ANALISIS INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP KEBERADAAN PASAR TRADISIONAL DI KABUPATEN PEKALONGAN

Analysis Of Community Satisfaction Index Against Traditional Market Presence In The District Pekalongan

Dwi Susilo, Choliq Sabana
(Prodi Manajemen Fakalutas Ekonomi Universitas Pekalongan)

Abstract

Research with the title : Satisfaction Index Analysis Society Against Traditional Market Presence In the District Pekalongan has a purpose to know the value of Community Satisfaction Index of the existence of Traditional Markets in District Pekalongan. This study was conducted based on the population of traditional markets in the region Pekalongan 9 units, respondents were randomly selected based on the number of merchants who sell and market visitors in every market studied using stratified random sampling technique of sampling by looking at the proportion of each place. The respondents include: a. Traders are user kiosks, los, and lapak.dan b. Visitor market. Indicators of market service user community satisfaction is measured by the decree PAN Number: Kep/25/M.PAN/2/2004 general guidance on public satisfaction indexing services unit of government agencies. The results showed that the results of the calculation of the index of satisfaction with the services of traditional markets in the District 9 Pekalongan show that the perception of the average trader satisfaction with services market by 70.84% or the quality of service B (good). And the results of the calculation of the index of satisfaction with the services of traditional markets in the District 9 Pekalongan show that the perception of the average appraisal of satisfaction with the service market of 67.83 in the quality of service B (good)

The Keywords: Traditional Markets, Services and Community Satisfaction Index

PENDAHULUAN

Penduduk Indonesia mayoritas dikategorikan berpendapatan menengah kebawah, keadaan yang demikian mengindikasikan bahwa penduduk dapat dikategorikan penduduk miskin, hal ini terlihat bahwa sampai dengan Maret 2012 penduduk miskin di Indonesia mencapai 29,13 juta orang (11,96 persen). Kondisi yang demikian menjadikan masyarakat Indentik dengan keterbalakangan.

Sebagian besar masyarakat miskin di Indonesia tinggal di Pedesaan yaitu sebesar 18,48 juta

orang dibandingkan yang tinggal dikota sebanyak 10,65 juta orang pada Maret 2012. Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya mereka masih banyak yang bersifat tradisional dan mereka masih asing dengan kehidupan yang modern, hal inilah yang menjadi faktor keberadaan pasar tradisional di tengah masyarakat. Pasar tradisional yang sebagian besar menjual kebutuhan sehari-hari seperti bahan-bahan makanan berupa ikan, buah, sayur-sayuran, telur dan daging. Bentuk bangunan pasar tradisional terdiri dari kios-kios, los dan dasaran terbuka atau sering disebut "Beceran" dan biasanya proses jual beli dilaksanakan secara tawar menawar yang merupakan ciri khas pasar tradisional yang tidak dijumpai dipasar modern.

Pemerintah melalui Menteri Perdagangan Republik Indonesia No.53/M-DAG/PER/12/ 2008 sampai saat ini masih tetap mempertahankan pasar tradisional ditengah masyarakat walaupun keberadaanya mulai kembang kempis karena banyaknya pasar modern, hal ini dapat terlihat bahwa di Jawa Tengah pada tahun 2011 masih terdapat pasar tradisional sebanyak 1.561.unit.

Secara eksternal keberadaan pasar modern menjadi ancaman bagi pasar tradisional, oleh karena itu agar pasar tradisional tidak ditinggalkan pengunjungnya maka pasar tardisional perlu berbenah dan mengevaluasi secara internal mengenai keberadaan nya. Kelemahan utama pasar tradisional adalah terkesan bahwa pasar terlihat becek, kotor, bau dan terlalu padat lalu lintas pembelinya, akan tetapi pasar tradisional masih mempunyai kelebihan lain yang ini masih menjadi daya tarik pembeli untuk selalu berkunjung ke pasar tradisional diantaranya harganya yang lebih murah dan bisa ditawar, dekat dengan pemukiman, dan memberikann banyak pilihan produk yang segar dan kita bisa melihat dan memegang secara langsung produk yang umumnya masih sangat segar

Kabupaten Pekalongan sampai saat ini masih memiliki 10 buah pasar tradisional yang tersebar di beberapa kecamatan yaitu : 1) Pasar Wiradesa,

