

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENGELOLAAN PASAR RANGKASBITUNG
OLEH DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN LEBAK**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial pada Konsentrasi Manajemen Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh :
AGUS HUMAEDI
NIM. 6661081072

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
SERANG 2015**

ABSTRAK

Agus Humaedi. NIM. 081072. 2015. Skripsi. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Pembimbing I Dr. Agus Sjafari, M.Si., Pembimbing II Titi Setiawati, M.Si.

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak merupakan manifestasi dari penilaian masyarakat akan keberhasilan pengelolaan pasar oleh pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat atas pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Disperindag. *Grand Theory* penelitian ini menggunakan Kepmenpan RI Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Metode penelitian yang digunakan ialah kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengelolaan Pasar Rangkasbitung masih rendah, dengan nilai IKM sebesar 2,13 atau masuk kategori kurang baik. Oleh karena kedadapan Pasar Rangkasbitung harus dikelola dengan perbaikan sarana prasarana, retribusi yang jelas dan menata pedagang kaki lima dan emperan dengan menyediakan lokasi yang strategis. Sehingga minat masyarakat berkunjung ke Pasar Rangkasbitung sebagai pasar tradisional makin meningkat.

Kata Kunci : Kepuasan, Pengelolaan, Pasar

ABSTRACT

Agus Humaedi. NIM. 081072. 2015. Thesis Paper. Public Administration Department, Faculty of Social and Political Science. Sultan Ageng Tirtayasa University. Supervisor Dr. Agus Sjafari, M.Si., Co Supervisor Titi Setiawati, M.Si.

Satisfaction Indeks Communities to Market Management Rangkasbitung by the Department of Industry and Trade Lebak is a manifestation of the public's assessment of the success of market management by local governments. This study aims to determine how much the level of community satisfaction with the management of the Market Rangkasbitung by Disperindag. Grand Theory research use Kepmenpan No. KEP / 25 / M.PAN / 2/2004 dated February 24, 2004 on General Guidelines for Preparation of Public Satisfaction Index Services Unit Government Agencies. The method used is quantitative descriptive. The results showed that the Community Satisfaction Index for Market Management Rangkasbitung still low, with IKM value of 2.13 or less well categorized. Therefore kedadapan Rangkasbitung market should be managed by the improvement of infrastructure, levy a clear and organize street vendors and the overhang to provide a strategic location. So that the public interest to visit Rangkasbitung markets as traditional markets increased.

Keywords: Satisfaction, Management, Market

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **AGUS HUMAEDI**
NIM : 6661081072
Tempat, Tanggal Lahir : Pandeglang, 18 Agustus 1990
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENGELOLAAN PASAR RANGKASBITUNG OLEH DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN LEBAK”** adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat, maka gelar kesarjanaan saya bisa dicabut.

Serang, Agustus 2015

AGUS HUMAEDI

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : AGUS HUMAEDI
NIM : 6661 081072
Judul Skripsi : INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENGELOLAAN PASAR RANGKASBITUNG
OLEH DINAS PERINDUSTRIAN DAN
PERDAGANGAN KABUPATEN LEBAK

Telah diuji di hadapan Dewan Penguji Skripsi di Serang, tanggal 27 bulan
Agustus tahun 2015 dan dinyatakan **LULUS**.

Serang, 28 Agustus 2015

Ketua Penguji:

(Maulana Yusuf, M.Si)
NIP. 197603192005011004

.....

Anggota:

(Dr. Agus Sjafari, M.Si)
NIP. 197108242005011002

.....

Anggota:

(Rahmawati, M.Si)
NIP. 197905252005012001

.....

Mengetahui,

Dekan FISIP

Ketua Program Studi

Dr. Agus Sjafari, M.Si
NIP. 197108242005011002

Rahmawati, M.Si
NIP. 197108242005011002

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam, pemilik segala keagungan, kesempurnaan dan kemuliaan. Dia-lah pencipta sekaligus penguasa tunggal alam semesta beserta isinya. Semata-mata berkatrahmat, taufik dan hidaya-Nya skripsi ini dapat terselesaikan. Tak lupa shalawat dan salam semoga terlimpah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga beserta sahabatnya.

Hasil penelitian yang selanjutnya dinamakan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan Judul “Manajemen Pengelolaan Pasar Rangkas Bitung Oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak”.

Hasil penelitian ini tentunya tak lepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung peneliti secara moril dan materil. Maka dengan ketulusan hati, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Yth. Bapak Prof. Dr. H. Sholeh Hidayat, M.Pd., Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa;
2. Yth. Bapak Dr. Agus Sjafari, M.Si., Dekan FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa; Dosen Pembimbing Akademik dan sekaligus Pembimbing I peneliti, terimakasih tak terhingga atas nasihat dan motivasinya kepada peneliti, semoga menjadi modal awal menuju kesuksesan;
3. Yth. Bapak Kandung Spto Nugroho, S.Sos., M.Si., Pembantu Dekan I FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa;

4. Yth. Ibu Mia DwiannaW, M.Ikom., Pembantu Dekan II FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa;
5. Yth. Bapak Gandung Ismanto, S.Sos., MM., Pembantu Dekan III FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa;
6. Yth. Ibu Rahmawati., M.Si., Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa;
7. Yth. Ibu Ipah Ema Jumiati , M.Si., Sekretaris Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa;
8. Yth. Ibu Titi Setiawati, M.Si., Pembimbing II skripsi, terimakasih atas nasihat dan sarannya yang konstruktif selama bimbingan MPA dan skripsi;
9. Kepada seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, semoga ilmu yang telah disampaikan dapat bermanfaat;
10. Kepada semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, terimakasih telah bersedia membantu dan memberikan informasi dalam penyusunan Proposal Penelitian ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih terdapat kekuarang sempurnaan. Oleh karena itu peneliti sangat berharap adanya saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini lebih lanjut.

Serang, April 2015

Agus Humaedi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah.....	11
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	12

BAB II DESKRIPSI TEORI, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Deskripsi Teori	14
2.1.1 Pengertian Manajemen	14
2.1.2 Fungsi- Fungsi Manajemen	17
2.2 Pengertian Pasar.....	22

2.3 Penelitian Terdahulu	24
2.4 Kerangka Berfikir	25
2.5 Hipotesis	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	29
3.2 Instrumen Penelitian	31
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	37
3.4.1 Uji Validitas	39
3.4.2 Uji Reliabilitas	41
3.4.3 Uji t-test	42
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian.....	42

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	1.1 Distribusi PDRB Kabupaten Lebak Tahun 2014	5
Gambar	2.1.1 Arti Manajemen	16
Gambar	2.4 Kerangka Berfikir Penelitian.....	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pasar PerKecamatan di Kab, Lebak Tahun 2011-2013.....	6
Tabel 1.1	Potensi Pasar Rangkasbitung	7
Tabel 3.2	Skoring Item Instrumen	32
Tabel 3.2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	33
Tabel 3.5	Tempat dan Waktu Penelitian	43

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesejahteraan masyarakat selalu menjadi prioritas utama yang menjadi tema dalam setiap pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah. Tujuannya tiada lain untuk mewujudkan masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Kekuatan ekonomi sebuah bangsa dan negara memiliki pengaruh terhadap keberhasilan pembangunan bidang lainnya seperti pembangunan pendidikan, kesehatan, sosial politik serta supremasi hukum. Pentingnya pembangunan di bidang ekonomi juga diamanatkan dalam konstitusi yaitu pada Pasal 33 ayat (4) Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 amandemen ke-4 menyebutkan bahwa “Perekonomian nasional diselenggarakan berdasarkan atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional. Isi dan makna pasal tersebut secara jelas diatur adanya hak melakukan kegiatan ekonomi dengan prinsip kebersamaan, yang artinya tidak ada diskriminasi, sehingga seluruh kegiatan ekonomi terbuka luas untuk digeluti.

Demikian halnya pasal 27 ayat 2 juga secara nyata menyebutkan bahwa tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Berdasarkan pasal ini dapat dipastikan bahwa setiap warga negara berhak akan suatu pekerjaan, namun karena keterbatasan negara

dalam menyediakan lapangan pekerjaan formal, sehingga masih banyak dijumpai masyarakat yang bekerja pada lapangan pekerjaan informal bahkan sebahagian lainnya tidak memiliki pekerjaan sama sekali (pengangguran).

Lapangan pekerjaan informal yang bergulir di pasar tradisional merupakan salah satu pilihan masyarakat dalam memperoleh rejeki, pasar tradisional yang menjadi tempat pertemuan berbagai jenis usaha informal, dengan pedagang pembeli dan pembeli pemakai selalu memberikan berbagai alternatif kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pasar merupakan tempat terjadinya kegiatan ekonomi. Pasar tempat terjadinya transaksi bertemunya penjual dalam memasarkan dagangannya dan pembeli yang ingin memenuhi kebutuhan sehari-hari. Di dalam pasar interaksi yang sering terjadi adanya sistem tawar menawar antara penjual dan pembeli, hal ini sudah menjadi sosial budaya masyarakat Indonesia hingga saat ini masih dilakukan. Pasar tradisional merupakan salah satu pembangkit dari kemajuan ekonomi suatu wilayah dan dapat dijadikan sebagai indikator paling tepat.

Pasar tradisional, jika dikaji secara jernih memang memiliki beberapa fungsi penting yang tak dapat digantikan begitu saja oleh pasar modern. Setidaknya ada empat fungsi ekonomi yang sejauh ini bisa diperankan oleh pasar tradisional, yaitu *pertama*, pasar tradisional merupakan tempat dimana masyarakat berbagai lapisan memperoleh barang-barang kebutuhan harian dengan harga yang relatif terjangkau, karena memang seringkali relatif lebih murah dibandingkan harga yang ditawarkan di pasar modern. Dengan kata lain

pasar tradisional merupakan pilar penyangga ekonomi masyarakat kecil. *Kedua*, pasar tradisional merupakan tempat yang realtif lebih bisa dimasuki oleh pelaku ekonomi lemah yang menempati posisi mayoritas dari sisi jumlah. Pasar tradisional jauh lebih bisa diakses oleh sebagian besar pedagang terutama yang bermodal kecil ketimbang pasar modern. *Ketiga*, pasar merupakan sumber Pedapatan Asli Daerah (PAD) lewat retribusi yang ditarik dari para pedagang. *Keempat*, akumulasi aktivitas jual beli pasar merupakan faktor penting dalam perhitungan tingkat pertumbuhan ekonomi baik pada skala regional maupun nasional⁴⁴.

Pasar tradisional merupakan sektor perekonomian yang sangat penting bagi mayoritas penduduk di Indonesia. Masyarakat miskin yang bergantung kehidupannya pada pasar tradisional tidak sedikit. Menjadi pedagang di pasar tradisional merupakan alternatif pekerjaan di tengah banyaknya pengangguran di Indonesia. Pasar tradisional biasanya terhubung dengan toko-toko kecil di dusun-dusun sebagai tempat kulakan. Pasar tradisional di pedesaan juga terhubung dengan pasar tradisional di perkotaan yang biasa menjadi sentral kulakan bagi pedagang pasar-pasar pedesaan di sekitarnya. Pasar tradisional merupakan penggerak ekonomi masyarakat.

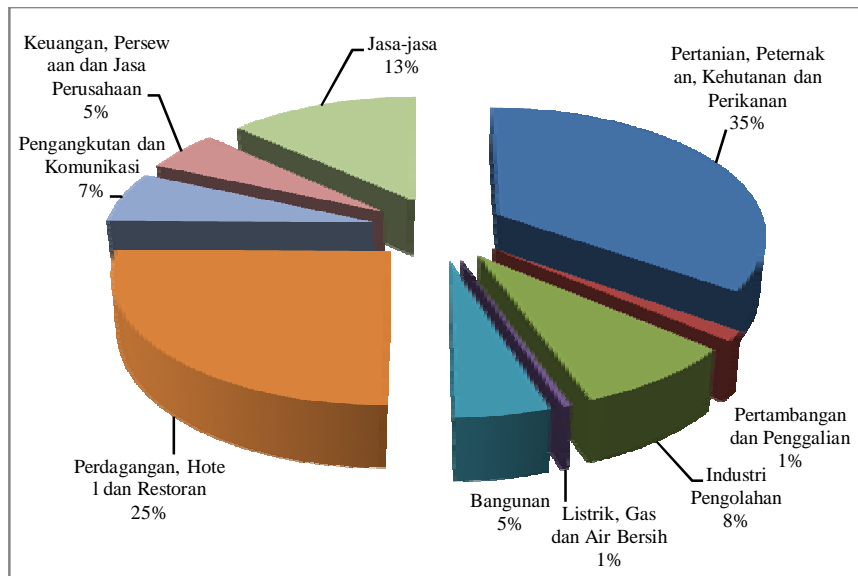
Di era otonomi daerah, peranserta Pemerintah Daerah sangat dibutuhkan guna meningkatkan eksistensi pasar tradisional. Hal tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 70/M-DAG/PER/12/2013 Tentang Pedoman Penataan dan

⁴⁴Hasil wawancara dengan Bapak Dedi Setiawan selaku Kasi Perdagangan Disperindag Kab. Lebak. Senin, 5 Januari 2015, Pukul 09.16 WIB.

Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern. Pada pasal 18 ayat (1) disebutkan bahwa pengelolaan pasar tradisional dapat dilakukan oleh koperasi, swasta, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Selanjutnya pada ayat (2) disebutkan: “Menteri, Gubernur dan Bupati/Walikota baik sendiri maupun secara bersama-sama melakukan pemberdayaan terhadap pengelolaan pasar tradisional dalam rangka peningkatan daya saing. Hal serupa juga dijelaskan di Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2012 Tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional, yaitu pasal 5 ayat (1) yang menyatakan bahwa Bupati/walikota melalui kepala SKPD melakukan perencanaan pasar tradisional. Berdasarkan kedua Peraturan Perundang-undangan tersebut secara jelas bahwa pemerintah daerah mempunyai kewenangan yang luas untuk melakukan penataan dan manajemen pasar tradisional. Oleh karena itu, maju atau tidaknya pasar tradisional tidak terlepas dari peran dan political will (kemauan politik) pemerintah daerah.

Kabupaten Lebak merupakan salah satu daerah yang memiliki wilayah administratif paling luas di provinsi Banten. Daerah ini memiliki potensi yang besar baik dari segi potensi sumber daya alam maupun prospek pertumbuhan ekonomi daerah. Gambaran mengenai konstruksi perekonomian daerah di Kabupaten Lebak dapat dilihat dari rerata kontribusi sektoral terhadap nilai PDRB atas dasar harga konstan dan harga berlaku sebagaimana grafik 1.1 berikut:

Grafik 1.1
Distribusi PDRB Kabupaten Lebak Tahun 2014



Sumber: Bappeda Kabupaten Lebak, 2014.

Dari grafik 1.1 di atas dapat dilihat bahwa pertanian masih mendominasi struktur perekonomian Kabupaten Lebak dengan nilai kontribusi sebesar 35% terhadap PDRB. Kemudian pada posisi berikutnya ialah sektor perdagangan, hotel dan restoran dengan nilai kontribusinya sebesar 25%; dan jasa-sajsa sebesar 13%.Kontribusi sektor perdagangan, hotel dan restoran sebesar 25% dikarenakan hanya sebagian kecil wilayah yang menjadi pusat ekonomi dan bisnis, salah satunya ialah Kecamatan Rangkasbitung yang secara administratif posisinya sebagai Ibu Kota Kabupaten Lebak.

