

## SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNTUK PEDAGANG DAN PEMBELI PADA PASAR RAKYAT

Aji Denni Pratama<sup>1)</sup>, Muhammad Ali Husni<sup>2)</sup>, Andi Arif Rahmansyah<sup>3)</sup>, Heru Suprpto<sup>4)</sup> dan Ali Akbar<sup>5)</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Manajemen, Universitas Kutai Kartanegara  
<sup>1,2,3,4,5</sup> Jalan Gunung Kombeng, Tenggarong, 75512

E-mail: ajidennipratama@gmail.com<sup>1)</sup>, alihusni71@gmail.com<sup>2)</sup>, andhyarief91@gmail.com<sup>3)</sup>, heruunikarta@gmail.com<sup>4)</sup>, alizakiyya@yahoo.com<sup>5)</sup>

### ABSTRAK

Suatu hal yang umum bahwa masyarakat modern saat ini enggan berbelanja di pasar rakyat yang terkesan kumuh, dan lebih memilih berbelanja di tempat yang nyaman. Kondisi tersebut akan mendorong pelaku UMKM makin termarginalkan dengan kehadiran pusat perbelanjaan dan toko modern. Dengan demikian, untuk mengetahui respons keberadaan pasar rakyat perlu dilakukan evaluasi penyelenggaraan pasar rakyat baik dari sisi konsumen maupun dari pedagang. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja pengelolaan pasar tradisional yaitu pasar Mangkurawang, pasar Loa kulu dan pasar Sanga-sanga. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan jumlah 508 responden pedagang untuk ketiga pasar (Mangkurawang, Loa kulu dan Sanga-sanga) dan 96 responden untuk pembeli masing-masing pasar. Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan kinerja pelayanan pedagang di pasar Mangkurawang, pasar Loa Kulu dan pasar Sanga-sanga dalam kategori kurang baik. Dilihat dari sisi tingkat kepuasan pembeli menunjukkan hasil kinerja pelayanan yang dirasakan pembeli pada pasar Mangkurawang dalam kategori baik, kinerja pelayanan yang dirasakan pembeli pada pasar Loa kulu adalah kurang baik, dan kinerja pelayanan yang dirasakan pembeli pada pasar Sanga-sanga adalah tidak baik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pelayanan pada masa mendatang khususnya program pengembangan pelayanan yang dilakukan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kutai Kartanegara pada ketiga pasar tradisional agar mampu meningkatkan kepuasan pelayanan pada pasar rakyat baik bagi pedagang maupun pembeli.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pedagang, Kepuasan Pembeli, Pasar Rakyat, UMKM

### 1. PENDAHULUAN

Pasar rakyat merupakan merupakan sarana publik yang menjadi salah satu wujud aplikasi ekonomi kerakyatan yang paling mendasar. Dimana transaksi ekonomi dilakukan oleh rakyat kebanyakan secara swadaya dengan mengelola sumber daya ekonomi yang tersedia, yang meliputi sektor pertanian, peternakan, kerajinan, makanan, dan lain sebagainya. Keseluruh kegiatan ekonomi tersebut berbasis masyarakat yang ditujukan untuk menghidupi dan memenuhi kebutuhan hidup tanpa mengeksploitasi sumber daya alam yang ada.

Beberapa tahun belakangan ini kehadiran pasar modern di Kabupaten Kutai Kartanegara sangat masif yang secara tidak langsung mengambil alih peranan pasar tradisional (Suprpto & Raden, 2022). Tidak bisa dimungkiri bahwa masyarakat modern saat ini enggan berbelanja di pasar rakyat yang terkesan kumuh, dan lebih memilih berbelanja di tempat yang nyaman. Penelitian Nidiah dkk (2022) menyatakan bahwa permasalahan paling mendasar pasar tradisional adalah persoalan infrastruktur seperti: kondisi bangunan, kebersihan, tempat pembuangan sampah yang kurang memadai, kurangnya lahan parkir, buruknya sirkulasi udara sampai pada menjamurnya PKL hingga mengakibatkan pasar tradisoonal terlihat semrawut dan

kotor. Kondisi tersebut akan mendorong pelaku UMKM makin termarginalkan dengan kehadiran pusat perbelanjaan dan toko modern. UMKM tersebut pada umumnya menggantungkan transaksi ekonominya melalui pasar rakyat. Dengan perkembangan pasar modern di Kabupaten Kutai Kartanegara telah membuat kekhawatiran para pedagang pada pasar rakyat akan keberlangsungan hidup akibat daya saing yang rendah.

Dapat dipetakan terdapat tiga stakeholder utama yang terdapat dalam aktivitas pasar rakyat. Pertama adalah pengelola pasar yaitu Unit Pelaksana Teknis (UPT) pengelola pasar, kedua adalah Pedagang pasar rakyat, yang ketiga adalah konsumen pasar rakyat. Ketiganya memiliki rantai hubungan yang saling terkait sebagai berikut, jika pengelolaan pasar rakyat baik maka tingkat kepuasan pedagang akan baik selanjutnya akan dapat melayani konsumen dengan baik yang mendorong kepuasan pembeli/ konsumen pasar rakyat. Desakan modernisasi dan globalisme ekonomi, memojokkan pasar rakyat pada titik ketidakberdayaan, sehingga sulit untuk maju. Padahal hilangnya pasar-pasar rakyat akan berdampak pada pertumbuhan ekonomi suatu daerah, seperti bertambahnya pengangguran, menurunnya daya beli akibat tingkat pendapatan per kapita yang makin kecil, melemahnya sektor-sektor perdagangan informal,

terhambatnya arus distribusi kebutuhan pokok, dan lain-lain yang pada akhirnya bermuara pada marginalisasi ekonomi pasar rakyat. Karena itu keberpihakan pemerintah daerah sangat dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan jalannya perekonomian yang mengacu pada Pasal 14 Undang Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan (2014). Pemerintah daerah semestinya peka dan peduli untuk melindungi pasar rakyat yang memang masih dibutuhkan masyarakat, terutama masyarakat kelas menengah ke bawah dan juga masyarakat di daerah pinggiran atau pedesaan. Keberadaan pasar rakyat juga semestinya mendapatkan perhatian lebih serius dari pemerintah daerah. Karena pada hakekatnya aset pasar adalah milik pemerintah daerah, sedangkan pedagang hanya memegang hak pakai. Pemerintah daerah memiliki tanggungjawab moral untuk melindungi, membangun, dan memberdayakan pasar rakyat sebagai ruang kegiatan ekonomi dalam rangka mencapai kesejahteraan masyarakat. Peraturan Bupati Nomor 85 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Reknis Pengelolaan Pasar Pada Diperindagkop, 2016), Pasal 3 Ayat (1) bahwa UPT Pengelola Pasar mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan kegiatan teknis operasional dan atau teknis penunjang dinas dibidang urusan pengelolaan pasar. Selanjutnya pada pasal 4 huruf b memiliki fungsi pembinaan, pengembangan, pemberdayaan dan pelaksanaan tugas dibidang pengelolaan pasar.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Penelitian terdahulu seperti Krisdyatmiko & Latifah (2019), Wijayanto (2017), Akbar (2020), Zuhdi (2020) Akbar & Sundoyo (2021) digunakan sebagai dasar yang menunjukkan perlu adanya evaluasi bagi keberadaan pelayanan publik.