2) Pasar Kajen, 3) Pasar Karang Anyar, 4) Pasar Kedung Wuni, 5) Pasar Kesesi, 6) Pasar Wono Pringgo, 7) Pasar Bojong, 8) Pasar Sragi, 9) Pasar Doro, dan 10) Pasar Tanjung, yang semua dikelola oleh Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM (Disperindagkop dan UKM) Kabupaten Pekalongan. Sebagai pengelola pasar pemerintah Kabupaten Pekalongan perlu melakukan evaluasi terhadap keberadaan pasar tradisional di wilayahnya, agar tetap eksis dan tidak ditinggal pembelinya.

Indeks Kepuasaan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu indikator untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat atas apa yang telah dilakukan oleh masyarakat pasar tradisional, baik itu kondisi fisik pasar, fasilitas pasar, pelayanan pedagang terhadap pembeli dan faktor yang lainnya, sehingga dapat diketahui faktor mana dari pasar tradisional yang baik dan kurang, sehingga yang baik baik dapat dipertahankan dan yang kurang dapat diperbaiki dan akhirnya keberadaan pasar tradisional di Kabupaten Pekalongan masih tetap eksis.

METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Objek Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap keberadaan Pasar Tradisional di Kabupaten Pekalongan yang dilaksanakan berdasarkan populasi pasar tradisional yang ada di wilayah Kabupaten Pekalongan yang berjumlah 9 buah pasar dari 10 pasar tradisional karena pasar Tanjung dikeluarkan sebagai responden karena keberadaannya tidak optimal, dan 9 pasar tersebut tersebar di beberapa kecamatan seperti yang semua dikelola oleh Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM (Disperindagkop dan UKM) Kabupaten Pekalongan. Sebagai pengelola pasar pemerintah Kabupaten Pekalongan perlu melakukan evaluasi terhadap keberadaan pasar tradisional di wilayahnya, agar tetap eksis dan tidak ditinggal pembelinya.

Penelitian ini dengan menggunakan responden pedagang pasar dan pengunjung pasar di sembilan pasar tradisional dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *stratified random sampling* dengan melihat proporsi pada masing-masing tempt yang berada di sembilan pasar tradisonal. Adapun responden meliputi:

a. Pedagang meliputi :
   pemakai kios, los dan lapak atau beceran
b. Pengunjung pasar.
   Pengunjung pasar adalah siapa saja yang sedang berkunjung kepasar yang dijadikan objek penelitian dan bersedia dijadikan responden.

2. Tehnik Analsisi Data

a. Aspek-aspek yan Dinilai.

Aspek aspek yang dinilai untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap keberadaan Pasar Tradisional di Kabupaten Pekalongan, maka setiap pasar akan dinilai dari berbagai aspek, aspek-aspek tersebut meliputi : Tempat Berdagang, Jarak Penataan, Frekuensi Pembinaan, Ketersediaan Air Bersih, Jalan Pasar, Sirkulasi Udara, Penerangan, Ketersediaan Tempat, Tempat Parkir, Mandi Cuci Kakus, Drainase, Pengetahuan Pedagang, Kewajaran Tarif Retribusi, Kelengkapan Atribut Petugas, Pemberian Karcis Retribusi dan Sikap Petugas

b. Menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat :

1) 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

2) Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang

3) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25,

4) Kemudian hasilnya di masukkan kedalam tabel nilai persepsi Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu

Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan untuk mengetahui nilai kondisi kinerja unit pelayanan pasar tradisional di Kabupaten Pekalongan.

5) Indikator kepuasan masyarakat pengguna pelayanan pasar ini diukur menurut Kepmen PAN Nomer : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Pasar Tradisional di Kabupaten Pekalongan

a. Pasar Kesesi

Pasar Kesesi dibangun di atas areal tanah seluas 7.340 M², dengan luas bangunan sebesar 3.234,5 M². Menurut catatan Dinas Perindagkop dan UKMK Kabupaten Pekalongan pada tahun 2012 di Pasar Kesesi terdapat 66 kios, 601 los, dan 30 beceran. Jumlah pedagang sebanyak 963 orang, pedagang aktif 697 orang dan tidak aktif sebanyak 266 orang. Pengelola pasar berjumlah 11 orang, dari 11 orang tersebut 8 orang bertugas sebagai pemungut retribusi dan kebersihan.