Berdasarkan data Disperindag tahun 2013, Kabupaten Lebak memiliki 39 lokasi pasar yang tersebar di 28 Kecamatan. Dimana dari keseluruhan pasar tersebut, Pasar Rangkasbitung merupakan pasar yang tergolong paling besar dan potensial baik pasar tradisional maupun pasar modern. Berikut adalah jumlah pasar per kecamatan di Kabupaten Lebak:

Tabel 1.1
Jumlah Pasar Per Kecamatan di Kabupaten Lebak
Tahun 2011-2013

No.	KECAMATAN	2011		2012		2013	
		Jumlah Pasar		Jumlah Pasar		Jumlah Pasar	
		Tradisiona	Modern	Tradisiona	Modern	Tradisiona	Modern
[1]	[2]	[3]	[4]	[7]	[8]	[11]	[12]
1	Malingping	2	5	2	7	2	9
2	Wanasalam	2	1	2	3	2	4
3	Panggarangan	2	1	2	1	3	1
4	Cihara	1		1		2	
5	B a y a h	1	3	1	3	2	7
6	Cilograng	2	1	2	1	2	1
7	Cibeber	4	4	4	4	7	7
8	Cijaku	2	1	2	1	2	1
9	Cigemblong	1		1		1	
10	Banjarsari	3	3	3	6	6	7
11	Cileles	3		3	2	3	2
12	Gunung Kencana	2	1	2	2	3	2
13	Bojongmanik		1		2	1	2
14	Cirinten	1		2		5	
15	Leuwidamar	2	2	2	2	3	2
16	Muncang	1		1	2	2	2
17	Sobang	2		2		3	
18	Cipanas	3	3	3	7	3	9
19	Lebak Gedong	2		2		2	
20	S a j i r a	1	3	1	5	1	6
21	Cimarga		1		2		2
22	Cikurur		1	1	3	1	3
23	Warunggunung	1	5	1	5	1	8
24	Cibadak	1	8	1	10	1	11
25	Rangkasbitung	2	21	2	35	4	40
26	Kalanganyar	1	5	2	5	2	7

27	M a j a	2	4	2	4	8	4
28	Curugbitung	1		1		5	
Jumlah		45	74	48	112	77	137

Selain itu, pasar Rangkasbitung memiliki luas tanah, jumlah ruko, toko, kios, los, lapak dan pedagang yang lebih besar dibandingkan pasar-pasar lainnya. Berikut jumlah dan potensi yang dimiliki Pasar Rangkasbitung:

Tabel 1.1
Potensi Pasar Rangkasbitung

No.	Jenis Inventaris Pasar	Jumlah (Satuan)
1	Luas Tanah	219.500 M ²
2	Jumlah Ruko	20 Buah
3	Jumlah Toko	333 Buah
4	Jumlah Kios	608 Buah
5	Jumlah Los	168 Buah
6	Jumlah Lapak	540 Buah
7	Jumlah Pedagang	1.669 Orang

Sumber: Disperindag Kabupaten Lebak, 2013

Perkembangan Pasar Rangkasbitung dibandingkan pasar lainnya didukung oleh banyak faktor pendukung yang mempengaruhinya. Posisinya sebagai Ibu Kota Kabupaten Lebak menjadikan daerah ini lebih ramai dikunjungi oleh para pedagang dari luar daerah. Selain itu akses transportasi dari Jakarta ke Rangkasbitung pun bisa dijangkau dengan mudah melalui kereta api. Sehingga semakin lama Rangkasbitung akan menjadi salah satu pusat perdagangan dan bisnis di Kabupaten Lebak. Kendati demikian, peran pemerintah selalu dibutuhkan guna penataan pasar Rangkasbitung kearah yang lebih baik.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pendahuluan yang peneliti lakukan, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pengelolaan Pasar Rangkasbitung. *Pertama*, belum dilakukannya penataan pasar secara tertib. Tidak dapat dipungkiri bahwa pembeli berkunjung ke sebuah pasar tidak terlepas dari kenyamanan pasar itu sendiri, salah satunya ialah ketertiban pasar. Bahkan dewasa ini banyak hasil penelitian yang mengemukakan bahwa salah satu daya tarik yang menyebabkan para pembeli lebih memilih belanja ke pasar swalayan dikarenakan pasar swalayan jauh lebih nyaman dibandingkan dengan pasar tradisional. Ketertiban pasar ini bisa dilihat antara lain dalam hal kebersihan, tersedianya lahan parkir yang memadai, serta pelayanan pedagang dalam melayani pembeli. Untuk pasar Rangkasbitung, peneliti masih menemukan kesemrawutan pedagang, lokasi berjualan yang kurang bersih serta lahan parkir yang belum memadai sehingga seringkali para pembeli kesulitan untuk memarkir kendaraannya, khususnya kendaraan roda empat⁴⁵.

Kedua, masih terbatasnya lahan parkir dalam menampung jumlah kendaraan, sehingga lahan parkir ini masih menjadi kendala dalam penataan pasar di Rangkasbitung. Peningkatan jumlah pedagang secara langsung maupun tidak akan diikuti pula oleh perluasan jumlah bangunan seperti ruko, toko serta kios. Kadang kala pembangunan gedung-gedung di pasar tidak memperhatikan ketersediaan lahan parkir. Selain itu, kurangnya lahan parkir juga disebabkan oleh banyaknya pedagang yang tidak memiliki ruko dengan menggelar barang dagangannya di tepi jalan atau lahan parkir. Dengan

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Dedi Setiawan selaku Kasi Perdagangan Disperindag Kab. Lebak. Senin, 5 Januari 2015, Pukul 09.16 WIB.

terbatasnya lahan parkir ini berdampak pula terhadap kemacetan lalu lintas dan kenyamanan pembeli pada saat memasuki pasar.

Ketiga, masih terdapat sebagian pedagang yang kurang sadar dalam membayar retribusi. Retribusi pasar merupakan sumber penerimaan Pendapatan Asli Daerah melalui retribusi umum dan retribusi jasa usaha. Retribusi jasa umum diperoleh dari pelayanan pasar dan parkir, sedangkan retribusi jasa usaha ialah sewa tanah dan bangunan. Selama ini pembayaran retribusi dari pedagang kepada UPT pasar Rangkasbitung masih kurang, sehingga realisasi penerimaan dengan target kadang tidak sesuai. Pada tahun 2014 realisasi pendapatan dari retribusi jasa umum sebesar Rp. 1.942.710.000,00 dari target pendapatan sebesar Rp. 2.084.160.000,00 atau hanya terealisasi sebesar 85,14%. Adapun rekapitulasi retribusi jasa umum dari retribusi pelayanan pasar tersebut antara lain sebagai berikut:

Tabel
Rekapitulasi Sumber Pendapatan Retribusi Jasa Umum

No.	Sumber Retribusi	Jumlah Anggaran
1	Retribusi Kios/Los	366.000.000,00
2	Titipan Kendaraan Bermotor	910.710.000,00
3	Ruko	180.000.000,00
4	Pertokoan	486.000.000,00
Total		1.942.710.000,00

Sumber: DPPKD Kabupaten Lebak, Tahun 2015

Keempat, masih lemahnya penerapan sanksi dari Disperindag kepada para pedagang yang berjualan di emperan yang tidak membayar sewa ruko

atau toko. Jika diamati secara seksama, kehadiran para pedagang emperan di Pasar Rangkasbitung jumlahnya cukup banyak. Keberadaan kelompok pedagang emperan yang menggelar barang dagangan di pinggir jalanan lambat laun menimbulkan permasalahan bagi pasar Rangkasbitung. Kesemrawutan pasar adalah masalah utama yang akan muncul karena tempat mereka berjualannya tidak tertata di dalam toko atau ruko. Selain itu, pedagang yang menyewa toko atau ruko juga akan malas membayar retribusi. Hal ini disebabkan jenis barang dagangan yang dijual oleh pedagang emperan dan di ruko pada umumnya jenis dan bentuknya sama. Namun pedagang emperan pengeluarannya lebih kecil dibandingkan pedagang di ruko-ruko yang harus bayar sewa dan juga retribusi lain-lain. Oleh karenanya perlu tindakan tegas dari Disperindag Kabupaten Lebak agar semua pedagang bisa terakomodir di tempat khusus seperti toko atau ruko, agar semua pedagang punya kewajiban dan hak yang sama. Sehingga pada akhirnya diharapkan ada rasa keadilan yang tercipta antar semua pedagang⁴⁶.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah antara lain sebagai berikut:

1. Masih kurang tertibnya penataan Pasar Rangkasbitung.
2. Lahan parkir yang sempit yang mengurangi kenyamanan pengunjung.

⁴⁶Hasil Wawancara dengan Bapak Iman Hidayat, Kepala Sub Bidang Perencanaan Pembangunan dan Sumber Daya Alam Bappeda Kabupaten Lebak. Selasa, 16 Februari 2015, Pukul 13.00WIB.

3. Masih terdapat sebagian pedagang yang kurang sadar dalam membayar retribusi.
4. Masih lemahnya penerapan sanksi dari Disperindag kepada para pedagang pedagang di emperan yang tidak membayar sewa ruko atau toko.

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan untuk memperjelas substansi dan sasaran dari masalah yang akan diteliti. Pada penelitian ini peneliti membatasi masalah pada Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengelolaan Pasar Rangkasbitung Oleh Disperindag Kabupaten Lebak yaitu sebagai berikut:

1. Manajemen pengelolaan pasar adalah objek penelitiannya.
2. Pedagang dan pengunjung (pembeli) sebagai subjek penelitian.
3. Lokus penelitian yaitu Pasar Rangkasbitung yang dikelola oleh Disperindag melalui UPTD Pasar Rangkasbitung.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah tersebut, kemudian peneliti merumuskan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak antara lain:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kondisi objektif mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor yang mengurangi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat dalam mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan dalam dunia akademis khususnya ilmu administrasi negara mengenai manajemen publik.

2. Manfaat Praktis

Sedangkan manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan rekomendasi bagi pemerintah daerah, khususnya dalam meningkatkan keberhasilan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak
- b. Bahan referensi bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara khususnya dan pembaca pada umumnya dalam memahami Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I dipaparkan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan dan perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Latar belakang masalah merupakan deskripsi ruang lingkup serta kedudukan masalah yang akan diteliti yang dipaparkan secara deduktif. Identifikasi masalah merupakan masalah awal yang muncul dari proses observasi awal dan wawancara pendahuluan. Batasan dan perumusan masalah menetapkan masalah yang paling urgen yang sesuai dengan judul penelitian serta mendefinisikan masalah yang telah ditetapkan dalam bentuk definisi konsep dan definisi operasional.

BAB II DESKRIPSI TEORI, KERANGKA BERPIKIR PENELITIAN

Pada Bab II dipaparkan mengenai deskripsi teori, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian. Deskripsi teori merupakan pendapat para ahli yang akan digunakan sebagai pisau analisa dan memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti. Kerangka berpikir merupakan alur pikiran peneliti berdasarkan pada *grand theory* (teori utama) yang digunakan yang memuat input, output, proses, output dan outcome dari penelitian yang dilakukan.

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap permasalahan yang akan diteliti dan akan diuji kebenarannya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab III dipaparkan mengenai metode penelitian, instrumen penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengolahan dan analisis data, dan tempat dan waktu penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada Bab IV dipaparkan deskripsi objek penelitian, kondisi pasar Rangkasbitung, pengujian persyaratan statistik, deskripsi data (identitas responden dan analisis data), pengujian hipotesis, interpretasi hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada Bab V yaitu berisi penutup, dimana pada bab terakhir ini peneliti memaparkan kesimpulan dan saran sebagai hasil akhir dari proses penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB II

DESKRIPSI TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

2.1 Deskripsi Teori

Penggunaan teori sangat penting dalam suatu penelitian. Teori berfungsi untuk menjelaskan dan menjadi pedoman dalam penelitian. Berdasarkan uraian sebelumnya, peneliti telah menguraikan masalah-masalah yang diperoleh di lapangan yang berkaitan dengan penelitian. Pada bab ini, peneliti mengkaji beberapa teori yang relevan dengan permasalahan penelitian sehingga akan diperoleh konsep penelitian yang jelas.

Penelitian mengenai Manajemen Pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak akan dikaji dengan menggunakan beberapa teori dalam ruang lingkup ilmu administrasi negara, yaitu: teori pelayanan publik dan konsep pasar.

2.1.1 Konsep Pelayanan

Definisi Pelayanan yang sangat sederhana diberikan oleh *Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby* yaitu “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatannya” (Ratminto dan Winarsih, 2008: 2). Definisi lain tentang pelayanan disampaikan oleh Gronroos sebagaimana dikutip dibawah ini :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain

yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan” (Ratminto dan Winarsih, 2008: 2)

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata atau tidak dapat diraba dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Schmenner (2004) mengklasifikasikan pelayanan kedalam empat area, yaitu :

- (1) *Service Factory, low relative through put time, long degree of variation (eg. Airlines, express trucking, hotels, restaurant and recreations)*
- (2) *Service Shop, low relative through put and high degree variation (eg. hospitals, traditional restaurant)*
- (3) *Mass Service, high relative through put time and low degree of variation (eg. Retail, banking and schools)*
- (4) *Professional Service, high relative through put time and high degree of variation (eg. Law firms, accounting firms and medical clinics)* (dalam Olorunniwo, 2006 : 108)

Menurut Kotler jasa adalah interaksi atau penampilan dari satu pihak yang diserahkan oleh kepada pihak lain dimana hal tersebut tidak berwujud dan tidak dipengaruhi oleh bentuk fisik. Philip Kotler (2003) menyebutkan bahwa pada umumnya terdapat empat karakteristik jasa yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. *Intangibility*, karena jasa tidak berwujud, biasanya jasa dirasakan secara subyektif dan ketika jasa dideskripsikan oleh pelanggan, ekspresi seperti pengalaman, kepercayaan, perasaan dan keamanan adalah tolak ukur yang dipakai.
2. *Inseparability*, karena jasa merupakan serangkaian aktivitas atau proses dimana produksi dan konsumsi dilakukan secara simultan, maka tidak ada pra produksi untuk mengontrol kualitas lebih awal sebelum dijual atau dikonsumsi. Misalnya jasa seorang dokter hampir semuanya diproduksi pada saat pasien hadir dan menerima jasa tersebut.

3. *Perishability*, karakteristik yang menyatakan bahwa tidak memungkinkan untuk menyimpan jasa seperti barang.
4. *Variability*, karena proses produksi dan proses penyampaian dilakukan oleh manusia sedang manusia memiliki sifat yang tidak konsisten, sehingga penyampaian suatu jasa belum tentu sama terhadap tiap-tiap pelanggan (dalam Arief, 2007 : 20-21).

2.1.2 Pelayanan Publik

Pengertian lain dari Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”⁴⁷

Menurut Lewis (2005: 9) ruang lingkup pelayanan publik dapat dilihat dari pernyataan berikut,

“Public Service refers to agencies and activities tending toward the public side of the continuum. In actuality there is no clear division between public and private. Public service includes quasi governmental agencies and the many non profit organization devoted to community services and to the public interest”.

Azas-azas dan Prinsip pelayanan yang ada saat ini harus dilandaskan pada paradigma baru dalam administrasi negara, yaitu paradigma *New Public Service* dan meninggalkan prinsip administrasi klasik. Menurut Denhardt dan Denhardt (2007 : 42-43) administrasi publik harus :

1. *Service citizen not customers, public servant do not merely respond to demands of “customers” but rather focus on building relationships of trust and collaboration with among citizens.*
2. *Seek the public interest, public administrator must contribute to building a collective, shared notion of the public interest. The goal is not to find quick solution driven by individual choice. Rather it is the creation of shared interest and shared responsibility.*
3. *Value citizenship over entrepreneurship, the public interest is better advanced by public servants and citizens committed to making meaningful*

⁴⁷ Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN. Hal 229.

contributions to society than by entrepreneurial managers acting as if public money were their own.