Dengan demikian untuk mengetahui respons keberadaan pasar rakyat perlu dilakukan evaluasi penyelenggaraan pasar rakyat baik dari sisi konsumen

maupun dari pedagang. Salah satu bentuk evaluasi adalah dengan memperoleh respons tingkat kepuasan, jika konsumen dan pedagang merasa puas ketika melakukan transaksi perdagangan pada suatu pasar rakyat, maka eksistensi pasar rakyat penyangga ekonomi kerakyatan akan terwujud, sebaliknya jika tidak maka keberadaan pasar rakyat akan makin terpinggirkan. Cerminan kepuasan atau ketidakpuasan tersebut menggambarkan juga kualitas pelayanan publik penyelenggara bidang perdagangan. Kualitas pelayanan tidak hanya merupakan persoalan administratif tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik (Dzulfadli dkk, 2019). Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik diamanatkan bahwa, pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya – upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan zaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara Dan Reformasi Birokrasi RI No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (2017) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat akan fasilitas publik berupa pasar rakyat yang dikelola oleh Pemerintah Daerah. Adapun pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini ditujukan untuk mengevaluasi pasar rakyat sebagai pertimbangan utama pengembangan pelayanan dan fasilitas pasar rakyat di wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara.

## 2. RUANG LINGKUP

Penelitian ini dilaksanakan di tiga pasar rakyat yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu pasar rakyat Sanga-sanga, pasar rakyat Loa kulu dan pasar rakyat Mangkurawang. Fokus pada indeks kepuasan pedagang dan kepuasan masyarakat atas pengelolaan pasar rakyat yang dilakukan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kutai Kartanegara.

## 3. BAHAN DAN METODE

Penelitian ini dilakukan metode deskriptif kualitatif. Metode kualitatif lebih memfokuskan pada pengamatan yang mendalam serta menghasilkan dan mengolah data yang bersifat deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkap fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan. Bagian ini membahas sampel, pengumpulan data, serta metode analisis data.

### 3.1 Responden Dan Sampel

Responden dalam survei ini terdiri dari Pedagang dan Konsumen pada pasar Rakyat. Responden pedagang menilai pengelolaan pasar mengacu pada sembilan Unsur Pelayanan Publik. Responden konsumen pedagang menilai kepuasan pelayanan pasar dengan menggunakan dimensi pelayanan jasa. Tabel 1 menunjukkan jumlah sampel responden untuk pedagang dengan perhitungan sampel menggunakan formula *Krejcie*.

**Tabel 1. Sampel Responden Pedagang**

No	Nama pasar	Jumlah Pedagang	Sampel Krejcie
1	Pasar Mangkurawang	528	226
2	Pasar Loa Kulu	260	155
3	Pasar Sanga-Sanga	192	127
Total			508

Populasi konsumen pasar rakyat tidak diketahui jumlahnya, sehingga perhitungan sampel menggunakan teori (Malhotra, 2010) bahwa paling sedikit harus empat atau lima kali jumlah item pertanyaan. Tabel 2 menunjukkan jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsumen pasar rakyat. Pertimbangan berdasarkan pada jumlah instrumen yang yaitu 24 indikator, maka jumlah sampel diambil  $24 \times 4 = 96$  responden.

**Tabel 2. Sampel Kepuasan Konsumen Pasar Rakyat**

No	Nama Pasar	Jumlah Responden
1	Pasar Mangkurawang	96
2	Pasar Loa Kulu	96
3	Pasar Sanga-Sanga	96

Adapun teknik pengambilan sampel untuk responden konsumen pasar rakyat menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *sampling insidental*, yaitu mengambil sampel yang mudah dijumpai atau diakses, atau secara kebetulan responden yang ditemui cocok dengan kriteria bahwa mereka adalah konsumen pada pasar rakyat tersebut pada saat dilakukan pengambilan sampel (Suprpto, 2020)

### 3.2 Pengumpulan Data

Metode yang digunakan adalah survei di mana peneliti akan berinteraksi langsung dengan subjek

penelitian atau subjek uji yaitu dengan menggunakan teknik kuesioner yang wajib diisi. Kuesioner yang terkumpul diseleksi kelayakan untuk selanjutnya ditabulasikan, kuesioner dianggap tidak layak untuk ditabulasikan jika terdapat lembar kuesioner yang rusak sehingga tidak dapat diketahui isian jawabannya.

### 3.3 Analisis Kepuasan Pedagang dan Kepuasan Masyarakat

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Analisis kepuasan Pedagang berdasarkan Kepmen PAN No 14 tahun 2017, nilai Indeks Kepuasan Pedagang dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat dalam penelitian ini terdapat 9 unsur pelayanan dengan 29 indikator, setiap indikator pelayanan memiliki nilai skor antara 1 sampai 4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus pada Tabel 3.

$$IKM = \text{Nilai Rerata Interval Kepuasan pedagang} \times 25$$

Hasil survei dideskripsikan berdasarkan nilai rata-rata indikator skor, rerata unsur, dan rerata secara keseluruhan skor dengan interpretasi sebagaimana Tabel 3, mutu pelayanan dikatakan baik jika minimal memiliki rerata skor sebesar 3.0644 atau dalam skala 100 sebesar 76,61.

Analisis kepuasan Pembeli menggunakan instrumen dimensi kepuasan konsumen, diukur menggunakan skala likert 1 sampai 4 atas dimensi *Responsiveness* (4 indikator), *Reliability* (4 indikator), *Assurance* (3 indikator), *Empathy* (2 indikator), serta *Tangible* (11 Indikator). Penyajian data didasarkan pada nilai rerata skor masing-masing indikator, kemudian berdasarkan dimensi, dan rerata secara keseluruhan, yang hasilnya disandingkan untuk keseluruhan pasar yang diteliti.

Adapun mutu pelayanan yang merupakan indeks kepuasan pedagang maupun tingkat kepuasan pembeli menggunakan skala sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3. Skala penilaian Mutu Indeks Kepuasan Pedagang dan Pembeli**

Nilai Persepsi	Nilai Interval		Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1.00	s.d 2.5996	25.00	s.d 64.99	D Tidak Baik
2	2.60	s.d 3.064	65.00	s.d 76.60	C Kurang Baik
3	3.0644	s.d 3.532	76.61	s.d 88.30	B Baik
4	3.5324	s.d 4.00	81.31	s.d 100	A Sangat Baik

#### 4. PEMBAHASAN

Bagian ini membahas mengenai indeks kepuasan pedagang dan pembeli pada masing-masing pasar rakyat yaitu pasar Loa Kulu, pasar Sanga-Sanga, serta pasar Mangkurawang. IKM Pedagang Pasar Mangkurawang ditunjukkan oleh Tabel 4.

