barang pokok dan pengaduan pelayanan sarana pasar secara online yaitu aplikasi Sistem Informasi Dinas Perdagangan (SIDINDANG) tersebut.
2. Dinas Perdagangan Kota Padang harus selalu melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi Sidindang mobile kepada masyarakat dan pedagang yang akan memeriksa harga bahan pokok dan pelayanan pengaduan sarana pasar.
3. Melakukan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pada Dinas Perdagangan kota padang agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik atau maksimal, karena semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap adanya aplikasi Sidindang Mobile yang bertujuan memberikan kemudahan, cepat dan pasti dalam memberikan harga pokok bahan terbaru dan pelayanan pengaduan sarana pasar.