4. *Think strategically, act democratically, Policies and programs meeting public needs can be most effectively and responsibly achieved through collective efforts and collaborative processes*
5. *Recognize that accountability isn't simple, Public servants should be attentive to more than the market; they should also attend to statutory and constitutional law, community values, political norms. Professional standards and citizens interest.*
6. *Serve rather than steer, it is increasingly important for public servants to use shared, value based leadership in helping citizens articulate and meet their shared interest rather than attempting to control or steer society in new directions.*
7. *Value people, not just productivity, Public organization and the networks in which they participate are more likely to be successful in the long run if they are operated through processes of collaboration and shared leadership based on respect for all people.*

2.1.3 Pengukuran Kinerja Pelayanan

Pengukuran kinerja pelayanan publik sering dipertukarkan dengan pengukuran kinerja pemerintah. Hal ini tidaklah terlalu mengherankan karena pada dasarnya pelayanan publik memang menjadi tanggung jawab pemerintah. Dengan demikian, ukuran kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Demikian juga dengan organisasi swasta, kinerja pelayanan organisasi swasta sering dilihat sebagai kinerja organisasi tersebut karena memang organisasi tersebut menjalankan pelayanan. Sehingga apabila organisasi tersebut menyelenggarakan pelayanan dengan baik, maka kinerja organisasinya dapat dianggap baik. Dengan demikian kinerja organisasi dan kinerja pelayanan suatu organisasi ibarat dua sisi dari satu mata uang yang sama. (Ratminto & Atik, 2006:173)

Berdasarkan review literatur ditemukan adanya beberapa indikator pengukuran kinerja. Indikator-indikator ini sangat bervariasi sesuai dengan fokus

dan konteks penelitian yang dilakukan dalam proses penemuan dan penggunaan indikator tersebut. Berikut ini akan diuraikan tentang indikator-indikator tersebut antara lain:

1. Mc Donald & Lawton (1977): *output oriented measure throughput, efficiency, effectiveness.*
 - a. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
 - b. *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun organisasi.
2. Salim & Woodward (1992): *economy, efficiency, effectiveness, equity*
 - a. *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumberdaya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
 - b. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
 - c. *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
 - d. *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.
3. Lenvinne (1990): *responsiveness, responsibility, accountability*

- a. Responsiveness atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.
 - b. Responsibility atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
 - c. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004:
Azas Pelayanan.
- a. Transparansi
 - b. Akuntabilitas
 - c. Kondisional
 - d. Partisipatif
 - e. Kesamaan Hak
 - f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004:
Prinsip Pelayanan Publik:
- a. Kesederhanaan
 - b. Kejelasan

- c. Kepastian waktu
 - d. Akurasi
 - e. Keamanan
 - f. Tanggungjawab
 - g. Kelengkapan sarana dan prasarana
 - h. Kemudahan akses
 - i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
6. Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990): *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.
- a) Fasilitas Fisik (*tangible*) bukti fisik yang dapat dirasakan, bisa berupa fasilitas, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa seperti kartu kredit, meliputi hal-hal :
 - a. Kenyamanan ruangan (udara sejuk, tempat duduk)
 - b. Ketersediaan Fasilitas penunjang (komputer dan lain-lain)
 - c. Ketersediaan tempat parkir
 - d. Penampilan pegawai
 - e. Kebersihan Toilet
 - b) Reliabilitas (*reliability*)/keterandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*) hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya tepat sejak awal (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati, meliputi :

- a. Ketepatan dalam memenuhi janji yang diberikan
- b. Keandalan proses pelayanan
- c) Responsivitas (*responsiveness*)/ketanggapan yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan, meliputi hal-hal berikut :
 - a. Ketanggapan petugas dalam menangani masalah
 - b. Ketersediaan petugas menjawab pertanyaan konsumen
 - c. Ketersediaan petugas keamanan (satpam) membantu konsumen
- d) Kompetensi (*competency*)/kemampuan, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu, meliputi hal-hal berikut :
 - a. Pengetahuan pegawai tentang produk/jasa yang ditawarkan
 - b. Keterampilan petugas
 - c. Kecepatan pelayanan
 - d. Keragaman Produk/jasa yang disediakan/ditawarkan
 - e. Keakuratan data/informasi yang diberikan kepada konsumen
- e) Tata Krama (*Courtesy*)/kesopanan meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* seperti resepsionis, operator telepon dan lain-lain yang meliputi :
 - a. Keramahan dan sopan santun pegawai dalam melayani konsumen
 - b. Keramahan petugas satpam dalam menjaga keamanan perusahaan
 - c. Kesopanan penampilan pegawai (pakaian, sikap)

- f) Kredibilitas (*credibility*) yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, *contact personnel* dan interaksi dengan pelanggan, meliputi tiga hal :
- a. Status kepemilikan perusahaan
 - b. Kinerja manajemen perusahaan
 - c. Reputasi manajemen perusahaan
- g) Keamanan (*security*) yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi tiga hal :
- a. Keamanan fasilitas fisik perusahaan
 - b. Keamanan dalam melakukan bisnis dengan perusahaan
 - c. Keamanan dari gangguan tindak kejahatan
- h) Akses (*access*), yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi yang mudah dihubungi dan lain-lain, meliputi :
- a. Mudah akses ke perusahaan
 - b. Kemudahan menemui petugas/pejabat perusahaan yang diperlukan
 - c. Tersedianya sarana telekomunikasi (telepon, faksimili, dan teleks)
- i) Komunikasi (*communication*), artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan yang meliputi hal-hal berikut:

- a. Kejelasan tentang produk dan jasa layanan yang ditawarkan
 - b. Informasi yang cepat dan tepat tentang perusahaan tarif dan ketentuan
 - c. Adanya komunikasi dua arah
 - d. Penyampaian informasi melalui iklan dan advertensi.
- j) Perhatian pada pelanggan (*understanding the customer*), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan yang meliputi hal-hal berikut :
- a. Kemampuan pegawai dalam memberikan saran, pendapat sesuai dengan kondisi konsumen
 - b. Pemahaman terhadap kebutuhan konsumen/pelanggan
 - c. perhatian terhadap konsumen inti (pelanggan utama)(dalam Arief, 2007: 125-128)

2.1.4 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur Pelayanan, adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan Pelayanan, adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan Pelayanan, adalah keberadaan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggungjawab).

- 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan, adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggungjawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan Pelayanan, adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan, adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan Keramahan Petugas, merupakan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13) Kenyamanan Lingkungan, merupakan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.

Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.2 Pengertian Pasar

Pasar dalam pengertian ekonomi tidak berwujud secara fisik; pasar merupakan pertemuan antara permintaan (*demand*) dan penawaran (*supply*), atau mempertemukan penjual dan pembeli suatu barang. Melalui interaksi diantara penjual dan pembeli, pasar akan menentukan harga suatu barang dan jumlah barang yang diperjual belikan.⁴⁸ Lebih lanjut definisi pasar juga dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia yang menyatakan pasar adalah area tempat jual beli barang dengan jumlah penjual lebih dari satu baik yang disebut sebagai Pusat Perbelanjaan, Pasar Tradisional, Pertokoan, *Mall*, Plasa, Pusat Perdagangan maupun sebutan lainnya⁴⁹.

Secara harfiah kata Pasar berarti berkumpul untuk tukar menukar barang atau jual beli, yang dilaksanakan sekali dalam 5 hari Jawa. Kata Pasar diduga dari kata sansekerta yang utama dalam kegiatan pasar adalah interaksi sosial dan

⁴⁸ Rahardja, Prathama. 2008. *Pengantar Ilmu Ekonomi (Mikroekonomi & Makroekonomi)*, edisi ketiga. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

⁴⁹ Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 70/M-DAG/PER/12/2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern.

ekonomi dalam satu peristiwa. Berkumpul dalam arti saling ketemu muka dan berjual pada hari pasaran menjadi semacam panggilan sosial periodik.⁵⁰

Pasar tradisional adalah 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 dengan melalui tawar menawar⁵¹

Definisi pasar tradisional digunakan untuk menunjukkan tempat bagi perdagangan pasar yang asli setempat yang sudah berlangsung sejak lama. Suatu pasar yang baru dibangun 10 tahun terakhir, misalnya, dapat dimasukkan dalam jenis pasar tradisional karena perdagangannya menggunakan cara-cara tradisional. Hal yang menarik dari pasar tradisional bahwa pasar tradisional menyangkut hajat hidup masyarakat yang lebih banyak, dan mayoritas adalah masyarakat kecil. Implikasinya pasar tradisional mempunyai nilai strategis yang tinggi dalam memelihara keseimbangan pembangunan wilayah dan pengendali roda perekonomian.

Ada beberapa jenis pasar, antara lain: pasar tradisional, pasar modern dan pasar ekonomi. Pasar tradisional biasanya terdiri dari kios-kios yang dibuka oleh penjual dan kebanyakan menjual kebutuhan sehari-hari seperti bahan-bahan

⁵⁰ Wiryomartono, A. Bagoes P. 1995. *Seni Bangunan dan Seni Binakota Di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

⁵¹ Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 70/M-DAG/PER/12/2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern.

makanan. Sedangkan pasar modern pada umumnya tidak banyak berbeda dari pasar tradisional, namun pasar jenis ini berada dalam bangunan dan barang-barang yang dijual biasanya adalah barang tahan lama.

2.3 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian telah dilakukan terkait dengan manajemen pengelolaan pasar tradisional antara lain:

1. *Herly Ependi* (2009) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Implementasi Perpres RI no. 112 tahun 2007 tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern terhadap Kesejahteraan Pedagang mengemukakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara “Pengaruh Implementasi Perpres RI No. 112 Tahun 2007 tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern terhadap Kesejahteraan Pedagang. (Studi Kasus PD. Pasar Niaga Kerta Raharja Sub Pasar Balaraja)”. Oleh karena itu agar pedagang pasar tradisional tidak kecewa dengan kebijakan baru dari pemerintah, maka selayaknya Pemerintah Kabupaten Tangerang dan PD. Pasar Niaga Kerta Raharja Kabupaten Tangerang harus mensosialisasikan kebijakan baru tersebut tentang isi dari kebijakan baru tersebut sebelum diimplementasikan agar tidak terjadi miskomunikasi antara pedagang PD. Pasar Niaga Kerta Raharja Sub Pasar Balaraja dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang dan PD. Pasar Niaga Kerta Raharja Kabupaten Tangerang pada penerapannya nanti.

2. Hasil penelitian *Dede Juliadi* (2012) yang berjudul *Manajemen Strategi Pengelolaan Ketertiban Pasar Baru Kota Cilegon* mengemukakan bahwa manajemen strategis pengelolaan ketertiban Pasar Batu Kota Cilegon masih belum memadai dikarenakan masih kurangnya kualitas dan kuantitas sumber daya aparatur, sosialisasi kepada pedagang, serta fungsi terminal yang belum tepat sasaran sebagaimana mestinya.

2.4 Kerangka Berpikir

Pasar tradisional merupakan wujud nyata dari kegiatan ekonomi sebagian besar masyarakat kelas menengah dan bawah. Eksistensi pasar tradisional hingga saat ini tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat baik dari segi sumber mata pencaharian maupun tempat pemenuhan kebutuhan. Kendati demikian, berkembangnya pasar modern sebagai kompetitor (pesaing) akan memberikan dampak signifikan terhadap kelangsungan pasar tradisional. Kepuasan pelayanan dan pola manajemen pasar modern tentu akan lebih baik dan memuaskan masyarakat dibanding pasar tradisional. Oleh karenanya perlu ide kreatif untuk meningkatkan pengelolaan pasar tradisional guna meningkatkan kepuasan masyarakat ketika berkunjung.

Pada penelitian ini, peneliti melihat kondisi pasar Rangkasbitung sebagai pasar tradisional memiliki potensi yang sangat bagus. Namun di lain sisi, masih terdapat beberapa permasalahan yang kemungkinan besar ke depan akan menjadi faktor penghambat berkembangnya pasar ini. Hasil identifikasi permasalahan yang peneliti lakukan antara lain:

5. Masih kurang tertibnya penataan Pasar Rangkasbitung.

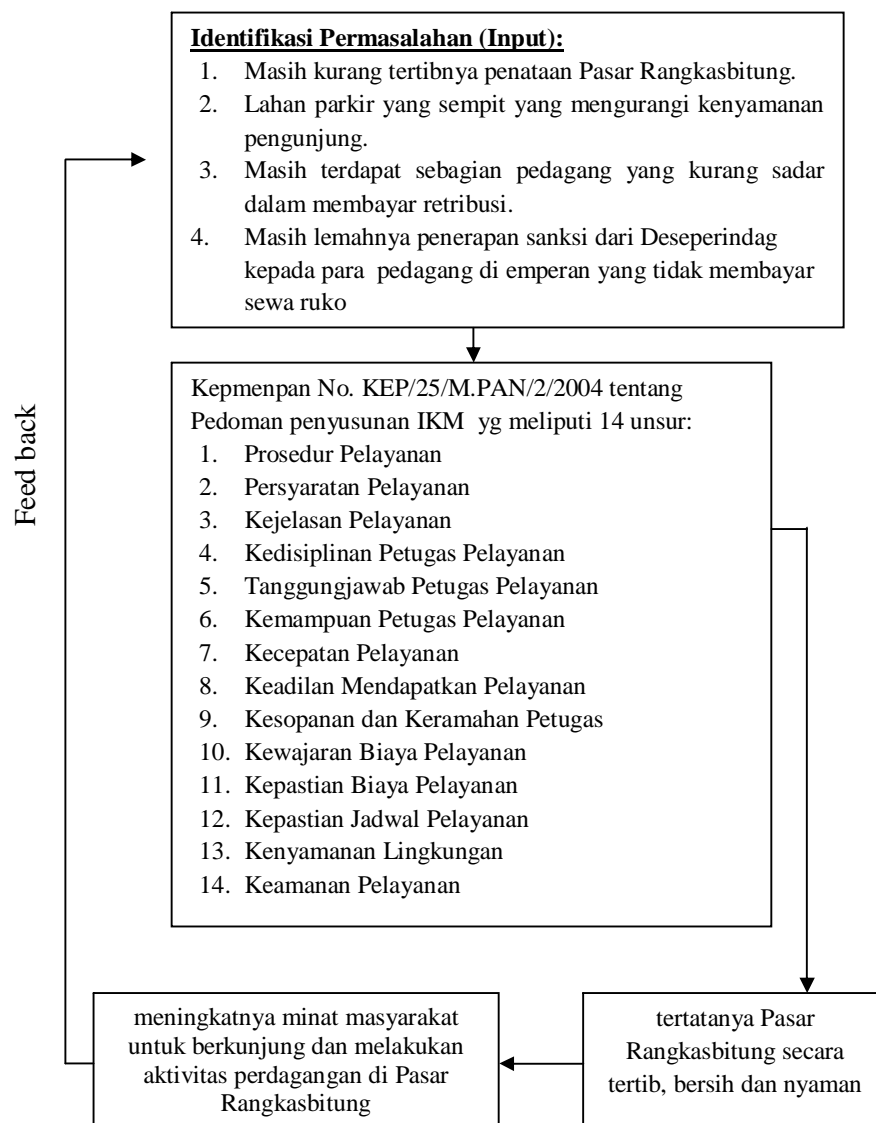
6. Lahan parkir yang sempit yang mengurangi kenyamanan pengunjung.
7. Masih terdapat sebagian pedagang yang kurang sadar dalam membayar retribusi.
8. Masih lemahnya penerapan sanksi dari Deseperindag kepada para pedagang di emperan yang tidak membayar sewa ruko

Dengan menelaah beberapa permasalahan yang peneliti tuangkan ke dalam identifikasi masalah di atas, peneliti akan menggunakan *grand theory* berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut terdiri dari 14 unsur yaitu :

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Tanggungjawab Petugas Pelayanan
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Kecepatan Pelayanan
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas
10. Kewajaran Biaya Pelayanan
11. Kepastian Biaya Pelayanan
12. Kepastian Jadwal Pelayanan
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan Pelayanan

Hasil analisa permasalahan dengan menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara ini diharapkan menghasilkan output yaitu tertatanya Pasar Rangkasbitung secara tertib, bersih dan nyaman. Sehingga

nantinya hal ini akan diikuti pula oleh outcome yaitu meningkatnya minat masyarakat untuk berkunjung dan melakukan aktivitas perdagangan di Pasar Rangkasbitung. Untuk dapat memahami secara detail mengenai kerangka berpikir ini, peneliti mencoba menyajikannya dalam bentuk bagan yang secara skematis dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut ini:



Gambar 2.4 Kerangka Berfikir Penelitian.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian yang berjudul Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak desain penelitiannya menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Sementara itu untuk mengetahui harapan masyarakat akan peningkatan kualitas pelayanan pasar digunakan metode pendukung yaitu dengan pendekatan kualitatif.

Metode ialah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu, yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Sedangkan, metodologi ialah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan suatu metode. Jadi, mendefinisikan metode penelitian ialah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan yang terdapat dalam penelitian.⁵²

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang harus diperhatikan yaitu, *cara ilmiah*, *tujuan*, dan *kegunaan*. *Cara ilmiah* berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis. *Rasional* berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. *Empiris* berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat

⁵² Usman, Husaini & Purnomo Setiady A. 2006. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal 42.

diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. *Sistematis* artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.⁵³

Untuk menemukan jawaban atas masalah-masalah, tujuan, dan manfaat yang dirumuskan pada bab sebelumnya, maka metode yang digunakan dalam penelitian yang berjudul Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif.