b. Pasar Karanganyar

Pasar Karanganyar berada di Jl. Raya Karangsari Karanganyar dibangun diatas areal tanah seluas 5.895 M², dengan luas bangunan sebesar 2.963 M². Menurut catatan Dinas Perindagkop dan UKMK Kabupaten Pekalongan pada tahun 2012 di Pasar Karanganyar terdapat 109 kios, 235 los, dan 3 beceran. Jumlah pedagang sebanyak 530 orang, pedagang aktif 317 orang dan tidak aktif sebanyak 213 orang. Pengelola pasar berjumlah 5 orang, dari 5 orang tersebut 3 orang bertugas sebagai pemungut retribusi dan kebersihan.

c. Pasar Kajen

Pasar Induk Kajen berada di Jl. Raya Diponegoro Kajen, dibangun diatas areal tanah seluas 7.198 M², dengan luas bangunan sebesar 6.435 M². Menurut catatan Dinas Perindagkop dan UKMK Kabupaten Pekalongan pada tahun 2012 di Pasar Kajen terdapat 173 kios, 1.283 los, dan 59 beceran. Jumlah pedagan sebanyak 1.515 orang, pedagang aktif 826 orang

dan tidak aktif sebanyak 689 orang.. Pengelola pasar berjumlah 15 orang, dari 15 orang tersebut 6 orang bertugas sebagai pemungut retribusi dan kebersihan

d. Pasar Doro

Pasar Doro berada di Jl. Raya Doro, dibangun di atas areal tanah seluas 8.431 M², dengan luas bangunan sebesar 4.454,75 M². Menurut catatan Dinas Perindagkop dan UKMK Kabupaten Pekalongan pada tahun 2012 di Pasar Doro terdapat 25 ruko, 99 kios, 749 los, dan 31 beceran. Jumlah pedagang sebanyak 904 orang, pedagang aktif 702 orang dan tidak aktif sebanyak 202 orang. Pengelola pasar berjumlah 11 orang, dari 11 orang tersebut 5 orang bertugas sebagai pemungut retribusi dan kebersihan.

e. Pasar Wonopringgo

Pasar Wonopringgo berada di Jl. Raya Wonopringgo, dibangun diatas areal tanah seluas 4.610 M², dengan luas bangunan sebesar 2.319, 12 M². Menurut catatan Dinas Perindagkop dan UKMK Kabupaten Pekalongan pada tahun 2012 di Pasar Wonopringgo terapat 75 kios, 167 loos, dan 17 beceran. Jumlah pedagang sebanyak 591 orang, pedagang aktif aktif sebanyak 117 orang. Pengelola pasar berjumlah 5 orang, dari 5 orang tersebut 3 orang bertugas sebagai pemungut retribusi dan kebersihan.

f. Pasar Kedungwuni

UPT Pasar Kedungwuni berada di Jl. Raya Capgawen Kedungwuni, dibangun diatas areal tanah seluas 27,340 M², dengan luas bangunan sebesar 6.601 M². Menurut catatan Dinas Perindagkop dan UKMK Kabupaten Pekalongan pada tahun 2012 di Pasar Kedungwuni terdapat 18 Ruko, 168 kios,650 los, dan 570 beceran. Jumlah pedagan sebanyak 1.406 orang, pedagang aktif sebanyak 1.215 orang dan tidak aktif sebanyak 191 orang. Pengelola pasar berjumlah 17 orang, dari 17 orang tersebut 5 orang bertugas sebagai pemungut retribusi dan kebersihan.

g. Pasar Bojong

Unit Pasar Bojong berada di Jl. Raya Bojong, dibangun diatas areal tanah seluas 3.880 M², dengan luas bangunan sebesar 1.782 M². Menurut

catatan Dinas Perindagkop dan UKMK Kabupaten Pekalongan pada tahun 2012 di Pasar Bojong terdapat 62 kios, 306 los, dan 107 beceran. Jumlah pedagang sebanyak 549 orang, pedagang aktif sebanyak 467 orang dan tidak aktif sebanyak 82 orang. Pengelola pasar berjumlah 9 orang, dari 9 orang tersebut 3 orang bertugas sebagai pemungut retribusi dan kebersihan.