#### 4.1 Indeks Kepuasan Pedagang

Survei ini menggunakan sembilan unsur dan duapuluh sembilan (29) Indikator Hasil survei IKM pasar rakyat akan disampaikan masing-masing pasar dan selanjutnya dipersandingkan untuk melihat kondisi masing-masing unsur maupun indikatornya.

**Tabel 4. IKM Pedagang Pasar Mangkurawang**

No	Unsur & Indikator	Rerata Skl 4	Rerata Skala 100	Kinerja
<b>1</b>	<b>Persyaratan</b>			
1.1	Kesesuaian dokumen persyaratan untuk memperoleh tempat berjualan di Pasar	2.98	74.39	K B
<b>2</b>	<b>Prosedur</b>			
2.1	Prosedur atau tata cara memperoleh izin tempat berjualan berdagang di Pasar	2.99	74.76	K B
<b>3</b>	<b>Waktu pelayanan</b>			
3.1	Ketepatan waktu jam pelayanan UPT Pasar	2.84	71.00	K B
<b>4</b>	<b>Biaya/ Tarif</b>			
4.1	Pelaksanaan sosialisasi sewa atau retribusi pasar	2.71	67.63	K B
4.2	Kewajaran besaran pungutan sewa baik yang di lapak maupun di luar lapak (kaki 5) dalam kompleks pasar	3.14	78.47	B
4.3	Penanganan jika pedagang terlambat membayar sewa atau retribusi	2.93	73.14	K B
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>			
5.1	Kualitas sirkulasi atau aliran udara di pasar	2.96	73.96	K B
5.2	Tingkat keamanan lingkungan Pasar	2.90	72.47	K B
5.3	Keindahan pasar	2.90	72.47	K B
5.4	Kenyamanan dalam berdagang	2.99	74.65	K B
5.5	Kemampuan menata tempat berdagang berdasarkan jenis barang dagangan	2.94	73.50	K B
5.6	Ketersediaan lapak berdasarkan jumlah pedagang	2.91	72.80	K B
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			
6.1	Penanganan jika pedagang terlambat membayar sewa atau retribusi	2.96	74.11	K B
6.2	Kemampuan petugas pengelola pasar dalam menangani keluhan dan pengaduan pedagang	2.82	70.60	K B
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			
7.1	Kemudahan komunikasi dengan petugas pengelola pasar	2.85	71.20	K B
7.2	Keramah tamahan petugas pasar dalam melayani pedagang	2.88	72.12	K B
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>			
8.1	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.71	67.86	K B
8.2	Tindak lanjut dalam menangani keluhan dan pengaduan pedagang	2.69	67.17	K B
<b>9</b>	<b>Sarana dan prasarana</b>			
9.1	Kualitas bangunan tempat berjualan	2.93	73.16	K B
9.2	Kualitas bangunan Tempat Ibadah	3.18	79.49	B
9.3	Kualitas bangunan Toilet	2.90	72.58	K B
9.4	Ketersediaan Listrik selama berdagang	3.13	78.23	B
9.5	Kualitas dan ketersediaan Air bersih	2.85	71.31	K B
9.6	Kualitas keberadaan tempat parkir	2.99	74.65	K B
9.1	Ketersediaan sarana Bongkar Muat Barang	2.87	71.66	K B
9.11	Ketersediaan tempat pembuangan sampah yang memadai	2.64	65.90	K B
9.12	Kebersihan tempat dan lingkungan berdagang	2.67	66.82	K B
9.13	Kualitas saluran pembuangan air (drainase)	2.63	65.78	K B
9.14	Kontrol kebersihan dari petugas pengelola pasar	2.76	68.98	K B
	<b>Rerata Skor</b>	<b>2.88</b>	<b>72.10</b>	<b>K B</b>

Keterangan ;

SB : Sangat Baik

B : Baik

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

##### 1. IKM Pedagang Pasar Mangkurawang

Pada Pasar Mangkurawang dari 29 indikator terdapat 3 yang dinyatakan "Baik" yaitu indikator ; 4.2. Kewajaran besaran pungutan sewa baik yang di lapak maupun di luar lapak (kaki 5) dalam kompleks pasar ; 9.2. Kualitas bangunan Toilet ; dan 9.4. Ketersediaan Listrik selama berdagang, selebihnya 26 indikator

lainnya dinyatakan Kurang Baik. Secara keseluruhan kinerja pelayanan pedagang di Pasar Mangkurawang diperoleh nilai 2.88 pada skala 4 atau 72.10 pada skala 100 dengan kinerja Kurang Baik, selengkapnya ditampilkan pada Tabel 4.

## 2. IKM Pedagang Pasar Loa Kulu

Pada Pasar Loa Kulu diperoleh nilai IKM sebesar 2.97 pada skala 4 atau 74.18 pada skala 100 dengan demikian kinerja pelayanan kepada pedagang pada Pasar Loa Kulu dinyatakan “Kurang Baik”. Dari 29 indikator

terdapat 1 indikator yang dinyatakan “Tidak Baik” yaitu indikator nomor 9.3. Kualitas bangunan Toilet dengan skor 2.05 pada skala 4 atau 51,31 pada skala 100. Selengkapnya perolehan nilai skor IKM pada pasar Loa Kulu ditampilkan pada Tabel 5.