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁵⁴ Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya.⁵⁵ sedangkan menurut **Sugiyono** penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.⁵⁶ Kemudian menurut **Bungin** penelitian kuantitatif deskriptif yaitu penelitian kuantitatif yang bertujuan hanya

⁵³Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta. Hal 1

⁵⁴ Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Hal 8

⁵⁵ Irawan, Prasetya. Op.Cit. Hal 4.9

⁵⁶ Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta. Hal 11

menggambarkan keadaan gejala sosial apa adanya, tanpa melihat hubungan-hubungan yang ada.⁵⁷

3.2 Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Oleh karena itu, maka diperlukan alat ukur yang baik yang dinamakan instrumen penelitian. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.⁵⁸ Sedangkan menurut **Bungin** Pengertian dasar dari instrumen penelitian adalah: *pertama*, instrumen penelitian menempati posisi teramat penting dalam hal bagaimana dan apa yang harus dilakukan untuk memperoleh data di lapangan. *Kedua*, instrumen penelitian adalah bagian paling rumit dari keseluruhan proses penelitian. Kesalahan bagian ini, dapat dipastikan suatu penelitian akan gagal atau berubah dari konsep semula. *Ketiga*, bahwa pada dasarnya instrumen penelitian kuantitatif memiliki dua fungsi yaitu sebagai substitusi dan sebagai suplemen. Pada beberapa instrumen, umpamanya angket, instrumen penelitian menjadi wakil peneliti satu-satunya di lapangan atau wakil satu-satunya orang yang membuat instrumen penelitian tersebut. Oleh karena itu, kehadiran instrumen penelitian di depan responden (khususnya untuk instrumen angket) adalah benar-benar berperan sebagai pengganti (substitusi) dan bukan suplemen penelitian. Sebagai suplemen, instrumen penelitian hanyalah pelengkap dari sekian banyak alat-alat

⁵⁷ Bungin, Burhan. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana. Hal 171

⁵⁸ Sugiyono. Op.Cit. Hal 119

bantu penelitian yang diperlukan oleh peneliti pada pengumpulan data yang menggunakan instrumen penelitian.⁵⁹

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti.⁶⁰ Dengan demikian, jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner, dengan jumlah variabel sebanyak satu variabel, dan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁶¹ Dengan skala *Likert*, maka variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen dalam bentuk pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen memiliki tingkatan nilai dari sangat positif sampai negatif. Dan untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban dari setiap item instrumen diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skoring Item Instrumen

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

(Sumber: Sugiyono 2010: 108)

⁵⁹ Bungin, Burhan. Op.Cit. Hal 94

⁶⁰ Sugiyono. Op.Cit. Hal 105

⁶¹ Sugiyono. Op.Cit. Hal 107

Dengan demikian, untuk mengembangkan instrumen maka berikut ini akan dipaparkan tentang instrumen dan kisi-kisi penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.2
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Unsur	Aspek	No. Item	Skala
Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak	1. Prosedur Pelayanan	1. Keterbukaan	1	Skala Likert
		2. Kejelasan	2	
		3. Kesederhanaan	3	
	2. Persyaratan Pelayanan	1. Keterbukaan	4	
		2. Kemudahan	5	
		3. Kejelasan	6	
	3. Kejelasan Petugas Pelayanan	1. Kepastian identitas	7	
		2. Kemudahan menemui petugas	8	
		3. Pegawai selalu stanby	9	
	4. Kedisiplinan Petugas	1. Ketepatan waktu	10	
		2. Kredibilitas	11	
		3. Penampilan	12	
	5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	1. Tanggung jawab	13	
		2. Cepat respon terhadap masalah	14	
		3. Keseriusan	15	
	6. Kemampuan petugas	1. Kemampuan fisik	16	
		2. Dapat dipercaya	17	
		3. Kemampuan informatif	18	
	7. Kecepatan Pelayanan	1. Tepat Waktu	19	
		2. Keterbukaan waktu pelayanan	20	
		3. Respon terhadap keluhan	21	
	8. Keadilan dalam pelayanan	1. Kesamaan perlakuan	22	
		2. Kepemerataan jangkauan	23	
		3. Keadilan dalam memberikan sanksi	24	
	9. Kesopanan dan keramahan petugas	1. Kesopanan	25	
		2. Keramahan	26	
		3. Cara menerima complaint	27	

Variabel	Unsur	Aspek	No. Item	Skala
	10 Kewajaran Biaya	1. Keterjangkauan biaya	28	
		2. Kesesuaian biaya dengan Kualitas	29	
		3. Kewajaran biaya	30	
	11 Kepastian biaya	1. Kejelasan biaya	31	
		2. Keterbukaan biaya	32	
		3. Terjangkau	33	
	12 Kepastian jadwal pelayanan	1. Kejelasan jadwal	34	
		2. Kesesuaian jadwal	35	
		3. Keberadaan Petugas sesuai jadwal	36	
	13 Kenyamanan lingkungan	1. Kebersihan	37	
		2. Kerapihan	38	
		3. Penataan Lingkungan	39	
	14 Keamanan pelayanan	1. Tempat pelayanan	40	
		2. Sarana dan prasarana	41	
3. Kelayakan		42		

Sumber: Indeks Kepuasan Masyarakat, (2015)

Dalam penelitian ini, metode atau teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Kuesioner, merupakan alat penelitian yang digunakan sebagai instrumen utama dalam penelitian ini. Kuesioner disusun berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- b. Wawancara , adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai dengan

atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.⁶² Wawancara yang peneliti lakukan dalam penelitian ini ialah wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur ialah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.⁶³

- c. Observasi, menurut **Hadi** (1986) dalam Sugiyono mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi yang peneliti lakukan dalam penelitian ini ialah observasi nonpartisipan, dimana peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen.⁶⁴
- d. Dokumentasi, adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, kenang-kenangan, laporan dan sebagainya.⁶⁵

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dan sampel penelitian digunakan untuk menjangkau data kuantitatif yang dibutuhkan pada tahap pertama penelitian. Dan tahap selanjutnya menggunakan wawancara untuk menjangkau data kualitatif.

⁶² Bungin, Burhan. Op.Cit. Hal 126

⁶³ Sugiyono. Op.Cit. Hal 160

⁶⁴ Sugiyono. Op.Cit. Hal 166

⁶⁵ Bungin, Burhan. Op.Cit. Hal 144

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atau obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. (Sugiyono,2007: 90) Dalam penelitian, populasi yang akan menjadi obyek penelitian adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan pasar yang diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak.

Kemudian, dari populasi tersebut berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, bahwa jumlah sampel minimal 150 orang dengan ketentuan (jumlah unsur penilaian+1 x 10 = 150 orang).

Dalam penelitian, populasi yang akan menjadi obyek penelitian adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan di unit penyelenggara pelayanan publik yang menangani urusan pasar oleh Disperindag Kabupaten Lebak. Kemudian, dari populasi tersebut berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, bahwa jumlah sampel minimal 150 orang dengan ketentuan (jumlah unsur penilaian+1 x 10 = 150 orang).

Teknik penarikan sampel menggunakan teknik *Acidental Sampling*. Menurut Nanang Martono (2010:70) *Acidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan

ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dimana responden diambil berdasarkan pada kehadiran responden di sekitar Pasar Rangkasbitung yang dikelola oleh Dinas Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak.

3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak adalah statistik deskriptif dikarenakan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian kuantitatif yang bertujuan hanya menggambarkan keadaan gejala sosial apa adanya, tanpa melihat hubungan-hubungan yang ada.⁶⁶ Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.⁶⁷

Adapun teknik pengolahan data dalam penelitian ini ditempuh melalui tahap memeriksa (*editing*), proses pemberian identitas (*coding*) dan proses pembeberan (*tabulating*).

1. *Editing*, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah peneliti setelah menghimpun data di lapangan, dimana dimulai dengan member identitas pada instrumen penelitian yang telah terjawab, kemudian memeriksa satu

⁶⁶ Bungin, Burhan. Op.Cit. Hal 171

⁶⁷ Sugiyono. Op.Cit. Hal 169

per satu lembaran instrumen pengumpulan data, lalu memeriksa poin-poin serta jawaban yang tersedia.⁶⁸

2. *Coding*, yaitu mengklasifikasi data-data yang telah melalui tahap editing tersebut melalui tahapan koding, dimana data yang telah diedit tersebut diberi identitas sehingga memiliki arti tertentu pada saat dianalisis. Pengkodean ini menggunakan dua cara, yaitu *pengkodean frekuensi* yang digunakan apabila jawaban pada poin tertentu memiliki bobot atau arti frekuensi tertentu dan *pengkodean lambang* yang digunakan pada poin yang tidak memiliki bobot tertentu.⁶⁹
3. *Tabulating*, yaitu bagian terakhir dari pengolahan data, dimana data-data dimasukkan pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya.⁷⁰

Setelah data terkumpul dan diolah dengan tahap-tahap seperti yang disebutkan diatas, maka data dianalisis dengan menggunakan analisis statistik sederhana, dimana data mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak yang diperoleh dari kuesioner yang bersifat kuantitatif tersebut diuji melalui analisis data.

⁶⁸ Bungin, Burhan. Op.Cit. Hal 165

⁶⁹ Bungin, Burhan. Op.Cit. Hal 166

⁷⁰ Bungin, Burhan. Op.Cit. Hal 168

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Bobot nilai} \times \text{Jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang dinilai}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonverikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3.2
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,00 - 1,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	A	Sangat baik

3.4.1 Perangkat Pengolahan

1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/system data base.

2. Pengolahan secara manual

- Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan 14 (U14).
- Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
 - b. Nilai Indeks Pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Lebak

Kabupaten Lebak terletak di antara 6°18' - 7°00' Lintang Selatan dan 105°25' - 106°30' Bujur Timur. Dengan bentang alam yang cukup luas tersebut Kabupaten Lebak memiliki luas wilayah mencapai 304.472 hektar atau sekitar 3.044,72 km². Luas wilayah Kabupaten Lebak ini mencapai kurang lebih 35,46% dari luas Provinsi Banten.

Kabupaten Lebak terletak di bagian Selatan Provinsi Banten, yang bersebelahan dengan Kabupaten Pandeglang di batas bagian baratnya. Bentuk wilayah yang membujur dari Utara ke Selatan, menghubungkan Kabupaten Lebak dengan Kabupaten Serang dan sebagian dengan Kabupaten Tangerang di batas bagian utaranya. Di bagian timurnya berbatasan dengan dua kabupaten paling barat Provinsi Jawa Barat, yaitu Kabupaten Bogor dan Sukabumi. Sementara pada bagian selatannya, Kabupaten Lebak terkoneksi langsung dengan Samudera Indonesia sehingga memiliki wilayah laut sekitar 588.745 km² dengan panjang pantai mencapai 91,42 km.

Secara administratif Kabupaten lebak terdiri dari 28 kecamatan, 340 desa, 5 kelurahan, 1.618 RW dan 5.656 RT. Adapun jumlah penduduk Kabupaten Lebak sampai tahun 2012 berjumlah 1.247.906 jiwa dengan rincian 640.002 jiwa

laki-laki dan 607.904 jiwa perempuan dengan sex ratio 105,28. Sementara kepadatan penduduk 410 jiwa/km². (Sumber: Lebak dalam Angka 2014).

4.1.2. Gambaran Umum Dinas Perindustrian dan Perdagangan

a. Tugas

Dinas mempunyai tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang perindustrian, perdagangan dan pengelolaan pasar Kabupaten Lebak (sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Lebak Nomor 10 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Lebak), serta melaksanakan tugas pembantuan yang diserahkan kepada pemerintah daerah.

b. Fungsi

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut di atas, dinas mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis pengembangan usaha industry, perdagangan dan pengelolaan pasar;
- b. Perumusan kebijakan pembinaan dan pengawasan usaha industry, perdagangan dan pengelolaan pasar;
- c. Pelaksanaan tugas bimbingan teknis operasional di bidang perindustrian yang meliputi industry agro dan hasil hutan, industri logam, mesin, kimia dan aneka;
- d. Pelaksanaan tugas bimbingan dan pengembangan usaha perdagangan, meliputi pembinaan usaha perdagangan, pelayanan kemetrolgian,

- pengendalian persediaan barang dan jasa, perlindungan konsumen dan pembinaan perijinan;
- e. Pelaksanaan pelayanan, pengembangan dan pembinaan di semua sektor di daerah;
 - f. Pelaksanaan pemberian rekomendasi ijin di bidang industry, perdagangan dan perumahan tanah, bangunan serta gedung milik pemerintah daerah di lingkungan pasar serta pemberian rekomendasi di daerah;
 - g. Pelaksanaan koordinasi dan kerja sama dengan dinas/instansi terkait, swasta, organisasi/asosiasi dunia usaha dalam rangka pengembangan usaha industry, perdagangan dan pengelolaan pasar;
 - h. Pelaksanaan perencanaan dan pengendalian di bidang industry, perdagangan dan pengelolaan pasar;
 - i. Pelaksanaan perencanaan dan pengendalian di bidang industry, perdagangan dan pengelolaan pasar;
 - j. Pelaksanaan monitoring, evaluasi kegiatan pembinaan dan pengembangan usaha industry, perdagangan dan pengelolaan pasar;
 - k. Pelaksanaan urusan tata usaha dinas.

c. Struktur Organisasi

Dinas terdiri dari unsur-unsur :

- a. Pimpinan adalah kepala dinas
- b. Pembantu pimpinan adalah kepala sekretaris
- c. Pelaksanaan adalah kepala bidang, kepala sub Bagian, kepala seksi, cabang dinas, kepala UPT dan kelompok jabatan fungsional.

d. Susunan Organisasi Dinas adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris:
 - 1. Sub Bagian Umum
 - 2. Sub Bagian Keuangan
 - 3. Sub Bagian Program
- c. Bidang Usaha Industri
 - 1. Seksi Agro Industri dan Hasil Hutan
 - 2. Seksi Aneka Industri
 - 3. Seksi Industri Logam, Mesin dan Kimia
- d. Bidang Usaha Perdagangan
 - 1. Seksi Pengembangan Usaha Perdagangan
 - 2. Seksi pengadaan dan penyaluran
 - 3. Seksi perlindungan konsumen
- e. Bidang Pengelolaan Pasar
 - 1. Seksi Retribusi Pasar
 - 2. Seksi Sarana dan Prasarana
 - 3. Seksi Kebersihan dan Keamanan Pasar
- f. Bidang Perencanaan dan Evaluasi
 - 1. Seksi Evaluasi dan Pelaporan
 - 2. Seksi Pendataan
 - 3. Seksi Pengendalian
- g. Cabang Dinas
- h. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)
- i. Kelompok Jabatan Fungsional

4.2. Deskripsi Hasil Penelitian

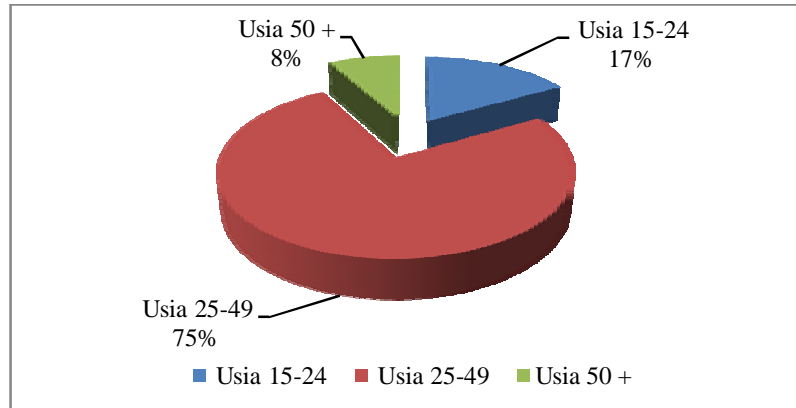
4.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pasar oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak merupakan dinas yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang perindustrian, perdagangan dan pengelolaan pasar Kabupaten Lebak (sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Lebak Nomor 10 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Lebak), serta melaksanakan tugas pembantuan yang diserahkan kepada pemerintah daerah. Berkaitan dengan pengelolaan Pasar Rangkasbitung, aspirasi masyarakat sangat dibutuhkan salah satunya ialah melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak.

a. Identitas responden

Responden dalam penelitian ini adalah pedagang dan pembeli yang datang ke Pasar Rangkasbitung untuk melakukan aktivitas perdagangan. Mereka diminta kesediaannya untuk menjawab pertanyaan pada kuesioner yang telah disediakan. Namun sebelumnya mereka diminta memberikan informasi mengenai identitas pribadi meliputi, Usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan. Berikut ini merupakan uraian mengenai identitas yang dimaksudkan:

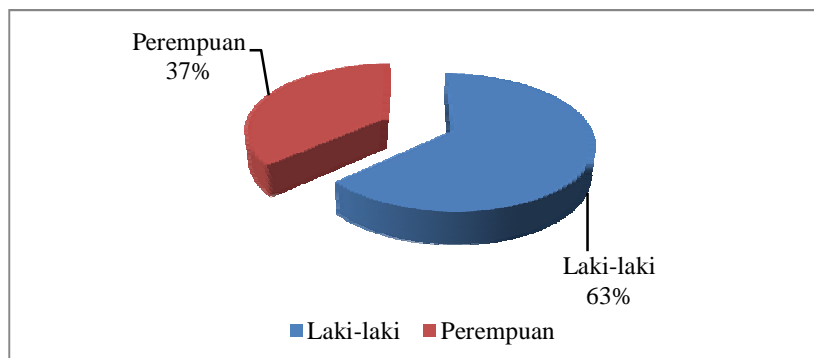
Diagram 4.1
Jumlah Responden Berdasarkan Usia



Sumber: Kuesioner Penelitian, 2015

Berdasarkan grafik 4.1 di atas menggambarkan bahwa rata-rata responden yang datang untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan berada pada rentang usia 25 sampai 49 tahun . Hal ini menunjukkan bahwa responden berasal dari usia produktif, artinya responden pada penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang komprehensif (menyeluruh) dan objektif terhadap pengelolaan Pasar Rangkasbitung.