h. Pasar Sragi

Unit Pasar Sragi berada di Jl. Raya Sragi-Bojong, dibangun diatas areal tanah seluas 25.735 M², dengan luas bangunan sebesar 2.334 M². Menurut catatan Dinas Perindagkop dan UKMK Kabupaten Pekalongan pada tahun 2012 di Pasar Sragi terdapat 70 kios, 187 los, dan 105 beceran. Jumlah pedagang sebanyak 434 orang, pedagang aktif sebanyak 236 orang dan tidak aktif sebanyak 198 orang. Pengelola pasar berjumlah 11 orang, dari 11 orang tersebut 8 orang bertugas sebagai pemungut retribusi dan kebersihan.

i. Pasar Wiradesa

Unit Pasar Wiradesa berada di Jl. A. Yani Wiradesa, dibangun diatas areal tanah seluas 18,244 M², dengan luas bangunan sebesar 13.071,2 M². Menurut catatan Dinas Perindagkop dan UKMK Kabupaten Pekalongan pada tahun 2012 di Pasar Wiradesa terdapat 46 ruko, 265 kios, 1.059 los, dan 334 beceran. Jumlah pedagang sebanyak 1.703 orang, pedagang aktif sebanyak 1.085 orang dan tidak aktif sebanyak 618 orang. Pengelola pasar berjumlah 18 orang, dari 18 orang tersebut 9 orang bertugas sebagai pemungut retribusi dan kebersihan.

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

a. Persepsi Pedagang

Hasil perhitungan atas indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan 9 pasar tradisional di Kabupaten Pekalongan menunjukkan bahwa menurut persepsi pedagang nilai rata-rata kepuasan atas pelayanan pasar sebesar 70.84% atau dalam mutu pelayanan B (baik). Tiga nilai kepuasan tertinggi adalah nilai yang menyangkut kinerja petugas pemungut retribusi, yaitu ; (1) kelengkapan identitas saat melakukan kegiatan penarikan retribusi, (2) senantiasa menyerahkan karcis kepada pedagang sebagai tanda bukti pembayaran retribusi, dan (3) dalam menjalankan tugasnya senantiasa bersikap ramah, sopan, dan simpatik. Sikap ini akan menjadi dasar interaksi dan komunikasi yang baik untuk pencapaian target retribusi yang ditetapkan. Karena dengan sikap ini, pedagang tidak akan merasa terbebani saat petugas retribusi datang untuk memungut retribusi. Tiga nilai kepuasan terendah, yaitu (1) manajemen pembinaan (34,44), tempat berdagang (60,14), dan (3) sistem drainase atau saluran pembuangan yang ada di dalam pasar (60,66).

Dalam hal pembinaan 9 pasar tradisional menunjukkan nilai yang tidak baik. Sementara pada aspek tempat berjualan masih terdapat tempat penjualan memiliki indeks

kepuasan baik yaitu (1) Pasar Kesesi (67,65), (2) Pasar Wiradesa (69,12), dan dua pasar tradisional yang dipersepsikan pedagang tidak mengalami masalah sistem drainase , yaitu: (1) Pasar Karanganyar dengan nilai Indeks Kepuasan sebesar 73,53, dan (2) Pasar Wonopringgo dengan nilai Indeks kepuasan sebesar 67,31.

b. Persepsi Pengunjung

Hasil perhitungan atas indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan 9 pasar tradisional di Kabupaten Pekalongan menunjukkan bahwa menurut persepsi pengunjung rata-rata kepuasan atas pelayanan pasar sebesar 67,83 dalam mutu pelayanan B (baik). Tiga nilai kepuasan tertinggi adalah (1) Aspek aman dan nyaman (76.29), (2) Akses masuk ke pasar (75,55), dan Aspek sirkulasi udara.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Setiap Pasar

a. Pasar Kesesi

Menurut persepsi Pedagang Nilai Kepuasan pengelolaan Pasar Kesesi rata-rata 65.89 atau dalam katagori baik, tertinggi pada aspek kelengkapan petugas (92.15) dan terendah pada Aspek pembinaan (27,94). Beberapa aspek lain yang memiliki indeks kurang baik dan perlu mendapat perhatian dalam pengelolaan pasar adalah aspek sosialisasi besaran tarif retribusi oleh petugas, fasilitas umum yang meliputi sistem drainase dan ketersediaan tempat sampah di dalam pasar.