**Tabel 5. IKM Pedagang Pasar Loa Kulu**

No	Unsur & Indikator	Rerata Skl 4	Rerata Skala 100	Kinerja
<b>1</b>	<b>Persyaratan</b>			
1.1	Kesesuaian dokumen persyaratan untuk memperoleh tempat berjualan di Pasar	2.98	74.51	KB
<b>2</b>	<b>Prosedur</b>			
2.1	Prosedur atau tata cara memperoleh izin tempat berjualan berdagang di Pasar	3.01	75.16	KB
<b>3</b>	<b>Waktu pelayanan</b>			
3.1	Ketepatan waktu jam pelayanan UPT Pasar	2.90	72.55	KB
<b>4</b>	<b>Biaya/ Tarif</b>			
4.1	Pelaksanaan sosialisasi sewa atau retribusi pasar	2.79	69.84	KB
4.2	Kewajaran besaran pungutan sewa baik yang di lapak maupun di luar lapak (kaki 5) dalam kompleks pasar	2.99	74.68	KB
4.3	Penanganan jika pedagang terlambat membayar sewa atau retribusi	2.98	74.52	KB
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>			
5.1	Kualitas sirkulasi atau aliran udara di pasar	2.77	69.35	KB
5.2	Tingkat keamanan lingkungan Pasar	2.71	67.74	KB
5.3	Keindahan pasar	2.62	65.48	KB
5.4	Kenyamanan dalam berdagang	2.94	73.39	KB
5.5	Kemampuan menata tempat berdagang berdasarkan jenis barang dagangan	2.79	69.68	KB
5.6	Ketersediaan lapak berdasarkan jumlah pedagang	2.78	69.52	KB
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			
6.1	Penanganan jika pedagang terlambat membayar sewa atau retribusi	2.97	74.19	KB
6.2	Kemampuan petugas pengelola pasar dalam menangani keluhan dan pengaduan pedagang	2.92	73.06	KB
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			
7.1	Kemudahan komunikasi dengan petugas pengelola pasar	2.90	72.42	KB
7.2	Keramah tamahan petugas pasar dalam melayani pedagang	2.97	74.19	KB
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>			
8.1	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.84	70.97	KB
8.2	Tindak lanjut dalam menangani keluhan dan pengaduan pedagang	2.74	68.55	KB
<b>9</b>	<b>Sarana dan prasarana</b>			
9.1	Kualitas bangunan tempat berjualan	2.75	68.87	KB
9.2	Kualitas bangunan Tempat Ibadah	2.81	70.16	KB
9.3	Kualitas bangunan Toilet	2.63	65.65	KB
9.4	Ketersediaan Listrik selama berdagang	3.05	76.13	KB
9.5	Kualitas dan ketersediaan Air bersih	2.98	74.52	KB
9.6	Kualitas keberadaan tempat parkir	2.75	68.87	KB
9.1	Ketersediaan sarana Bongkar Muat Barang	2.70	67.58	KB
9.11	Ketersediaan tempat pembuangan sampah yang memadai	2.43	60.65	T B
9.12	Kebersihan tempat dan lingkungan berdagang	2.48	61.94	T B
9.13	Kualitas saluran pembuangan air (drainase)	2.48	62.10	T B
9.14	Kontrol kebersihan dari petugas pengelola pasar	2.67	66.77	KB
	<b>Rerata Skor</b>	<b>2.80</b>	<b>70.10</b>	<b>KB</b>

Keterangan :

SB : Sangat Baik

B : Baik

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

## 3. IKM Pedagang Pasar Sanga-Sanga

Pada Pasar Sanga-Sanga diperoleh nilai IKM sebesar 2.90 pada skala 4 atau 72.47 pada skala 100 dengan demikian kinerja pelayanan kepada pedagang pada Pasar Sanga-Sanga dinyatakan ” Kurang Baik”. Dari 29

indikator terdapat 1 indikator yang dinyatakan “Tidak Baik” yaitu indikator nomor 9.3. Kualitas bangunan Toilet dengan skor 2.39 pada skala 4 atau 59,80 pada skala 100. Selengkapnya perolehan nilai skor IKM pada pasar Sanga-Sanga ditampilkan pada Tabel 6.

**Tabel 6. IKM Pedagang Pasar Sanga-Sanga**

No	Unsur & Indikator	Rerata Skl 4	Rerata Skala 100	Kinerja
<b>1</b>	<b>Persyaratan</b>			
1.1	Kesesuaian dokumen persyaratan untuk memperoleh tempat berjualan di Pasar	3.03	75.66	K B
<b>2</b>	<b>Prosedur</b>			
2.1	Prosedur atau tata cara memperoleh izin tempat berjualan berdagang di Pasar	3.04	76.00	K B
<b>3</b>	<b>Waktu pelayanan</b>			
3.1	Ketepatan waktu jam pelayanan UPT Pasar	3.03	75.66	K B
<b>4</b>	<b>Biaya/ Tarif</b>			
4.1	Pelaksanaan sosialisasi sewa atau retribusi pasar	3.03	75.67	K B
4.2	Kewajaran besaran pungutan sewa baik yang di lapak maupun di luar lapak (kaki 5) dalam kompleks pasar	2.99	74.67	K B
4.3	Penanganan jika pedagang terlambat membayar sewa atau retribusi	3.01	75.33	K B
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>			
5.1	Kualitas sirkulasi atau aliran udara di pasar	2.96	74.00	K B
5.2	Tingkat keamanan lingkungan Pasar	2.85	71.33	K B
5.3	Keindahan pasar	2.67	66.67	K B
5.4	Kenyamanan dalam berdagang	3.03	75.68	K B
5.5	Kemampuan menata tempat berdagang berdasarkan jenis barang dagangan	2.98	74.67	K B
5.6	Ketersediaan lapak berdasarkan jumlah pedagang	2.98	74.67	K B
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>			
6.1	Penanganan jika pedagang terlambat membayar sewa atau retribusi	2.96	74.00	K B
6.2	Kemampuan petugas pengelola pasar dalam menangani keluhan dan pengaduan pedagang	2.96	74.00	K B
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>			
7.1	Kemudahan komunikasi dengan petugas pengelola pasar	2.97	74.33	K B
7.2	Keramah tamahan petugas pasar dalam melayani pedagang	2.98	74.67	K B
<b>8</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>			
8.1	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.96	73.99	K B
8.2	Tindak lanjut dalam menangani keluhan dan pengaduan pedagang	2.96	73.99	K B
<b>9</b>	<b>Sarana dan prasarana</b>			
9.1	Kualitas bangunan tempat berjualan	2.85	71.28	K B
9.2	Kualitas bangunan Tempat Ibadah	2.63	65.88	K B
9.3	Kualitas bangunan Toilet	2.39	59.80	T B
9.4	Ketersediaan Listrik selama berdagang	2.92	72.97	K B
9.5	Kualitas dan ketersediaan Air bersih	2.87	71.96	K B
9.6	Kualitas keberadaan tempat parkir	2.84	70.95	K B
9.1	Ketersediaan sarana Bongkar Muat Barang	2.80	70.00	K B
9.11	Ketersediaan tempat pembuangan sampah yang memadai	2.84	71.00	K B
9.12	Kebersihan tempat dan lingkungan berdagang	2.85	71.33	K B
9.13	Kualitas saluran pembuangan air (drainase)	2.72	67.91	K B
9.14	Kontrol kebersihan dari petugas pengelola pasar	2.94	73.63	K B
	<b>Rerata Skor</b>	<b>2.90</b>	<b>72.47</b>	<b>K B</b>

Keterangan ;

SB : Sangat Baik

B : Baik

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

Dari gambaran hasil survei IKM ketiga pasar dinyatakan “Kurang Baik” , demikian juga berdasarkan

unsur semua dinyatakan “Tidak baik” yang lebih lanjut ditampilkan pada tabel 7.