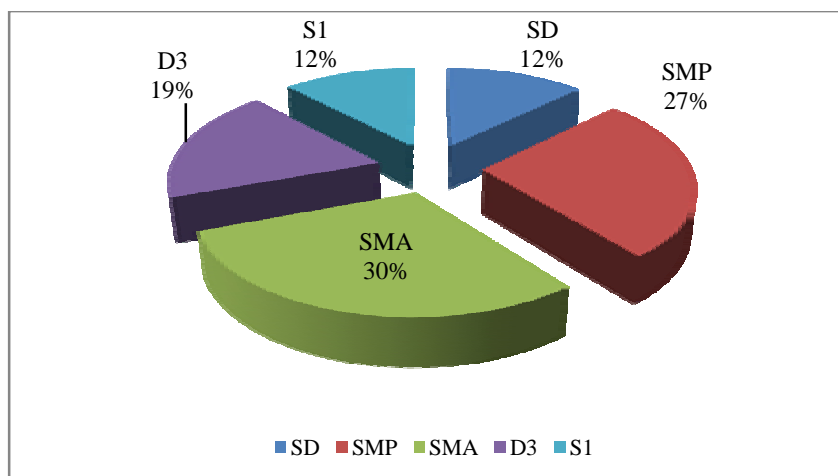
Diagram 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Kuesioner Penelitian, 2015.

Grafik 4.2 di atas menunjukkan bahwa dari 150 orang reseponden sebagian besar ialah responden laki-laki sebesar 63% atau sebanyak 95 orang. Sedangkan responden perempuan ialah sebesar 37% atau sebanyak 55 orang. Besarnya persentasi jumlah responden laki-laki menunjukkan bahwa yang banyak melakukan aktivitas perdagangan di Pasar Rangkasbitung ialah laki-laki. Namun demikian, perempuan juga ada yang melakukan aktivitasnya sebagai pedagang namun pada beberapa jenis pedagang aja.

Diagram 4.3
Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Sumber: Kuesioner Penelitian

Grafik 4.3 menunjukkan bahwa rata-rata tingkat pendidikan responden berada pada tingkat SMP dan SMA yaitu masing-masing sebesar 27% dan 30%. Hal ini menunjukkan bahwa memang mayoritas responden pada penelitian ini tingkat pendidikannya ialah SMP dan SMA. Meskipun responden dengan kualifikasi pendidika D3 dan S1 persentasinya masih kecil. Namun peneliti optimis bahwa

mereka mampu menyampaikan permasalahan dan kondisi nyata yang terjadi dalam pengelolaan Pasar Rangkasbitung ini secara objektif.

b. Deskripsi Data

Pada penelitian yang berjudul : *Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak* ini dilakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan 14 indikator yang telah ditetapkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, antara lain prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanannya.

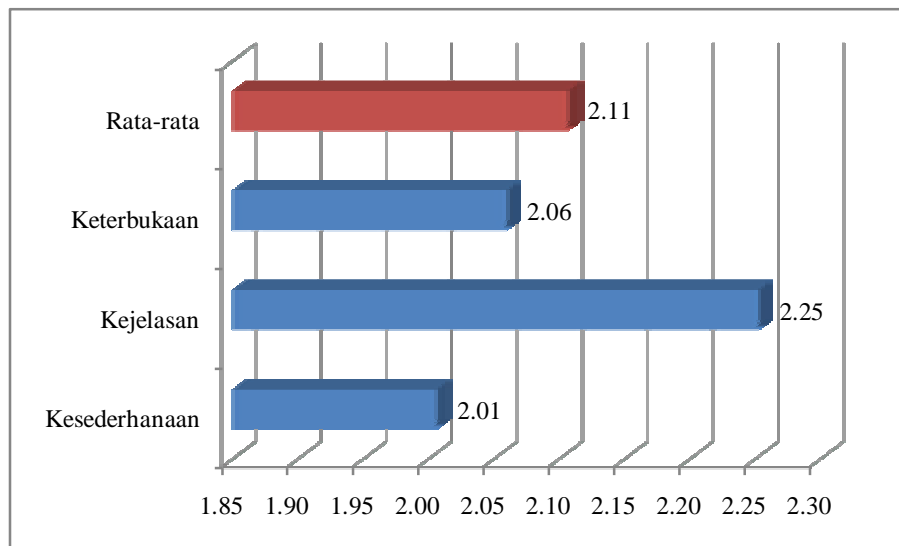
Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai 14 unsur indeks kepuasan masyarakat terhadap Pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Unsur Prosedur Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak khususnya dalam penataan Pasar Rangkasbitung ialah harus bisa memperlancar dan meningkatkan aktivitas perdagangan. Pada unsur prosedur

pelayanan ini menjelaskan tentang kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari 3 aspek yaitu kesederhanaan alur pelayanan, kejelasan prosedur pelayan dan keterbukaan prosedur pelayanan Berikut ini merupakan gambaran tanggapan masyarakat mengenai kemudahan prosedur pelayanan:

Grafik 4.4
Unsur Prosedur Pelayanan



Sumber: Pertanyaan Kuesioner nomor 1, 2 dan 3.

Grafik di atas menggambarkan bahwa secara umum masyarakat (pedagang) di Pasar Rangkasbitung merasa belum puas terhadap prosedur pelayanan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak. Hal ini bisa dilihat dari rata-rata nilai aspirasi sebesar 2,11 atau masuk kedalam kategori kurang baik. Adapun aspek-aspek yang ada dalam prosedur pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Keterbukaan Informasi Mengenai Prosedur Pelayanan

Keterbukaan dalam penyampaian informasi oleh suatu instansi pemerintahan merupakan kunci sukses dalam proses pembangunan. Melalui keterbukaan ini masyarakat akan mendapatkan informasi yang komprehensif dan tidak ada salah sangka antara pelayan dan yang dilayani. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah yang mempunyai kewenangan dalam mengelola pasar tentu harus mampu menyampaikan informasi yang berkaitan dengan perdagangan secara terbuka, baik yang menyangkut masalah perijinan, pajak dan retribusi. Pada aspek ini responden menilai bahwa dinas belum mampu menyampaikan informasi secara terbuka. Hal ini bisa dilihat dari rata-rata jawaban responden pada aspek ini sebesar 2,06 atau masuk dalam kategori kurang baik.

b. Kejelasan Alur dalam Prosedur Pelayanan

Secara umum responden merasa belum cukup jelas dengan alur dalam prosedur pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan tanggapan responden pada aspek ini dengan nilai rata-rata sebesar 2,25 atau berada pada kategori kurang baik. Beberapa responden menjelaskan bahwa alur yang belum jelas ialah masalah ijin berdagang, ijin pendirian bangunan dan sistem pembayaran retribusi. Untuk retribusi, tak jarang pedagang dikenakan jasa retribusi untuk beberapa jenis pelayanan seperti keamanan dan juga kebersihan. Oleh karena itu ke depan Dinas Perindustrian dan Perdagangan harus bisa menyajikan alur pelayanan yang jelas berkaitan dengan pelayanan dalam pengelolaan Pasar Rangkasbitung ini.

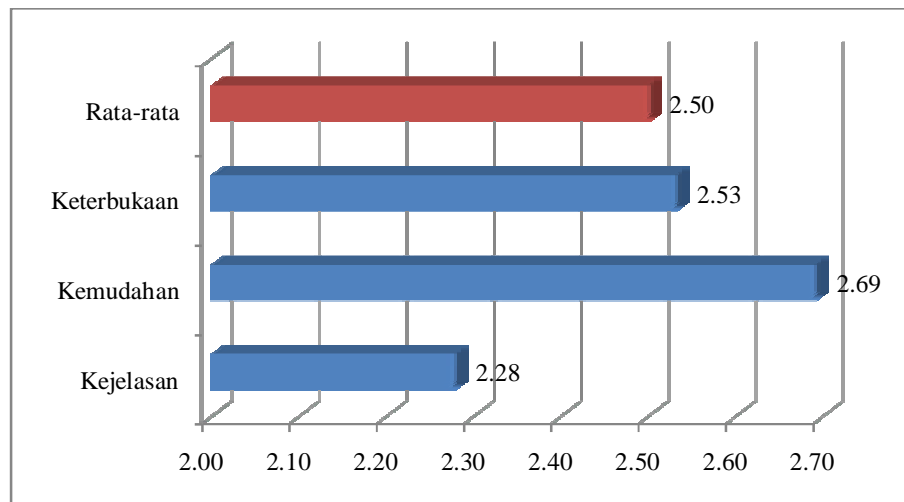
c. *Kesederhanaan Prosedur Pelayanan*

Seperti halnya kejelasan alur pelayanan, pada aspek ini, secara umum responden merasa belum puas dan memberikan apresiasi dengan nilai IKM sebesar 2,01 atau masuk dalam kategori kurang baik. Nilai IKM tersebut tentu didukung oleh alasan kuat responden bahwa prosedur untuk beberapa pelayanan ketika berjualan di Pasar Rangkasbitung masih rumit.

2. Unsur Persyaratan Pelayanan

Unsur ini menjelaskan tentang persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Unsur persyaratan pelayanan dapat dilihat dari 3 aspek, yaitu kemudahan persyaratan pelayanan, kejelasan persyaratan pelayanan dan keterbukaan persyaratan pelayanan. Berikut ini gambaran apresiasi masyarakat mengenai persyaratan untuk mendapatkan pelayanan:

Grafik 4.5
Unsur Persyaratan Pelayanan



Sumber: Pertanyaan Kuesioner nomor 4, 5 dan 6

Grafik di atas menggambarkan pendapat responden mengenai persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Nilai rata-rata IKM pada unsur ini sebesar 2,50 atau masuk ke dalam kategori kurang baik. Berikut penjelasan aspek-aspek yang berkaitan dengan persyaratan pelayanan:

a. Keterbukaan Persyaratan Pelayanan

Keterbukaan persyaratan pelayanan digambarkan sebagai kondisi dimana Informasi mengenai persyaratan pelayanan telah diumumkan secara terbuka di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas. Pada Aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 2,53 atau masuk dalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan pengakuan dari beberapa responden yang menyatakan bahwa Disperindag sudah menyediakan sumber informasi yang mudah diperoleh jika berkaitan dengan pengelolaan pasar Rangkasbitung.

b. Kemudahan Memenuhi Persyaratan Pelayanan

Kemudahan persyaratan pelayanan digambarkan sebagai kondisi dimana syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan mudah untuk dipenuhi, sehingga masyarakat tidak memiliki kesukaran untuk mendapatkan pelayanan. Pada aspek ini responden memberikan nilai IKM sebesar 2,69 atau masuk dalam kategori baik. Kemudahan persyaratan ini antara lain misalnya Ijin Usaha, Ijin Berjualan bagi pedagang kaki lima dan persyaratan pembayaran sewa lahan dan retribusi.

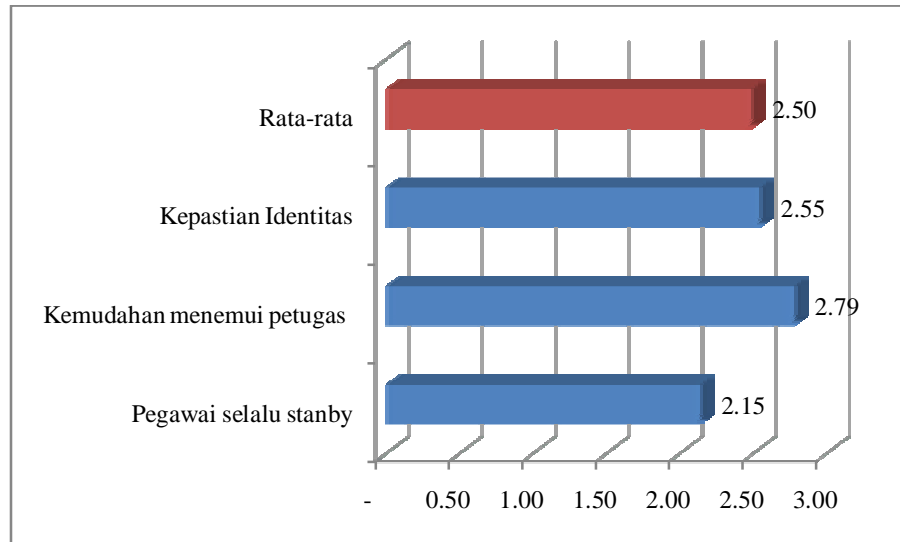
c. Kejelasan Persyaratan Pelayanan

Kejelasan persyaratan pelayanan digambarkan sebagai kondisi dimana informasi yang berkaitan dengan syarat-syarat pelayanan sudah jelas, sehingga mudah dipahami syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Pada Aspek ini responden memberikan nilai IKM sebesar 2,28 atau masuk dalam kategori baik. Dari hasil wawancara dengan beberapa responden menjelaskan bahwa pegawai Disperindag Kabupaten Lebak seringkali kurang jelas dalam menyampaikan persyaratan pelayanan, misalnya persyaratan sewa tempat berjualan, retribusi dan persyaratan lainnya.

3. Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan

Unsur ini menjelaskan tentang keberadaan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan meliputi nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggungjawab. Pada unsur kejelasan petugas pelayanan, peneliti menilai dari 3 aspek, yaitu petugas selalu standby (kesiapan petugas), kemudahan menemui petugas dan kepastian identitas petugas pemberi pelayanan. Berikut ini merupakan tanggapan responden mengenai kejelasan petugas pelayanan yang dimaksudkan:

Grafik 4.6
Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan



Sumber: Pertanyaan Kuesioner nomor 7,8 dan 9

Garfik di atas menggambarkan bahwa secara umum responden merasa belum puas dengan unsur kejelasan petugas pelayanan dengan memberikan penilaian IKM sebesar 2,50 atau masuk dalam kategori kurang baik. Berikut ini penjelasan mengenai aspek-aspek yang berkaitan dengan kejelasan petugas pelayanan:

a. Kepastian Identitas dan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Kepastian Identitas pemberi pelayanan digambarkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan memiliki kepastian bahwa mereka dilayani oleh petugas resmi, yang dilengkapi dengan identitas resmi seperti kartu identitas yang berisi foto, nama, nomor induk pegawai dan bagian/divisi dimana mereka bekerja. Sehingga masyarakat pengguna pelayanan tersebut mengetahui benar siapa yang bertanggungjawab langsung atas pelayanan yang diberikan

kepadanya. Hal ini akan memudahkan masyarakat, jika ingin menyampaikan keluhan atas ketidakpuasan pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi layanan. Pada aspek ini responden memberikan penilaian tertinggi dibandingkan dengan aspek lainnya yaitu sebesar 2,55 atau masuk dalam kategori baik. Artinya responden sudah mendapatkan kepastian tentang identitas petugas

b. Kemudahan Menemui Petugas

Kemudahan menemui petugas pemberi layanan digambarkan sebagai suatu kondisi dimana petugas pelayanan mudah untuk dihubungi saat masyarakat pengguna layanan membutuhkan pelayanan. Pada aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 2,79 atau masuk dalam kategori baik.