b. Pasar Karanganyar

Berdasarkan hasil survey indeks kepuasan pedagang rata-rata baik (75,46), hampir semua aspek dinilai oleh pedagang baik, kecuali aspek pembinaan (30.88). Tiga aspek dengan indeks kepuasaan kategori sangat baik adalah 2 aspek menyangkut kinerja petugas, yaitu pemberian pelayanan pemungutan retribusi yang senantiasa memberikan karcis sebagai tanda bukti pembayaran pedagang (94,11) dan kelengkapan atribut saat pemungut bertugas (92,15). Berikutnya adalah aspek pencahayaan (88,24).

c. Pasar Kajen

Berdasarkan hasil survey terhadap pedagang terlihat bahwa sistem

manajemen pengelolaan Pasar Induk Kajen memiliki rata-rata indeks kepuasan berkategori baik (73.81), hampir semua aspek dinilai oleh pedagang baik, kecuali aspek pembinaan (30.88). Tiga aspek dengan indeks kepuasaan sangat baik adalah 2 aspek menyangkut kinerja petugas, yaitu kelengkapan atribut petugas pemungut retribusi pemberian pelayanan pemungutan retribusi (99.99) dan petugas senantiasa memberikan memberikan karcis tanda bukti pembayaran retribusi (94,11) dan berikutnya adalah pencahayaan (86,76).

d. Pasar Doro

Berdasarkan hasil survey terhadap pedagang terlihat bahwa sistem manajemen pengelolaan Pasar Doro memiliki rata-rata indeks kepuasan berkatagori baik (69,46). Indeks kepuasan tertinggi adalah kinerja petugas penarik retribusi, yaitu petugas senantiasa memberikan karcis sebagai tanda bukti pembayaran retribusi (99,99), dan kelengkapan atribut saat bertugas memungut retribusi (96,07). Indeks kepuasan terendah adalah aspek pembinaan (26,47).

e. Pasar Wonopringgo

Berdasarkan hasil survey terhadap pedagang menunjukkan bahwa sistem manajemen pengelolaan Pasar Wonopringgo memiliki rata-rata indeks kepuasan berkatagori baik (71,32). Indeks kepuasan tertinggi adalah kinerja petugas penarik retribusi, yaitu petugas senantiasa memberikan karcis sebagai tanda bukti pembayaran retribusi (99,99), kelengkapan atribut saat bertugas memungut retribusi (99,99), dan sikap petugas saat memungut retribusi telah mampu menunjukkan sikap ramah, sopan, dan simpati (92,30). Namun masih banyak yang mesti diperbaiki dalam pengembangan sistem manajemen pengelolaan pasar, terutama dari aspek manajerial pengelola, yaitu (1) pembinaan terhadap pedagang, (2) arus informasi tentang besarnya tarif yang harus dibayar (38,46), sehingga hal ini menjadi sebab mengapa pedagang memiliki pengetahuan yang terbatas akan nilai tarif yang semestinya

dibayar. Rata-rata pedagang hanya membayar yang ditagihkan tanpa tahu besarnya tarif.

f. Pasar Kedungwuni

Berdasarkan hasil survey terhadap pedagang menunjukkan bahwa sistem manajemen pengelolaan Pasar Kedungwuni memiliki rata-rata indeks kepuasan berkategori baik (66,89). Indeks kepuasan tertinggi adalah kinerja petugas penarik retribusi, yaitu petugas senantiasa memberikan karcis sebagai tanda bukti pembayaran retribusi (99,99), kelengkapan atribut saat bertugas memungut retribusi (99,99), dan sikap jarak penataan pedagang (86,76).

g. Pasar Bojong

Berdasarkan hasil survey terhadap pedagang menunjukkan bahwa sistem manajemen pengelolaan Pasar Bojong memiiliki rata-rata indeks kepuasan berkatagori baik (69,22). Sebagaimana pasar-pasar lain Indeks kepuasan tertinggi adalah kinerja petugas penarik retribusi, yaitu kelengkapan atribut saat bertugas memungut retribusi (99,99), dan pengetahuan pedagang akan besar nilai retribusi (90,47). Nilai kepuasan ini sejalan dengan sikap dan upaya sosialisasi oleh petugas kepada pedagang.