**Tabel 7. Rangkuman IKM Berdasarkan Unsur**

No	Unsur	Mangkurawang		Loa Kulu		Sanga-Sanga	
		Skor	Kinerja	Skor	Kinerja	Skor	Kinerja
1	Persyaratan	74.39	K B	74.51	K B	75.66	K B
2	Prosedur	74.76	K B	75.16	K B	76.00	K B
3	Waktu pelayanan	71.00	K B	72.55	K B	75.66	K B
4	Biaya/ Tarif	73.08	K B	73.01	K B	75.22	K B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	73.31	K B	69.19	K B	72.83	K B
6	Kompetensi Pelaksana	72.36	K B	73.63	K B	74.00	K B
7	Perilaku Pelaksana	71.66	K B	73.31	K B	74.50	K B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	67.51	K B	69.76	K B	73.99	K B
9	Sarana dan prasarana	71.69	K B	67.57	K B	69.70	K B
	<b>IKM Pedagang</b>	<b>72.10</b>	<b>K B</b>	<b>70.10</b>	<b>K B</b>	<b>72.47</b>	<b>K B</b>

Keterangan ;

SB : Sangat Baik

B : Baik

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

## 4.2 Indeks Kepuasan Pembeli

Indeks Kepuasan Pembeli pasar pembeli diukur melalui 5 unsur dan dua puluh empat 24 MangkurawangKepuasan pembeli pada pasar pasar indikator. mangkurawang terdapat dalam Tabel 8. Indeks kepuasan

**Tabel 8. Kepuasan Pembeli Pasar Mangkurawang**

No	Dimensi/ Variabel/ Indikator	Rerata Skl 4	Rerata Skala 100	Kinerja
<b>1</b>	<b>Reliability</b>		<b>77.54</b>	<b>B</b>
1.1	Jaminan dari pedagang jika produk bermasalah akan mendapatkan ganti	2.95	73.76	K B
1.2	Kejujuran pedagang terhadap produk yang dijual	3.18	79.46	B
1.3	Kesesuaian Berat/ takaran sesuai dengan alat ukur yang benar	3.15	78.71	B
1.4	Informasi harga rata-rata	3.13	78.22	B
<b>2</b>	<b>Responsiveness</b>		<b>83.50</b>	<b>B</b>
2.1	Pedagang akan memberitahukan kondisi barang yang dijual	3.13	78.22	B
2.2	Pedagang akan menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk yang dijual	3.41	85.15	B
2.3	Keramahan pedagang	3.41	85.15	B
2.4	Kecepatan pedagang melayani konsumen	3.42	85.50	B
<b>3</b>	<b>Assurance</b>		<b>79.21</b>	<b>B</b>
3.1	Pedagang menawarkan produk yang dijualnya dalam keadaan bersih	3.28	81.93	B
3.2	Mutu/ kualitas produk yang dijual	3.15	78.71	B
3.3	Keamanan produk terbebas dari bahan/ zat berbahaya	3.08	76.98	B
<b>4</b>	<b>Emphaty</b>		<b>74.50</b>	<b>B</b>
4.1	Pedagang memberikan saran mengenai produk yang akan dibeli sesuai dengan kebutuhan konsumen	2.98	74.50	K B
4.2	Pedagang menerima keluhan pelanggan terhadap produk yang dijual di kiosnya	2.98	74.50	K B
<b>5</b>	<b>Tangible</b>		<b>74.30</b>	<b>K B</b>
5.1	Keterjangkauan lokasi pasar tradisional	2.80	70.05	K B
5.2	Tersedianya lahan parkir yang luas	3.06	76.49	K B
5.3	Keamanan pasar	3.04	75.99	K B
5.4	Penampilan Pedagang yang baik	3.18	79.46	B
5.5	Kios dibagi berdasarkan jenis barang yang dijual	3.06	76.49	K B
5.6	Kebersihan Jalan masuk ke pasar	2.87	71.78	K B
5.7	Kebersihan los Pasar	2.84	71.04	K B
5.8	Daya tarik rancangan gedung pasar	2.86	71.53	K B
5.9	Kesesuaian Pedagang berjualan dengan area yang telah ditetapkan	2.98	74.50	K B
5.10	Ketersediaan Mushola atau tempat beribadah	3.19	79.70	B
5.11	Keberadaan Toilet	2.81	70.30	K B
<b>Rerata Skor Kepuasan Pembeli</b>		<b>3.08</b>	<b>77.00</b>	<b>B</b>

Keterangan ; SB : Sangat Baik

B : Baik

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

Pada pasar Mangkurawang, secara keseluruhan memperoleh nilai skor 3,08 pada skala 4 atau skor 77,00 pada skala 100 atau kinerja pelayanan yang dirasakan pembeli pada pasar Mangkurawang adalah "Baik". Dari 24 indikator tersebut terdapat 12 indikator yang dinyatakan "baik" dan 12 indikator lainnya dinyatakan "Kurang Baik". Dilihat berdasarkan variabel, dari total 5 variabel, 4 variabel dinyatakan "Baik" dan 1 variabel dinyatakan "Kurang Baik" yaitu variabel *Tangible* (bukti fisik).

### 1. Indeks Kepuasan Pembeli Pasar Loa Kulu

Indeks kepuasan pembeli pasar Loa Kulu diperoleh skor secara keseluruhan sebesar 2,90 pada skala 4 atau skor 72.53 pada skala 100 dengan demikian dinyatakan bahwa kinerja pelayanan yang dirasakan pembeli pada pasar Loa Kulu adalah "Kurang Baik". Dari 24 indikator terdapat 4 indikator yang dinyatakan "Baik" yaitu : 2.2. Pedagang akan menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk yang dijual; 2.3. Keramahan pedagang; 2.4. Kecepatan pedagang melayani konsumen; dan 4.4. Pedagang menerima keluhan pelanggan terhadap produk yang dijual di kiosnya.



Terdapat 16 indikator yang dinyatakan “Kurang Baik” dan 4 indikator dinyatakan “Tidak Baik” yaitu indikator 5.6. Kebersihan Jalan masuk ke pasar; 5.7. Kebersihan los Pasar 5.8. Daya tarik rancangan gedung pasar; dan 5.11. Keberadaan Toilet.

Berdasarkan variabel terdapat 2 variabel dinyatakan baik yaitu variabel *Responsiveness* dan variabel *Empathy* sedangkan 3 variabel lainnya dinyatakan “Kurang baik” yaitu variabel yaitu *Reliability*, *Assurance* dan *Tangible* dinyatakan Kurang Baik, selengkapnya ditampilkan pada Tabel 9.