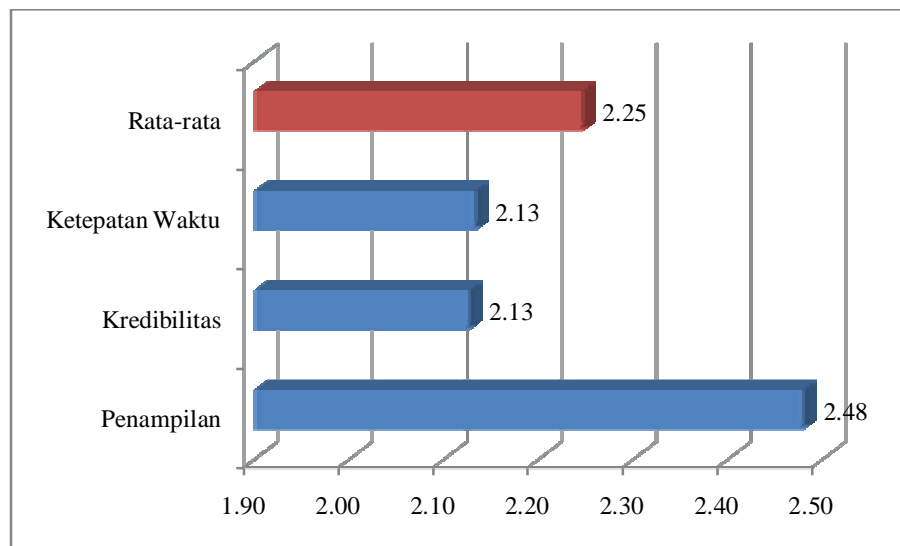
c. Pegawai Selalu Standby

Petugas selalu *standby* digambarkan dengan ada tidaknya petugas pelayanan di ruang kerjanya, dan siap memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang. Pada aspek ini responden hanya memberikan penilaian sebesar 2,15 atau masuk dalam kategori kurang baik. Meskipun dinilai baik oleh sebagian responden namun masih terdapat beberapa responden yang menyatakan bahwa mereka terkadang masih kesulitan menghubungi petugas pelayanan karena petugas tidak selalu standby pada jam-jam pelayanan. Sehingga hal ini membutuhkan perhatian dari pimpinan berupa pengawasan internal kepada petugas pelayanan khususnya pada jam-jam pelayanan.

4. Unsur Kedisiplinan Petugas

Unsur kedisiplinan Petugas Pelayanan merupakan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Kedisiplinan petugas pelayanan, dalam penelitian ini dinilai dari 2 aspek, yaitu : penampilan dan kredibilitas. Tanggapan masyarakat terhadap kedisiplinan petugas pelayanan adalah sebagai berikut:

Grafik 4.7
Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan



Sumber: Pertanyaan Kuesioner nomor 10,11 dan 12

Grafik di atas menjelaskan bahwa responden secara umum memberikan penilaian tentang kedisiplinan petugas pelayanan rata-rata sebesar 2,25 atau masuk dalam kategori kurang baik. Kedisiplinan petugas pelayanan dapat dilihat dari kredibilitas petugas serta penampilan (performa) petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Berikut ini uraian mengenai kedua aspek yang dimaksudkan:

a. *Kredibilitas Petugas Pelayanan*

Kredibilitas Petugas Pelayanan dinilai dari ketrampilan, kecermatan dan ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan, dan ada tidaknya kasus seperti kesalahan prosedur atau suap yang terjadi dalam pelayanan. Pada aspek ini responden memberikan apresiasi sebesar 2,13 atau masuk ke dalam kategori kurang baik. Nilai IKM sebesar 2,13 tersebut didukung pula dengan pengakuan beberapa responden yang menyatakan bahwa pegawai yang bertugas mengelola pasar seringkali melakukan kesalahan prosedur seperti kesalahan dalam penagihan retribusi, biaya sewa tempat dan penentuan lokasi untuk berjualan.

b. *Penampilan Petugas Pelayanan*

Penampilan petugas pelayanan digambarkan sebagai kondisi dimana penampilan petugas sangat meyakinkan bagi masyarakat yang mengurus pelayanan. Pada aspek meskipun nilai IKM nya belum masuk ke dalam kategori baik, namun nilainya hampir mendekati baik yaitu sebesar 2,48.

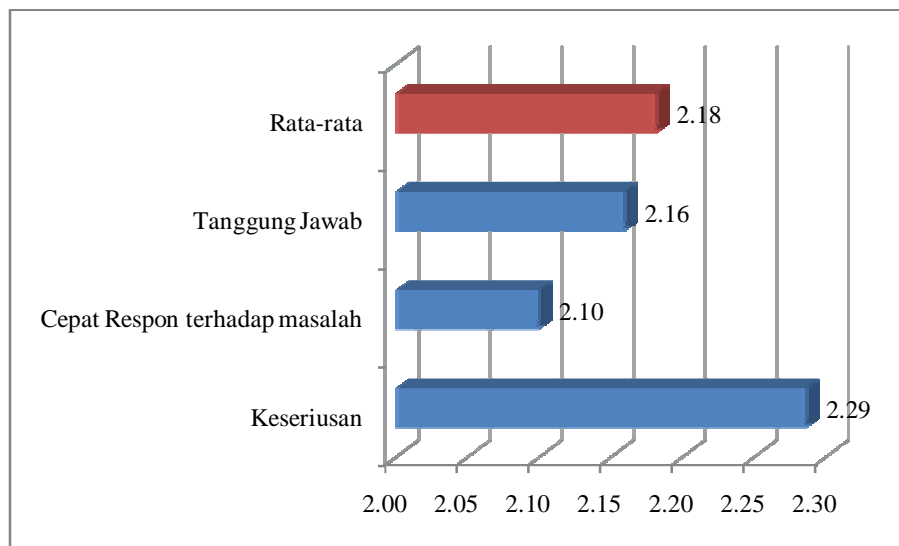
c. *Ketepatan Waktu Pelayanan*

Ketepatan waktu pelayanan merupakan kondisi dimana petugas mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar operasional prosedur maupun tata tertib lainnya. Pada aspek ini petugas Dinas Perindustrian dan Perdagangan masih belum mampu melayani kebutuhan para pedagang yang membutuhkan pelayanan secara tepat waktu. Hal ini tergambar dari perolehan nilai IKM pada aspek ini sebesar 2,13 atau berada pada kategori kurang baik.

5. Unsur Tanggung Jawab Petugas

Unsur ini menjelaskan mengenai kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Unsur tanggung jawab petugas pelayanan dinilai dari tanggung jawab, tidak pernah kehilangan data, keseriusan petugas pelayanan.

Grafik 4.8
Unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan



Sumber: Pertanyaan Kuesioner nomor 13, 14 dan 15

Grafik di atas menggambarkan tentang tanggungjawab petugas pelayanan yang bisa dilihat dari beberapa aspek. Secara umum responden menilai bahwa tanggungjawab petugas pelayanan belum bagus hal ini didasarkan atas indeks yang diberikan sebesar 2,18. Berikut ini gambaran lebih lengkapnya tentang aspek-aspek yang berkaitan dengan tanggungjawab petugas pelayanan:

a. *Tanggung Jawab*

Tanggung Jawab Pemberi layanan menggambarkan kondisi dimana petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab, jika ada keluhan misalnya prosedur yang berbelit atau waktu pelayanan yang lama, maka hal ini segera ditanggapi dengan baik. Pada aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 2,16 atau masuk kedalam kategori kurang baik.

b. *Cepat Respon terhadap Masalah*

Respon terhadap masalah merupakan daya tanggap petugas/pegawai terhadap keluhan yang dihadapi oleh masyarakat untuk segera mencari cara dan solusi atas masalah yang masyarakat hadapi. Dalam konteks ini peneliti menilai respon pegawai masih kurang terhadap masukan-masukan masyarakat yang melakukan aktivitas berdagang di Pasar Rangkasbitung. Hal ini dibuktikan dengan mayoritas tanggapan responden yang memberikan nilai IKM sebesar 2,10 atau berada pada kategori kurang baik.

c. *Keseriusan Petugas Pelayanan*

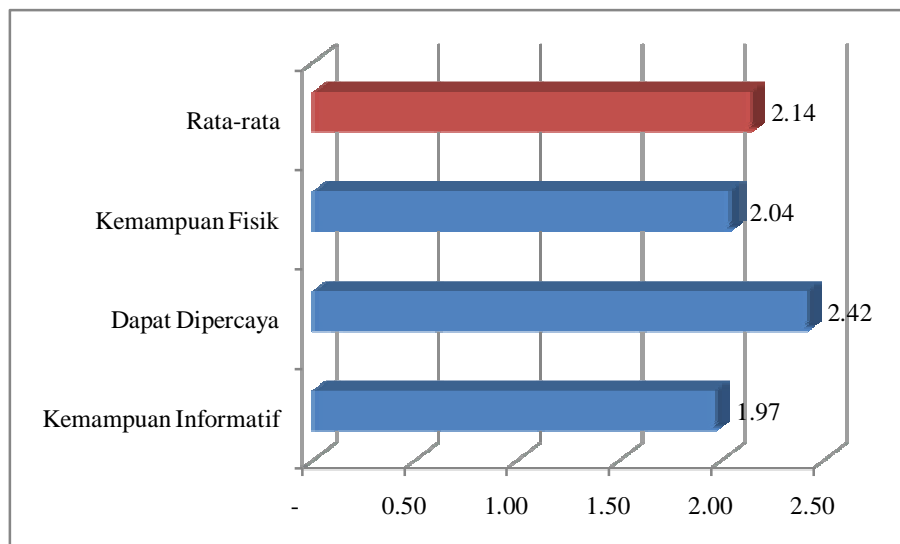
Keseriusan Petugas pelayanan, digambarkan sebagai kondisi dimana petugas pelayanan fokus dan serius dalam setiap pemberian pelayanan yang dilakukan. Keseriusan juga ditunjukkan dengan tidak main-main dalam menjalankan tugas, tidak terpecah perhatiannya ketika memberikan pelayanan. Pada aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 2,29 atau masuk dalam kategori tidak baik. Alasan pendukung atas nilai IKM tersebut yang masuk ke dalam kategori kurang baik diperkuat oleh pengakuan beberapa responden yang peneliti wawancarai yang menyatakan bahwa

pegawai yang bertugas mengelola pasar Rangkasbitung tidak serius dalam melakukan pengelolaan pasar yang nyaman dan tertib. Sehingga ketika kita memasuki kawasan pasar ini akan disugahi dengan pemandangan kemacetan, kesemrawutan dan penataan lokasi yang kurang strategis.

6. Unsur Kemampuan Petugas

Unsur ini menjelaskan mengenai tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Unsur kemampuan petugas pelayanan dinilai dari 4 aspek, yaitu kemampuan fisik, kemampuan informatif, dapat dipercaya dan kemampuan administratif.

Grafik 4.9
Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan



Sumber: Pertanyaan Kuesioner nomor 16, 17 dan 18

Grafik di atas menunjukkan bahwa rata-rata kemampuan petugas pelayanan belum menunjukkan hasil yang baik, dimana responden memberikan apresiasi sebesar 2,14. Kemudian kemampuan petugas dapat diuraikan kedalam empat aspek antara lain:

a. Kemampuan Fisik

Kemampuan fisik digambarkan sebagai kondisi dimana petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan. Fisik yang prima juga ditampakan dari ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, tidak bermalas-malasan ataupun terkantuk-kantuk. Pada aspek ini responden menganggap bahwa kemampuan fisik petugas yang memberikan pelayanan di Kantor UPT Pasar Rangkasbitung belum menunjukkan hasil yang baik, dimana hal ini diperkuat dengan angka IMK yang hanya mencapai 2,04 atau berada pada kategori kurang baik.

b. Dapat Dipercaya

Petugas dapat dipercaya digambarkan dari Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/meyakinkan. Pada aspek ini responden memberikan nilai sebesar 2,42 atau masuk dalam kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan memberikan performa yang belum meyakinkan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat belum bisa mempercayai petugas dapat menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan.

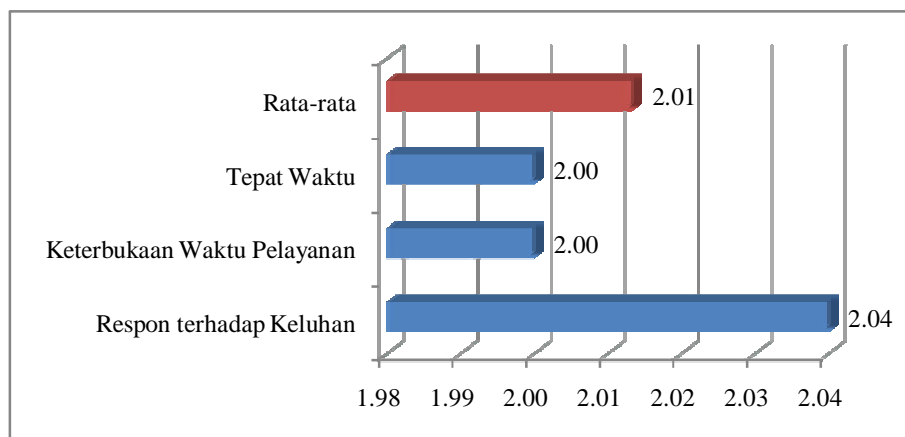
c. *Kemampuan Informatif*

Kemampuan Informatif digambarkan sebagai kondisi dimana petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada masyarakat pengguna layanan. Kondisi ini ditampilkan dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, tidak berbelit-belit dan meyakinkan. Pada aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 1,97 atau masuk kategori kurang baik.

7. Unsur Kecepatan Pelayanan

Unsur ini menjelaskan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Untuk mendapatkan gambaran bagaimana kecepatan pelayanan, disini peneliti menilai dari 3 aspek, yaitu keterbukaan waktu pelayanan, ketepatan waktu pelayanan dan respon petugas terhadap keluhan. Berikut ini gambaran mengenai unsur kecepatan pelayanan:

Grafik 4.10
Unsur Kecepatan Pelayanan



Sumber: Pertanyaan Kuesioner nomor 19, 20 dan 21

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat pengguna layanan, dinilai kurang baik oleh responden dengan memberikan nilai rata-rata sebesar 2,01. Adapun tiga aspek yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan akan diuraikan sebagai berikut:

a. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan digambarkan sebagai kondisi dimana petugas pelayanan menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan. Pada aspek ini responden memberikan apresiasi IKM sebesar 2,00 atau masuk dalam kategori kurang baik. Beberapa keluhan responden atas aspek ini misalnya ketepatan waktu dalam pemberian ijin usaha dan ijin lokasi berjualan bagi para pedagang emperan.

b. Keterbukaan Waktu Penyelesaian Pelayanan

Keterbukaan Waktu pelayanan digambarkan sebagai kondisi dimana petugas pelayanan memberikan informasi secara terbuka mengenai waktu penyelesaian pelayanan. Pada aspek ini responden menganggap bahwa keterbukaan informasi mengenai penyelesaian pelayanan belum menunjukkan hasil yang baik. Sehingga mereka hanya memberikan nilai IKM sebesar 2,00.

c. Respon Petugas terhadap Masalah dalam Pelayanan

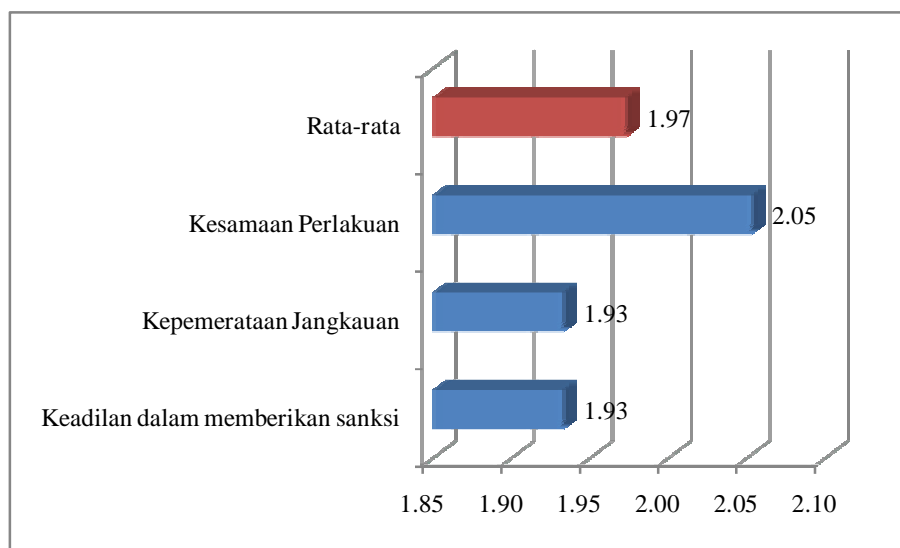
Responsivitas petugas terhadap masalah dalam pelayanan sangat dibutuhkan. Dalam pengelolaan pasar Rangkasbitung, para pedagang sudah memberikan kontribusi untuk peningkatan pengelolaan pasar melalui pembayaran retribusi dan pembayaran jasa-jasa lainnya kepada pemerintah. Harapan pedagang

tiada lain ialah terwujudnya pasar Rangkasbitung dengan tata kelola yang baik. Namun ternyata hingga saat ini realisasinya belum sesuai harapan. Oleh karena itu responden menilai bahwa petugas belum memberikan respon yang cepat terhadap harapan mereka. Hal ini dibuktikan dengan nilai IKM yang diperoleh pada aspek ini yang hanya sebesar 2,04.