h. Pasar Sragi

Berdasarkan hasil survey terhadap pedagang menunjukkan bahwa sistem manajemen pengelolaan Pasar Sragi memiiliki rata-rata indeks kepuasan berkatagori baik (70,38). Tiga aspek yang memberikan kontribusi tertinggi adalah aspek petugas, yaitu petugas senantiasa memberikan karcis sebagai tanda bukti pembayaran retribusi (95,23), selanjutnya aspek kelengkapan dan sikap petugas dalam berkomunikasi, masing-masing indeks kepuasannya sebesar (92, 85). Sikap petugas ini berujung pada pengetahuan yang baik bagi pedagang tentang besarannya nilai tarif retribusi.

i. Pasar Wiradesa

Berdasarkan hasil survey terhadap pedagang menunjukkan bahwa sistem manajemen pengelolaan Pasar Wiradesa memiiliki rata-rata indeks kepuasan berkategori baik (77,71). Dua aspek yang memberikan kontribusi tertinggi adalah aspek petugas, yaitu petugas senantiasa

memberikan karcis sebagai tanda bukti pembayaran retribusi (99,99), aspek informasi petugas kepada pedagang (96,07). Selanjutnya aspek kelengkapan dan sikap petugas dalam berkomunikasi, masing-masing indeks kepuasannya sebesar (94,11). Sikap petugas ini berujung pada pengetahuan yang baik bagi pedagang tentang besarannya nilai tarif retribusi.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan atas Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan 9 pasar tradisional di Kabupaten Pekalongan menunjukkan bahwa menurut persepsi pedagang nilai rata-rata kepuasan atas pelayanan pasar sebesar 70.84% atau dalam mutu pelayanan B (baik). Tiga Hasil perhitungan atas Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan 9 pasar tradisional di Kabupaten Pekalongan menujukkan bahwa menurut persepsi pedagang nilai rata-rata kepuasan atas pelayanan pasar sebesar 70.84% atau dalam mutu pelayanan B (baik). Tiga nilai kepuasan tertinggi adalah nilai yang menyangkut kinerja petugas pemungut retribusi, yaitu ; (1) kelengkapan atribut, (2) petugas selalu menyerahkan karcis tanda bukti (3), sikap petugas saat komunikasi. Tiga nilai kepuasan terendah, yaitu (1) Manajemen Pembinaan (34,44), tempat berdagang (60,14), dan (3) sistem drainase
2. Indeks Kepuasan di masing-masing Pasar Tradisional di Kabupaten Pekalongan bervariasi. Hal yang menunjukkan kesamaan nilai indeks kepuasan adalah dalam hal manajemen pembinaan. Pembinaan pasar tradisional masih dimaknai sebatas pembangunan dan perbaikan sarana dan prasarana pasar, belum menyentuh persoalan manajemen pengelolaan pasar yang baik, konsultatif, pelatihan dan kerjasama.

REKOMENDASI.

1. Pemerintah perlu merubah cara pandang terhadap model pembinaan pasar tradisional. Pembinaan harus dipandang tidak saja sebagai perbaikan sarana dan prasarana pasar, tetapi pembinaan harus menyentuh persoalan manajemen pengeloaan pasar yang baik, konsultatif, pelatihan dan kerjasama. Oleh karena itu pemerintah dalam hal ini dapat bekerjasama dengan instansi terkait untuk melakukan tindakan pelatihan dan ketrampilan baik untuk pedagang maupun pengelola.
2. Dalam jangka panjang Pemerintah perlu menata kembali Rencana Tata Ruang Kota untuk disesuaikan dengan kondisi pasar, sehingga masyarakat mendapatkan kemudahan akses menuju ke lokasi pasar dengan tidak mendirikan bangunan yang menghalangi akses menuju ke lokasi pasar.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kepmen PAN: Kep/25/M.PAN/ 2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah

2. Lukman Muslimin dkk, kajian model pengembangan pasar pasar tradisional, jurnal ilmiah penelitian dan pengembangan perdagangan ,*http://jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/1207346.pdf*

3. Permendagri Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional

4. Suharsimi Arikunto. 2004. Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta. Rineka Cipta.