**Tabel 9. Kepuasan Pembeli Pasar Loa Kulu**

No	Dimensi/ Variabel/ Indikator	Rerata Skala 4	Rerata Skala 100	Kinerja
<b>1</b>	<b><i>Reliability</i></b>		<b>73.96</b>	<b>K B</b>
1.1	Jaminan dari pedagang jika produk bermasalah akan mendapatkan ganti	2.77	69.27	K B
1.2	Kejujuran pedagang terhadap produk yang dijual	3.04	76.04	K B
1.3	Kesesuaian Berat/ takaran sesuai dengan alat ukur yang benar	3.03	75.78	K B
1.4	Informasi harga rata-rata	2.99	74.74	K B
<b>2</b>	<b><i>Responsiveness</i></b>		<b>79.10</b>	<b>B</b>
2.1	Pedagang akan memberitahukan kondisi barang yang dijual	3.05	76.30	K B
2.2	Pedagang akan menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk yang dijual	3.22	80.47	B
2.3	Keramahan pedagang	3.23	80.73	B
2.4	Kecepatan pedagang melayani konsumen	3.16	78.91	B
<b>3</b>	<b><i>Assurance</i></b>		<b>75.61</b>	<b>K B</b>
3.1	Pedagang menawarkan produk yang dijualnya dalam keadaan bersih	3.04	76.04	K B
3.2	Mutu/ kualitas produk yang dijual	3.02	75.52	K B
3.3	Keamanan produk terbebas dari bahan/ zat berbahaya	3.01	75.26	K B
<b>4</b>	<b><i>Empathy</i></b>		<b>76.69</b>	<b>B</b>
4.1	Pedagang memberikan saran mengenai produk yang akan dibeli sesuai dengan kebutuhan konsumen	3.05	76.30	K B
4.2	Pedagang menerima keluhan pelanggan terhadap produk yang dijual di kiosnya	3.08	77.08	B
<b>5</b>	<b><i>Tangible</i></b>		<b>68.04</b>	<b>K B</b>
5.1	Keterjangkauan lokasi pasar tradisional	2.86	71.61	K B
5.2	Tersedianya lahan parkir yang luas	2.79	69.79	K B
5.3	Keamanan pasar	3.02	75.52	K B
5.4	Penampilan Pedagang yang baik	3.00	75.00	K B
5.5	Kios dibagi berdasarkan jenis barang yang dijual	2.79	69.79	K B
5.6	Kebersihan Jalan masuk ke pasar	2.56	64.06	T B
5.7	Kebersihan los Pasar	2.41	60.16	T B
5.8	Daya tarik rancangan gedung pasar	2.58	64.58	T B
5.9	Kesesuaian Pedagang berjualan dengan area yang telah ditetapkan	2.60	65.10	K B
5.10	Ketersediaan Mushola atau tempat beribadah	2.73	68.23	K B
5.11	Keberadaan Toilet	2.58	64.58	T B
	<b>Rerata Skor Kepuasan Pembeli</b>	<b>2.901</b>	<b>72.537</b>	<b>K B</b>

Keterangan ;

SB : Sangat Baik

B : Baik

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

## 2. Indeks Kepuasan Pembeli Pasar Sanga-Sanga

Indeks kepuasan pembeli pada pasar Sanga-Sanga secara keseluruhan diperoleh skor 2,50 pada skala 4 atau 62,51 pada skala 100, dengan demikian dinyatakan bahwa kinerja pelayanan yang dirasakan pembeli pada pasar Sanga-Sanga adalah “Tidak Baik”. Dari 24 indikator tidak terdapat indikator yang dinyatakan “Baik”, terdapat 12 indikator yang dinyatakan

“Kurang baik” dan 12 indikator dinyatakan “Tidak Baik”. Berdasarkan variabel terdapat 2 variabel dinyatakan “Kurang Baik” yaitu variabel *Reliability* dan *Responsiveness* dan 3 Variabel lainnya dinyatakan “Tidak baik”, yaitu variabel *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible* selengkapnya ditampilkan pada Tabel 10.

**Tabel 10. Kepuasan Pembeli Pasar Sanga-Sanga**

No	Dimensi/ Variabel/ Indikator	Rerata Skala 4	Rerata Skala 100	Kinerja
<b>1</b>	<b>Reliability</b>		<b>66.95</b>	<b>K B</b>
1.1	Jaminan dari pedagang jika produk bermasalah akan mendapatkan ganti	2.98	74.52	K B
1.2	Kejujuran pedagang terhadap produk yang dijual	2.77	69.23	K B
1.3	Kesesuaian Berat/ takaran sesuai dengan alat ukur yang benar	2.50	62.50	TB
1.4	Informasi harga rata-rata	2.46	61.54	TB
<b>2</b>	<b>Responsiveness</b>		<b>64.58</b>	<b>TB</b>
2.1	Pedagang akan memberitahukan kondisi barang yang dijual	2.90	72.55	K B
2.2	Pedagang akan menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk yang dijual	2.69	67.31	K B
2.3	Keramahan pedagang	2.43	60.78	TB
2.4	Kecepatan pedagang melayani konsumen	2.31	57.69	TB
<b>3</b>	<b>Assurance</b>		<b>64.71</b>	<b>TB</b>
3.1	Pedagang menawarkan produk yang dijualnya dalam keadaan bersih	2.80	70.10	K B
3.2	Mutu/ kualitas produk yang dijual	2.37	59.13	TB
3.3	Keamanan produk terbebas dari bahan/ zat berbahaya	2.60	64.90	TB
<b>4</b>	<b>Emphaty</b>		<b>69.89</b>	<b>K B</b>
4.1	Pedagang memberikan saran mengenai produk yang akan dibeli sesuai dengan kebutuhan konsumen	2.87	71.63	K B
4.2	Pedagang menerima keluhan pelanggan terhadap produk yang dijual di kiosnya	2.73	68.14	K B
<b>5</b>	<b>Tangible</b>		<b>58.19</b>	<b>TB</b>
5.1	Keterjangkauan lokasi pasar tradisional	2.94	73.56	K B
5.2	Tersedianya lahan parkir yang luas	2.57	64.22	TB
5.3	Keamanan pasar	2.13	53.37	TB
5.4	Penampilan Pedagang yang baik	2.75	68.75	K B
5.5	Kios dibagi berdasarkan jenis barang yang dijual	2.92	73.08	K B
5.6	Kebersihan Jalan masuk ke pasar	2.06	51.44	TB
5.7	Kebersihan los Pasar	2.08	51.92	TB
5.8	Daya tarik rancangan gedung pasar	2.77	69.27	K B
5.9	Kesesuaian Pedagang berjualan dengan area yang telah ditetapkan	2.84	71.08	K B
5.1	Ketersediaan Mushola atau tempat beribadah	1.52	37.98	TB
5.11	Keberadaan Toilet	1.02	25.48	TB
<b>Rerata Skor Kepuasan Pembeli</b>		<b>2.50</b>	<b>62.51</b>	<b>TB</b>

Keterangan :

SB : Sangat Baik

B : Baik

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

Tabel 11 menunjukkan ringkasan Indeks Kepuasan Pembeli, di mana berdasarkan hasil survei untuk pembeli menunjukkan hanya pada Pasar Mangkurawang Indeks

Kepuasan Pembeli dinyatakan “Baik”, sedangkan pada Pasar Loa Kulu dinyatakan “Kurang Baik” dan pada Pasar Sanga-Sanga dinyatakan “Tidak Baik”.

**Tabel 11. Ringkasan IKM Pembeli Berdasarkan Variabel**

No	Variabel	Mangkurawang		Loa Kulu		Sanga Sanga	
		Skor	Kinerja	Skor	Kinerja	Skor	Kinerja
1	Reliability	77.54	B	73.96	K B	66.95	K B
2	Responsiveness	83.50	B	79.10	B	64.58	TB
3	Assurance	79.21	B	75.61	K B	64.71	TB
4	Emphaty	74.50	K B	76.69	B	69.89	K B
5	Tangible	74.30	K B	68.04	K B	58.19	TB
<b>IKM Pembeli</b>		<b>77.00</b>	<b>B</b>	<b>72.54</b>	<b>K B</b>	<b>62.5</b>	<b>TB</b>

Keterangan :

SB : Sangat Baik

B : Baik

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

Seiring dengan perkembangan kehidupan yang makin global pada masa sekarang, kondisi pasar rakyat perlu ditingkatkan, baik kuantitas ataupun kualitasnya. Ditambah lagi dengan adanya laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Kutai Kartanegara, kebutuhan adanya pasar tradisional untuk menunjang perekonomian masyarakat secara luas sangat

diperlukan. Dalam survei secara umum baik dari sisi Pedagang maupun Pembeli entitas pengelola pasar maupun pedagang belum menunjukkan kinerja yang maksimal sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat baik dari Pedagang maupun Pembeli berada pada kondisi yang “Kurang Baik”. Unsur IKM responden Pedagang dari ketiga pasar semua unsur dinyatakan “Kurang Baik”

sedangkan dari responden pembeli IKM Pasar Mangkurawang dinyatakan “Baik”, pasar Loa Kulu “Kurang Baik” dan pasar Sanga-Sanga “Tidak Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa perlu pembenahan secara menyeluruh atas unsur IKM Pedagang yang digunakan maupun variabel IKM Pembeli yang digunakan. Berkaitan dengan hal tersebut pembenahan dimulai dari restrukturisasi pengelola pasar rakyat tersebut salah satunya mengacu pada Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pembangunan Dan Pengelolaan Sarana Perdagangan (2021) dan Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional No 7 Tahun 2015 Tentang Skema Sertifikasi Pasar Rakyat (2015). Di samping itu, berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 85 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengelola Pasar pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan, bahwa bentuk organisasi pengelola pasar adalah Unit Pengelola Teknis (UPT) namun sampai saat ini UPT Pengelola Pasar belum terbentuk, selama dikelola oleh Unit Pengelola Pasar (UPP) di mana bentuk organisasi ini tidak dikenal di peraturan Bupati maupun Peraturan Daerah yang terkait dengan struktur organisasi Pemerintah Daerah.

Pada Pasal 3 Peraturan Bupati Nomor 85 Tahun 2016 tersebut menyebutkan tugas dari UPT Pengelola Pasar adalah : Membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan kegiatan teknis operasional dan atau penunjang dinas dibidang urusan pengelolaan pasar yang menjadi kewenangan dinas induknya. Adapun fungsi UPT pada Pasal 4, tersebut adalah :

1. Membantu Kepala Dinas dalam Perumusan kebijakan teknis dan penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum dibidang pengelolaan pasar.
2. Pembinaan, pengembangan, pemberdayaan dan pelaksanaan tugas dibidang pengelolaan pasar.

Berdasarkan regulasi Peraturan Bupati Nomor 85 Tahun 2016 dalam rangka upaya peningkatan kinerja pelayanan kepada pedagang pasar maka struktur organisasi harus menyesuaikan pada regulasi yang berlaku, dengan demikian maka tugas yang berkaitan dengan peningkatan kapasitas pedagang dapat meningkat yang pada akhirnya pelayanan kepada pembeli/konsumen makin baik.

Sebagaimana diketahui bahwa persaingan antara pasar modern dengan pasar rakyat/ tradisional makin tak terkendali memiliki dampak positif dan negatif. Dampak positif yang diberikan antara lain mempermudah akses masyarakat mendapatkan barang konsumsi yang mereka butuhkan karena minimarket memiliki kelengkapan barang-barang kebutuhan sehari-hari. Selain itu letaknya yang berada dekat dengan permukiman maupun akses jalan membuat minimarket mudah dijangkau. Hal lain yang berkaitan dengan dampak positif yang diberikan

minimarket adalah fasilitas yang nyaman dan bersih, harga-harga yang terjangkau dan seringnya diskon maupun potongan-potongan harga terhadap produk-produk tertentu. Dalam hal penciptaan lapangan pekerjaan, minimarket dapat menambah peluang kerja bagi masyarakat yang pada akhirnya mampu meningkatkan penghasilan dan mengurangi pengangguran.

Selain dampak-dampak positif yang telah disebutkan di atas, maraknya pasar modern juga memberikan berbagai dampak negatif bagi masyarakat. Dampak negatif yang utama dengan munculnya ritel modern adalah mematikan pasar dan ritel tradisional. Persaingan keberadaan pasar rakyat/ tradisional maupun toko kebutuhan sehari-hari (toko kelontong) tradisional muncul karena fasilitas, kenyamanan maupun pelayanan dari minimarket yang lebih baik sehingga membuat konsumen lebih memilih ritel modern tersebut. Hal ini jelas dapat mematikan keberadaan pasar rakyat dan warung tradisional yang jumlahnya lebih besar dan menyangkut hajat hidup masyarakat yang lebih luas.

Dengan demikian prioritas peningkatan kualitas Pasar Rakyat pada 3 pasar yang di survei perlu menjadi agenda pembangunan daerah agar mampu meningkatkan daya saing terhadap gempuran pasar modern. Perbaikan kualitas sarana dan prasarana serta pembinaan kepada pedagang perlu ditingkatkan agar daya tarik pasar tradisional makin baik.

## 5 KESIMPULAN

Hasil pada aspek tingkat kepuasan pedagang (IKM Pedagang), tanggapan responden dari ketiga pasar rakyat yaitu Pasar Mangkurawang, Pasar Loa Kulu dan Pasar Sanga-Sanga menunjukkan kinerja pelayanan Unit Pengelola Pasar (UPP) adalah “Kurang Baik”. Kinerja pelayanan berdasarkan urutan skor dari yang paling tinggi adalah Pasar Sanga-Sanga, Pasar Mangkurawang selanjutnya Pasar Loa Kulu. Tingkat kepuasan pedagang yang “Kurang Baik” dari ketiga pasar yang diteliti dikelola oleh Unit Pengelola Pasar (UPP) dimana nomenklatur tersebut tidak sesuai dengan regulasi yang ada yaitu Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 85 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengelola Pasar pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan, bahwa bentuk organisasi pengelola pasar yang benar adalah Unit Pengelola Teknis (UPT). Hasil pada aspek tingkat kepuasan pembeli (IKM Pembeli), tanggapan responden pada pasar Mangkurawang dinyatakan “Puas”, responden pada pasar Loa Kulu dinyatakan “Kurang Puas” dan responden pada pasar dinyatakan “Tidak Puas” atas pelayanan pedagang pada masing-masing pasar rakyat.

## 6 SARAN

Riset ini terbatas pada analisis deskripsi yang hanya diperoleh gambaran tingkat kepuasan pedagang dan kepuasan pembeli. Selain itu, ketiga pasar memiliki kapasitas pedagang, sarana dan prasarana yang berbeda (tipe pasar berbeda) sehingga indikator perlu disesuaikan dengan karakteristik tipe pasar tersebut. Penelitian selanjutnya perlu dilakukan analisis kausalitas antara kepuasan pedagang dengan kepuasan pembeli serta faktor yang mempengaruhinya.

## 7 DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2019. *Jemi*, 20(2), 55–67. <https://ejournal.unikarta.ac.id/index.php/jemi/article/view/806/935>
- Akbar, A., & Sundoyo. (2021). Survei Kepuasan Masyarakat (SkM) Manfaat Pemberian Laptop Untuk 1 Rt Di Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2020. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Indonesia*, 21(1), 34–47. <https://ejournal.unikarta.ac.id/index.php/jemi/article/view/886/912>
- Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional No 7 Tahun 2015 Tentang Skema Sertifikasi Pasar Rakyat, Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional 1 (2015). <https://peraturan.bapak.go.id/home/details/171006/perka-bsn-no-7-tahun-2015>
- Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Yogyakarta. (2019). *Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019*. <https://perdagangan.jogjakota.go.id/assets/instansi/perdagangan/files/survei-kepuasan-masyarakat-dinas-perindustrian-dan-perdagangan-t-3925.pdf>
- Peraturan Bupati Nomor 85 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Reknis Pengelolaan Pasar Pada Diperindagkop, Peraturan Bupati (2016).
- Dzulfadli Dkk. (2019). Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Layanan Di Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 15(2), 2655–6057. <https://http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/tapis/index>
- Peraturan Menteri Perdagangan Ri Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pembangunan Dan Pengelolaan Sarana Perdagangan, (2021). <https://jdih.kemendag.go.id/pdf/regulasi/2021/permendag%20nomor%202021%20tahun%202021.pdf>
- Krisdyatmiko, & Latifah, S. (2019). *Ikm Pasar Ekologis Argo Wijil Desa Gari* [Universitas Gadjah Mada]. <https://ppkl.menlhk.go.id/website/filebox/591/190405093728laporan%20ikm%20pasar%20ekologis%20argo%20wijil%20desa%20gari.pdf>
- Malhotra, N. K. (2010). Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan (2nd Ed., Vol. 4). [http://slims.umn.ac.id/index.php?P=Show\\_Detail&Id=9599](http://slims.umn.ac.id/index.php?P=Show_Detail&Id=9599)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara Dan Reformasi Birokrasi Ri No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakatunit Penyelenggara Pelayanan Publik, 1 (2017). <https://peraturan.bapak.go.id/home/details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Nidiah Dkk. (2022). Analisis Survei Indeks Kepuasan Publik Terhadap Fasilitas Pasar Induk Lambaro Di Kabupaten Aceh Besar Dilihat Dari Persepsi Pedagang Dan Pembeli. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fisip Unsyiah*, 7(4), 1–12. [www.jim.unsyiah.ac.id/fisip](http://www.jim.unsyiah.ac.id/fisip)
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, (2014). <https://peraturan.bapak.go.id/home/details/38584/uu-no-7-tahun-2014>
- Pratama Dkk. (2021). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 197–210. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.67>
- Setyo Utami, W. (2013). Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Kecamatan Di Surakarta, Indonesia. In *Jurnal Ekonomi Dan Studi Pembangunan* (Vol. 14, Issue 2).
- Sudjilah. (2020). Revitalisasi Pasar Rakyat Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Dan Pendapatan Pedagang. *Akademika*, 18(2), 137–145. 9 Revitalisasi Pasar Rakyat Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Dan Pendapatan Pedagang <https://jurnal.stieimalang.ac.id/index.php/jak/article/view/202/126>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st Ed., Vol. 1). Alfabeta.
- Suprpto, H. (2020a). *Pengantar Riset Ekonomi Dan Bisnis Dilengkapi Penggunaan Aplikasi Microsoft Exceldan Ibm Spss*. [https://www.academia.edu/43886214/Pengantar\\_Riset\\_Ekonomi\\_Dan\\_Bisnis\\_Dilengkapi\\_Penggunaan\\_Aplikasi\\_Microsoft\\_Excel\\_Dan\\_IBM\\_Spss](https://www.academia.edu/43886214/Pengantar_Riset_Ekonomi_Dan_Bisnis_Dilengkapi_Penggunaan_Aplikasi_Microsoft_Excel_Dan_IBM_Spss)
- Suprpto, H. (2020b). Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2018. *Jemi*, 20(2), 90–101. <https://ejournal.unikarta.ac.id/index.php/jemi/article/view/818/938>
- Suprpto, H., & Raden, I. (2022). Analisis Kesesuaian Kualitas Pasar Sni 8152 Pasar Rakyat Pada 3 Pasar Di Kutai Kartanegara. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Indonesia*, 22(1), 83–95.



<https://ejournal.unikarta.ac.id/index.php/jemi/article/view/1070/975>

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009).  
<https://peraturan.bapak.go.id/home/details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Wijayanto, E. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengguna Pasar Pemalang Kabupaten Pemalang. *Jurnal Pembangunan Wilayah Dan Kota*, 13(1), 44–55.

[file:///C:/Users/Hp%20pavilion%20x360/Unduhs/Adoc.Pub\\_Survei-Kepuasan-Pelanggan-Pasar-Tradisional-Kota-M.Pdf](file:///C:/Users/Hp%20pavilion%20x360/Unduhs/Adoc.Pub_Survei-Kepuasan-Pelanggan-Pasar-Tradisional-Kota-M.Pdf)

Zuhdhi, A. M. (2020). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pasar Tradisional Di Kota Pekanbaru*.

<https://repository.uir.ac.id/13764/1/143410780.pdf>

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada pihak – pihak yang sudah berkontribusi pada penelitian ini terutama Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara yang sudah memberikan dukungan kepada peneliti baik dukungan moral maupun material