8. Unsur Keadilan dalam Pelayanan

Unsur ini menjelaskan tentang pelayanan yang diberikan petugas tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani. Untuk menilai unsur keadilan mendapatkan pelayanan, penelitian ini menilainya dari tiga aspek, yaitu kesamaan perlakuan, pemerataan jangkauan dan keadilan dalam memberikan sanksi. Berikut ini gambaran keadilan yang dimaksudkan:

Grafik 4.11
Unsur Keadilan dalam Pelayanan



Sumber: Pertanyaan Kuesioner nomor 22, 23 dan 24

Grafik di atas menggambarkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian terhadap unsur keadilan dalam memberikan pelayanan sebesar 1,97 atau masuk dalam kategori kurang baik. Kemudian berikut ini akan diuraikan aspek-aspek yang berkaitan dengan keadilan:

a. Kesamaan Perlakuan

Kesamaan perlakuan digambarkan sebagai kondisi dimana petugas pemberi layanan tidak membedakan perlakuan dalam memberi pelayanan. Pada aspek ini responden hanya memberikan nilai sebesar 2,05 atau masuk dalam kategori kurang baik. Kondisi ini diperkuat dengan keterangan dari beberapa responden yang peneliti berhasil wawancarai yang menyatakan bahwa petugas seringkali memberikan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat yang sudah dikenal toleh mereka. Tak jarang pula ada beberapa pedagang yang bebas berjualan tanpa dikenakan retribusi pasar.

b. Kemerataan Jangkauan

Kemerataan Jangkauan digambarkan sebagai kondisi dimana petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh masyarakat yang datang tanpa kecuali. Pada aspek ini responden memberikan apresiasi sebesar 1,93 atau masuk dalam kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum menjangkau setiap masyarakat yang datang.

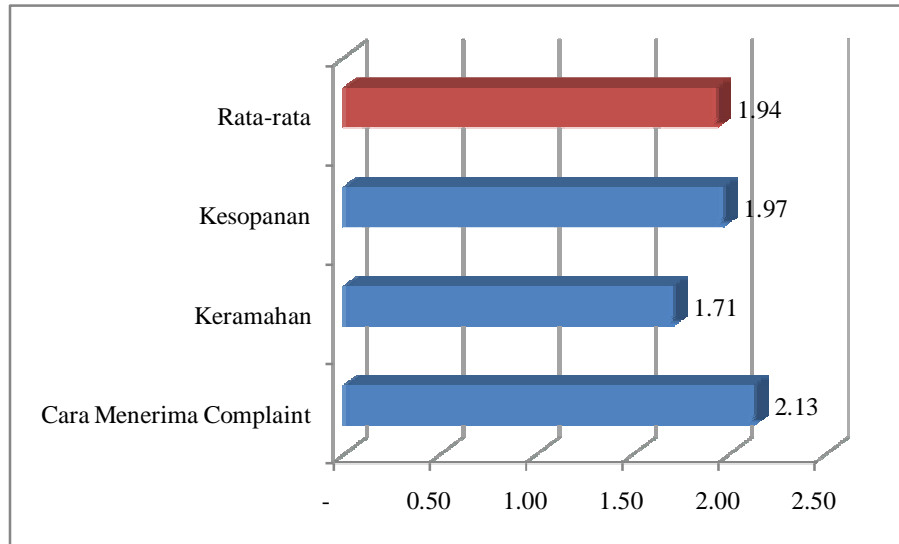
c. Keadilan dalam Memberikan Sanksi

Keadilan dalam memberikan sanksi digambarkan sebagai tindakan tegas aparaturnya kepada yang melanggar dengan tidak diskriminasi. Pada aspek ini responden memberikan apresiasi sebesar 1,93 atau berada dalam kategori kurang baik. Hal ini tentu sejalan dengan pengakuan dari beberapa responden yang menyatakan bahwa terkadang ada pungutan liar yang dilakukan oleh sejumlah oknum kepada pedagang dengan alasan untuk jasa keamanan dan kebersihan. Namun mereka yang melakukan pungutan ialah bukan orang yang punya kewenangan dan tanggung jawab di bidang itu. Selain itu, peneliti juga melihat Disperindag kurang tegas memberi sanksi kepada para pedagang emperan dan pedagang kaki lima yang asal saja ketika memilih lokasi berjualan padahal para pedagang tersebut tidak menyewa lahan seperti halnya sewa toko maupun ruko.

9. Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas

Unsur ini menjelaskan tentang sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Unsur kesopanan dinilai dari 3 aspek, yaitu kesopanan, keramahan dan cara penerimaan complaint. Berikut ini gambaran mengenai unsur kesopanan dan keramahan yang dimaksud:

Grafik 4.12
Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas



Sumber: Pertanyaan Kuesioner nomor 25,26 dan 27

Grafik di atas menggambarkan bahwa responden merasa belum puas dengan sikap sopan dan ramahnya petugas pemberi layanan. Hal ini ditunjukkan dengan pemberian nilai pada unsur ini sebesar 1,94 atau masuk dalam kategori tidak baik. Adapun uraian dari dua aspek yang dimaksud di atas dapat dilihat penjelasan berikut ini:

a. Kesopanan Petugas Pelayanan

Kesopanan petugas pelayanan digambarkan sebagai kondisi dimana petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik/sopan. Pada aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 1,97 atau masuk dalam kategori tidak baik.

b. Keramahan Petugas Pelayanan

Keramahan petugas pelayanan digambarkan sebagai kondisi dimana petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah. Pada aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 1,71 atau masuk dalam kategori tidak baik.

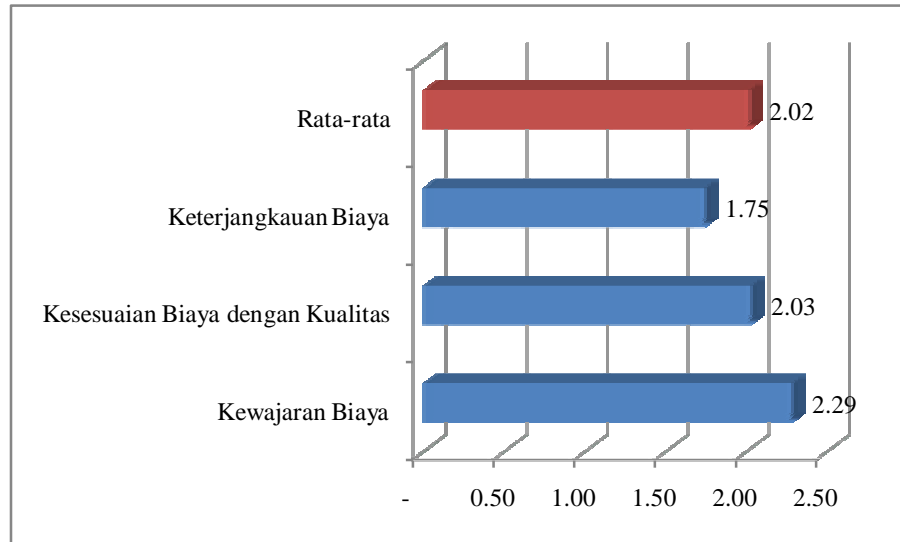
c. Cara Petugas Menerima Complaint

Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebagai Instansi yang mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan dalam bidang industri dan perdagangan tentu tidak akan terlepas dari complaint (pengaduan) masyarakat. Cara petugas dalam menerima complaint dari masyarakat akan menunjukkan sejauh mana etika dan attitude yang mereka miliki sebagai pelayan publik. Pada aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 2,13. Meskipun nilai IKM pada aspek ini masuk pada kategori kurang baik, namun nilai yang diperoleh lebih besar dari aspek kesopanan dan keramahan petugas.

10. Unsur Kewajaran Biaya

Unsur ini menjelaskan mengenai keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan instansi. Unsur kewajaran biaya pelayanan dinilai dari 3 aspek, yaitu keterjangkauan biaya, kesesuaian biaya dengan kualitas dan kewajaran biaya. Berikut ini uraian mengenai unsur yang dimaksudkan:

Grafik 4.13
Unsur Kewajaran Biaya



Sumber: Pertanyaan Kuesioner nomor 28, 29 dan 30

Grafik di atas menunjukkan bahwa secara umum responden menilai kurang baik atas kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini dapat terlihat dari pemberian rata-rata nilai pada unsur ini sebesar 2,02. Terdapat beberapa biaya yang dikenakan kepada pedagang di Pasar Rangkasbitung antara lain Retribusi Jasa Umum, Retribusi Pasar, Retribusi Jasa Kebersihan dan Jasa Kemanana Pasar. Berikut ini uraian mengenai beberapa aspek yang terkait dengan kewajaran biaya:

a. Keterjangkauan Biaya

Keterjangkauan biaya digambarkan sebagai kondisi dimana besarnya biaya pelayanan di Disperindag yang dikenakan di Pasar Rangkasbitung belum terjangkau oleh kemampuan para pedagang. Meskipun pungutannya kecil, namun karena dilakukan rutin hampir tiap hari dan terdapat beberapa pihak

yang melakukan pungutan tentu memberatkan para pedagang. Pada aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 1,75 atau masuk dalam kategori kurang baik.

b. Kesesuaian Biaya dengan Kualitas Pelayanan

Kesesuaian biaya dengan kualitas digambarkan sebagai kondisi dimana besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (masyarakat pengguna layanan tidak memperlmasalahkan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan). Pada aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 2,03 atau masuk kedalam kategori kurang baik. Nilai IKM sebesar itu tentu sangat logis karena berdasarkan pengakuan beberapa responden yang peneliti wawancarai, mereka merasa sarana dan prasarana Pasar Rangkasbitung yang kini tersedia belum memadai jika disesuaikan dengan sumber pendapatan dari Pasar Rangkasbitung ini kepada pemerintah.

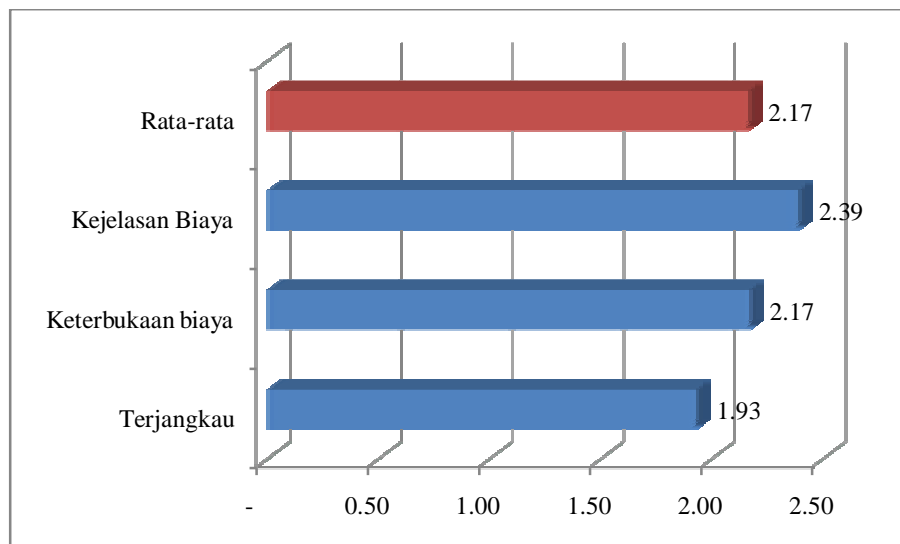
c. Kewajaran Biaya

Kewajaran biaya digambarkan sebagai kondisi dimana besarnya biaya pelayanan sangat wajar. Pada aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 2,29 atau masuk ke dalam kategori kurang baik. Beberapa biaya yang dikenakan kepada para pedagang antara lain biaya sewa lahan, retribusi, dan pungutan lainnya yang tidak jarang itu semua diluar prosedur dan batas wajar. Alasan pungutan tersebut misalnya untuk jasa keamanan, kebersihan dan setoran kepada kelompok orang yang mengatasnamakan pengelola Pasar Rangkasbitung.

11. Unsur Kepastian Biaya

Unsur ini menjelaskan tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan. Kepastian biaya pelayanan dinilai dari 3 aspek, yaitu kejelasan biaya, keterbukaan biaya dan terjangkau oleh masyarakat. Berikut ini tanggapan responden tentang unsur yang dimaksudkan:

Grafik 4.14
Unsur Kepastian Biaya Pelayanan



Sumber: Pertanyaan Kuesioner nomor 31,32 dan 33

Grafik di atas menggambarkan penilaian responden tentang kepastian biaya. Secara umum responden memberikan penilaian sebesar 2,17 atau masuk dalam kategori tidak baik. Berikut ini uraian mengenai beberapa aspek yang terkait dengan kepastian biaya pelayanan:

a. *Kejelasan Biaya*

Kejelasan biaya digambarkan sebagai kondisi dimana masyarakat pengguna layanan mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci. Pada aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 2,39 atau masuk dalam kategori tidak baik.. Hal ini menunjukkan bahwa informasi mengenai biaya pelayanan juga belum jelas. Ketidakjelasan biaya ini disebabkan oleh sosialisasi Disperindag tentang perturan dan kebijakan yang berkaitan dengan pengelolaan pasar masih kurang.

b. *Keterbukaan Biaya*

Keterbukaan biaya digambarkan sebagai kondisi dimana Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut. Pada aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 2,17 atau masuk dalam kategori kurang baik. Terdapat beberapa responden yang mengaku bahwa biaya yang dikenakan kepada para pedagang kadang tidak sama besarnya, tergantung faktor kedekatan dan yang punya pengaruh.

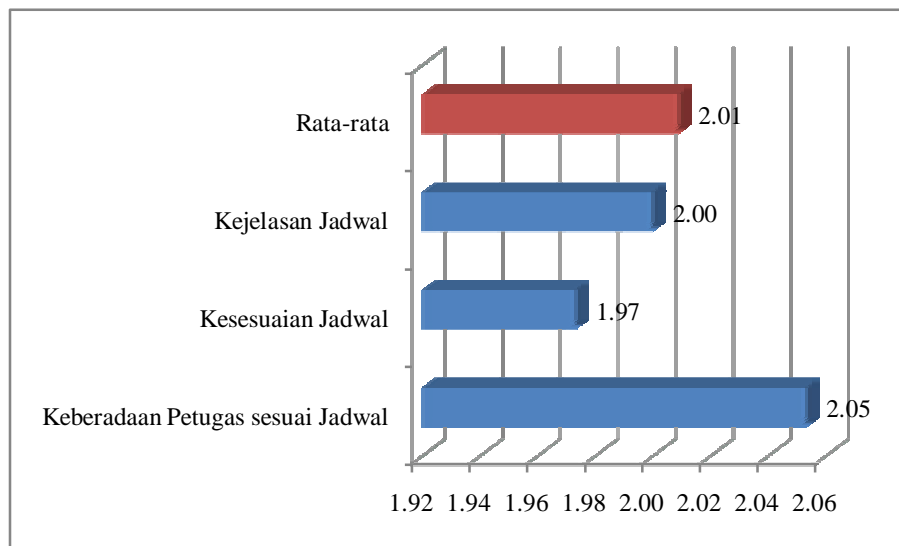
c. *Keterjangkauan Biaya*

Keterjangkauan biaya digambarkan sebagai kondisi biaya yang dikenakan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan mampu untuk dibayar tanpa membebani. Pada aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 1,93 atau masuk dalam kategori kurang baik.

12. Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan

Unsur ini menjelaskan tentang kepastian jadwal atau waktu yang diberikan dalam pelayanan. Kepastian jadwal pelayanan dinilai berdasarkan 3 aspek yaitu kejelasan jadwal, kesesuaian jadwal dan keberadaan petugas sesuai jadwal. Berikut ini akan diuraikan mengenai unsur yang dimaksudkan:

Grafik 4.15
Unsur Kepastian Jadwal Peayanan



Sumber: Pertanyaan Kuesioner nomor 34, 35 dan 36

Grafik di atas menggambarkan pendapat responden tentang kepastian jadwal pelayanan, mereka menganggap bahwa kepastian jadwal pelayanan belum termasuk dalam kategori baik karena hanya memberikan nilai sebesar 2,01. Berikut ini uraian masing-masing aspek yang berkaitan dengan kepastian jadwal pelayanan:

a. *Kejelasan Jadwal Pelayanan*

Kejelasan Jadwal Pelayanan menggambarkan kondisi dimana jadwal pelayanan telah diinformasikan dengan jelas di papan pengumuman. Pada aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 2,00 atau masuk dalam kategori tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak mengetahui dengan jelas mengenai jadwal pelayanan pada kantor Disperindag.

b. *Kesesuaian jadwal Pelayanan*

Kesuaian Jadwal pelayanan menggambarkan kondisi dimana Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi, artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun. Pada aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 1,97 atau masuk ke dalam kategori tidak baik.

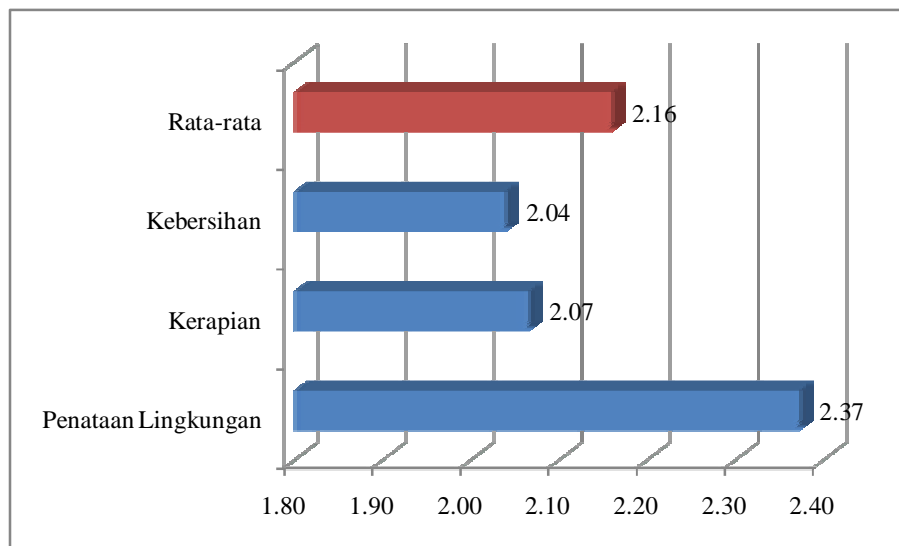
c. *Keberadaan Petugas sesuai Jadwal*

Keberadaan petugas sesuai jadwal menggambarkan kondisi dimana Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut. Pada aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 2,05 atau masuk dalam kategori tidak baik. Beberapa responden yang telah peneliti wawancarai menyatakan bahwa keberadaan petugas pelayanan sering tidak sesuai jadwal atau jam pelayanan.

13. Unsur Kenyamanan Lingkungan

Unsur ini menjelaskan tentang kenyamanan di lingkungan Pasar Rangkasbitung dilihat dari kebersihan dan kerapihan sarana dan prasarana. Unsur kenyamanan lingkungan dinilai berdasarkan 3 aspek, kebersihan, kerapihan dan penataan lingkungan pasar. Berikut ini gambaran mengenai unsur yang dimaksud:

Grafik 4.16
Unsur Kenyamanan Lingkungan



Sumber: Pertanyaan Kuesioner nomor 37, 38 dan 39

Grafik di atas menjelaskan tentang bagaimana responden menilai tentang kenyamanan lingkungan di Pasar Rangkasbitung. Secara umum responden memberikan penilaian sebesar 2,16 atau masuk ke dalam kategori kurang baik. Berikut ini penjelasan lebih rincinya berdasarkan aspek-aspek yang berkaitan dengan kenyamanan lingkungan:

a. *Kebersihan Lingkungan*

Kebersihan adalah gambaran kondisi dimana sarana dan prasarana pelayanan selalu tampak bersih. Pada aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 2,04 atau masuk dalam kategori kurang baik. Kurangnya kebersihan lingkungan di Pasar Rangkasbitung disebabkan oleh banyaknya pedagang emperan di sepanjang jalan raya yang kadang-kadang membuang sampah sembarangan. Selain itu, peneliti juga melihat jumlah petugas kebersihan masih belum mencukupi dalam menjaga kebersihan pasar.

b. *Kerapihan Lingkungan*

Kerapihan lingkungan digambarkan sebagai kondisi dimana sarana dan prasarana Pasar Rangkasbitung selalu tampak tersusun rapi/teratur. Pada aspek ini responden memberikan apresiasi sebesar 2,07 atau masuk ke dalam kategori kurang baik. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa responden mengungkapkan bahwa Disperindag tidak serius dalam melakukan penataan pedagang di Pasar Rangkasbitung. Kurang tegasnya petugas membuat semakin bertambahnya para pedagang kaki lima dan emperan di pinggir-pinggir jalan raya. Bertambahnya jumlah pedagang di emperan jalan dikarenakan mereka tidak mau mengeluarkan biaya sewa ruko atau toko. Sedangkan untuk jenis barang yang diperjualbelikan hampir sama dengan para pedagang yang menyewa toko atau ruko.

c. *Penataan Lingkungan Pasar*

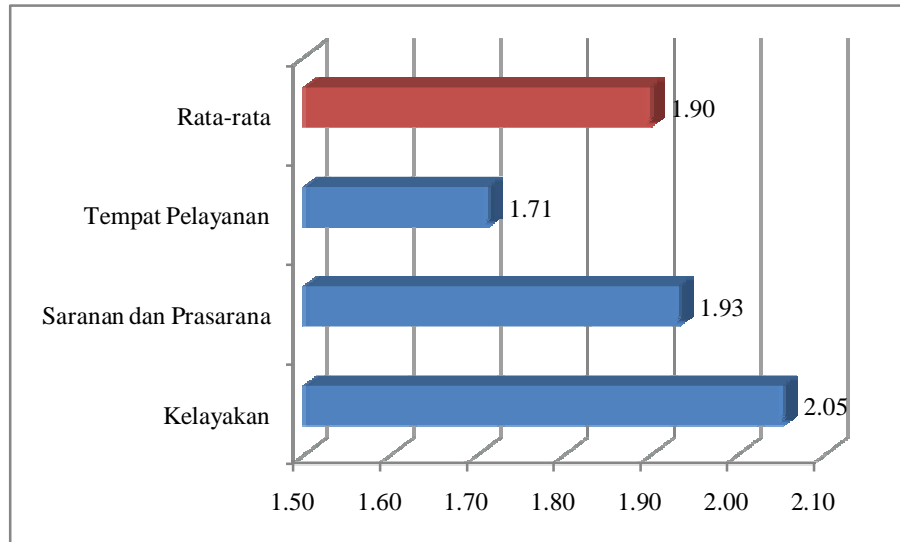
Penataan lingkungan pasar digambarkan sebagai kondisi dimana tata letak dan penyediaan sarana dan prasarana sudah sesuai dengan kebutuhan

masyarakat sehingga tercipta ketertiban dan kenyamanan. Pada aspek ini responden memberikan apresiasi sebesar 2,37 atau masuk ke dalam kategori kurang baik. Dari pengamatan yang peneliti lakukan, Pasar Rangkasbitung belum tertata dengan baik. Hal ini tampak dari banyaknya pedagang kaki lima yang memenuhi ruas jalan raya sehingga untuk melintasi pasar seringkali terjebak kemacetan. selain itu, posisi Pasar Rangkasbitung yang dekat dengan stasiun kereta api menjadikan mobilitas pedagang dari Jakarta sangat pesat dan menjadikan Pasar Rangkasbitung target berjualan.

14. Unsur Keamanan Pelayanan

Unsur ini menjelaskan tentang terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Keamanan pelayanan dinilai berdasarkan 3 aspek keamanan tempat pelayanan, keamanan sarana dan prasarana dan kelayakan sarana dan prasarana. Berikut ini merupakan hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai unsur yang dimaksud:

Grafik 4.17
Unsur Keamanan Lingkungan



Sumber: Pertanyaan Kuesioner nomor 40, 41 dan 42

Grafik di atas menggambarkan tentang jawaban responden terhadap pertanyaan bagaimana kondisi keamanan Pasar Rangkasbitung. Pada aspek ini secara umum responden menilai kondisi keamanan masih kurang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata IKM yang diperoleh sebesar 1,90 atau masuk ke dalam kategori kurang baik. Berikut ini penjelasan dari beberapa aspek yang terkait dengan keamanan pelayanan.

a. Keamanan Tempat Pelayanan

Keamanan tempat pelayanan (Pasar Rangkasbitung) digambarkan sebagai kondisi dimana area parkir tersedia dan cukup memadai luas dan aman, ruang tunggu tersedia dan cukup nyaman kondisinya. Pada aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 1,71 atau masuk dalam kategori kurang baik. Letak Pasar Rangkasbitung yang jaraknya berdekatan dengan stasiun kereta api

selain menjadi penunjang perkembangan pasar, di lain sisi menjadi salah satu ancaman terhadap tindak kriminalitas. Tidak jarang masyarakat yang menjadi korban pencopetan dan kehilangan barang berharga di areal parker dan tempat-tempat perbelanjaan. Oleh karena itu aspek keamanan harus menjadi perhatian dari pemerintah daerah khususnya Disperindag sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pengelolaan pasar.

b. Keamanan Sarana dan Prasarana

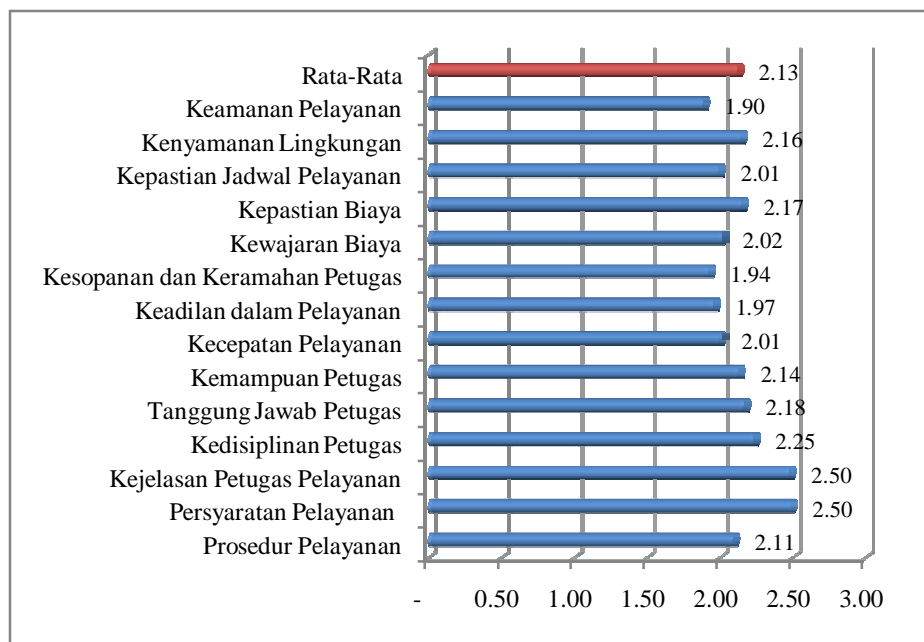
Keamanan sarana pelayanan digambarkan sebagai kondisi dimana sarana seperti tempat ibadah, toilet, lahan parkir, dan prasarana seperti bangunan, instalasi listrik, taman dalam kondisi aman tidak membahayakan pengunjung atau masyarakat pengguna layanan. Pada aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 1,93 atau masuk dalam kategori kurang baik. Pada aspek ini, peneliti melihat ketersediaan sarana dan prasarana pasar seperti tempat ibadah, toilet, lahan parker dan prasarana seperti bangunan, instalasi listrik dan taman masih kurang memadai.

c. Kelayakan

Kelayakan digambarkan sebagai kondisi dimana sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia dalam kondisi layak dan tidak membahayakan masyarakat pengguna layanan. Pada aspek ini responden memberikan penilaian sebesar 2,05 atau masuk dalam kategori kurang baik. Artinya sarana dan prasarana masih belum layak untuk digunakan dan bisa jadi membahayakan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti dapat memberikan kesimpulan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak adalah sebagai berikut:

Grafik 4.18
IKM terhadap Pengelolaan Pasar Rangkasbitung
oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak



Sumber: Data diolah, 2015.

Grafik 4.18 di atas menggambarkan bagaimana responden menilai kualitas Pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak. Secara umum tingkat kepuasan responden berada pada angka 2,13 atau masuk dalam kategori kurang baik. Dari 14 unsur yang dinilai, terdapat 2 unsur yang memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan unsur-unsur yang lain yaitu unsur kejelasan petugas pelayanan sebesar 2,50 dan persyaratan pelayanan sebesar 2,50. Meskipun demikian, kedua unsur tersebut belum bisa dikatakan memuaskan

masyarakat karena masih dalam kategori kurang baik. Oleh karena itu, dengan melihat capaian nilai IKM pada setiap unsur yang rata-rata masih dalam kategori kurang baik, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak harus lebih bekerja keras lagi guna meningkatkan pengelolaan Pasar Rangkasbitung agar lebih maju dan berkembang.

BAB IV

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul: Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengelolaan Pasar Rangkasbitung oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Masyarakat belum merasa puas dengan kinerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak dalam mengelola Pasar Rangkasbitung. Hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata IKM sebesar 2,13 atau masuk ke dalam kategori kurang baik. Kuesioner tersebut terdiri atas 14 unsur yang dinilai dan disusun berdasarkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
2. Terdapat beberapa kendala dalam pengelolaan Pasar Rangkasbitung yang menghambat pengelolaan pasar tersebut antara lain:
 - a. Masih adanya pungutan kepada pedagang selain harus membayar retribusi jasa usaha, retribusi kebersihan dan uang untuk keamanan;
 - b. penataan pedagang emperan dan pedagang kaki lima yang belum terkelola secara tertib;

- c. Sarana dan prasarana fasilitas umum yang terdapat di Pasar Rangkasbitung belum memadai, antara lain sempitnya lahan parkir, tidak adanya sarana peribadatan dan toilet umum yang baik; dan
- d. Masih belum terciptanya rasa aman dan nyaman di sekitar lingkungan pasar. Aksi kriminalitas yang sering terjadi antara lain ialah korban pencopetan dan pencurian di lahan parkir.

5.2 Saran

Dari beberapa permasalahan yang sudah peneliti paparkan pada bagian kesimpulan ini, peneliti akan merekomendasikan beberapa saran antara lain sebagai berikut:

1. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak harus menjamin kepastian hukum atas pengenaan biaya baik berupa retribusi, sewa maupun pungutan lainnya kepada para pedagang atau pengunjung pasar. Selain itu perlu ada sanksi yang tegas jika ada oknum yang melakukan pungutan tanpa dasar hukum dan alasan yang jelas.
2. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak harus segera melakukan pemetaan pedagang kaki lima dan pedagang emperan dengan menyediakan lokasi yang strategis bagi mereka agar tidak menimbulkan kesemrawutan pasar serta kemacetan lalu lintas.
3. Perlu ditingkatkannya fasilitas umum seperti lahan parkir yang memadai, sarana peribadatan yang nyaman dan toilet umum yang baik guna

meningkatkan minat dan rasa nyaman masyarakat ketika berkunjung ke Pasar Rangkasbitung.

4. Peningkatan aparaturnya keamanan perlu ditingkatkan di sekitar Pasar Rangkasbitung untuk menghindari aksi kriminalitas terhadap masyarakat baik di sekitar lahan parkir maupun lingkungan pertokoan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Achmad, Mansyur. 2010. *Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Bungin, Burhan. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen, Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Irawan, Prasetya. 2005. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Kencana, Inu. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta Kencana
- Nazir, Mohammad. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Purwanto. 2007. *Instrumen Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rahardja, Prathama. 2008. *Pengantar Ilmu Ekonomi (Mikroekonomi & Makroekonomi), edisi ketiga*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Usman, Husaini & Purnomo Setiady A. 2006. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal 42.
- _____. 2008. *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal 287.
- Wirjomartono, A. Bagoes P. 1995. *Seni Bangunan dan Seni Binakota Di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Dokumen:

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 tahun 2007 tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2012 Tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 70/M-DAG/PER/12/2013 tentang Pedoman dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern.