

SISTEM PENGELOLAAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEDAGANG DI PASAR SENTRAL RAPPANG KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Adam Latif, Samsul*)

Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Muhammadiyah Rappang

Email: latifadam1965@gmail.com

Abstract: *The main study in this research is the management system and service to the satisfaction of traders in Rappang Central Market of Sidenreng Regency. The research was conducted with the aim to know the management system and service to the satisfaction of merchant in Pasar Sentral Rappang. The type of research used is descriptive quantitative with data collection method that is survey research method through instrument instrument such as, observation, questionnaire and documentation, with respondents ie traders remain in the central market. Data analysis technique used data analysis using five likert scale which have been modified by the writer. The result of research shows the variable of management of central market management system of Rappang of Sidenreng Rappang Regency with the result of "less good" research. Evident from through management indicators; 1) arrangement of selling places that do not have kiosks, stalls, with percentage of 55.2% criteria "less good", 2) arrangement of grouping / territorial based on kinds and types of merchandise is still not good with percentage only 60.4%, 3) parking area, parking area is still not good with the percentage is only 57.6%, 4) policy formulation and the involvement of traders in the formulation of policy is still quite unfavorable with only 53.4% percentage; 5) supervision by the Head of Market is less good with percentage only 58.51%. Variable service by Central Market Rappang managers measured through 10 indicators, only indicator "responsibility" still not good with percentage only equal to 60,60%, indicator "completeness of facilities and infrastructure" also still less good or less complete with only percentage 57 , 91%.*

Keywords: *Management System, Service, and Satisfaction.*

Abstrak: *Kajian utama dalam penelitian ini adalah sistem pengelolaan dan pelayanan terhadap kepuasan pedagang di Pasar Sentral Rappang Kabupaten Sidenreng. Penelitian dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui sistem pengelolaan dan pelayanan terhadap kepuasan pedagang di Pasar Sentral Rappang. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif dengan metode pengumpulan datanya yaitu metode penelitian survey melalui alat instrumen seperti, observasi, kuisioner dan dokumentasi, dengan responden yaitu para pedagang tetap di pasar sentral tersebut. Teknik analisis datanya menggunakan analisis data menggunakan lima skala likert yang telah dimodifikasi oleh penulis. Hasil penelitian menunjukkan variabel pengelolaan sistem pengelolaan pasar sentral Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang dengan hasil penelitian "kurang baik". Terbukti dari melalui indikator pengelolaan; 1) penataan tempat berjualan yang tidak mempunyai kios, los, dengan persentase 55,2% kriteria "kurang baik", 2) penataan pengelompokan/perwilayahan berdasarkan macam dan jenis barang dagangan masih kurang baik dengan persentase hanya 60,4%, 3) penataan lahan parkir, tempat parkir masih kurang baik dengan persentase hanya sebesar 57,6%, 4) perumusan kebijakan dan keterlibatan pedagang dalam perumusan kebijakan masih tergolong kurang baik dengan persentase hanya 53,4%, 5) pengawasan oleh Kepala Pasar masing kurang baik dengan persentase hanya 58,51%. Variabel pelayanan oleh pengelola Pasar Sentral Rappang yang diukur melalui 10 indikator, hanya indikator "tanggung jawab" masih kurang baik dengan persentase hanya sebesar 60,60%, indikator "kelengkapan sarana dan prasarana" juga masih kurang baik atau kurang lengkap dengan persentase hanya sebesar 57,91%.*

Kata Kunci : *Sistem Pengelolaan, Pelayanan, dan Kepuasan.*

PENDAHULUAN

Pasar memegang peran penting dalam menggerakkan ekonomi masyarakat Indonesia selain sebagai muara dari produk-produk rakyat, pasar juga berfungsi sebagai tempat untuk bekerja yang sangat berarti bagi masyarakat. Sejak zaman penjajahan kegiatan pasar beserta para pedagangnya berkembang secara alamiah. Pasar adalah tempat dimana terjadi interaksi antara penjual dan pembeli, Pasar didalamnya terdapat tiga unsur, yaitu: penjual, pembeli dan barang atau jasa yang keberadaannya tidak dapat dipisahkan, pertemuan antara penjual dan pembeli menimbulkan transaksi jual-beli.

Pasar timbul karena kelebihan produksi setelah kebutuhan sendiri terpenuhi memerlukan tempat pengaliran untuk dijual, selain itu pemenuhan kebutuhan akan barang-barang memerlukan tempat yang praktis untuk mendapatkan barang-barang baik dengan menukar atau membeli.

Saat ini pasar dikenal dengan adanya pasar tradisional dan pasar modern. Keberadaan pasar tradisional sangat besar manfaatnya bagi sebagian besar masyarakat Indonesia sebagai tempat pemenuhan kebutuhan sehari-hari dan kebutuhan berkala atau kebutuhan sandang dan pangan juga sebagai sarana penunjang kemajuan perekonomian Negara. Di pasar tradisional terdapat banyak jenis komoditas yang diperjual-belikan biasanya adalah barang-barang kebutuhan rumah tangga seperti sayuran, sembako, pakaian, dan barang kebutuhan sehari-hari lainnya.

Ditengah pembangunan bangsa Indonesia, peran pasar tradisional yang semestinya bisa menjadi pilar pembangunan ekonomi kerakyatan, justru terabaikan dan tidak jarang manajemennya salah urus. Kementerian Perdagangan menilai bahwa pengelolaan pasar tradisional masih bermasalah sehingga memberikan persepsi negatif kepada masyarakat, persoalan utama adalah pengelolaan yang bermasalah sehingga pasar tradisional tidak

berjalan optimal, contoh dari pengelolaan pasar yang bermasalah adalah pasar yang memiliki dana pemeliharaan pasar yang minim, gang pasar sempit dan sesak serta jalan di depan pasar yang macet dan dipenuhi pedagang. (www.analisadaily.com, diakses 5 Maret 2016)

Keberadaan pedagang kaki lima (PKL) di sisi luar bangunan pasar merupakan salah satu masalah yang dihadapi pasar tradisional. Kehadiran PKL menambah kesan kumuh dan semrawut yang biasanya mewarnai pasar tradisional dan mengancam keberadaan pedagang yang menyewa kios di pasar tradisional. Menjamurnya PKL di sekitar pasar tradisional berkaitan erat dengan masalah pengelolaan pasar, oleh karena itu, upaya mengatasi dampak kehadiran PKL di Pasar tradisional tidak dapat dilepaskan dari pengelolaan pasar yang baik. Para PKL yang menggelar dagangan di depan pasar sampai bahu jalan seringkali menimbulkan kemacetan lalu lintas dan turut menimbulkan ketidaknyamanan berbelanja di pasar tradisional.

Menurut Peraturan Menteri Perdagangan (2008), 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 lainnya. Jumlah sampah yang dihasilkan oleh sampah pasar semakin banyak seiring dengan meningkatnya aktivitas perdagangan dan meningkatnya jumlah pedagang dan pembeli serta keanekaragaman barang yang diperjualbelikan.

Pasar Tradisional merupakan aset yang harus terus di lestarikan. Di era persaingan global ini, baik pedagang dan pengelola mampu menata dan mengemas dagangan serta pelayanan, sehingga customer mau datang. Sebagai pelayan tidak mudah. Harus sabar, dan selalu bersinergi dengan semua komponen pasar. ada tiga poin yang harus dikelola dengan baik. Pertama, Pedagang dan karyawan harus mampu mengelola

kecerdasan intelektual. Meski sehari-hari pekerjaan berjualan, pedagang harus inovatif. Ke dua pedagang dan karyawan di pasar harus mampu mengelola kecerdasan spiritual. Selanjutnya, pedagang dan pegawai harus memiliki kemampuan mengelola kecerdasan emosional dengan membangun kasih sayang.

Permasalahan yang mendasar di pasar sentral Rappang, antara lain; 1) Sistem pengelolaan pasar kurang teratur, misalnya maraknya tenda-tenda tempat berjualan di luar atau didepan pasar, di badan jalan pasar, lahan parkir ditempati berjualan, sehingga kelihatan sembarauk, jalan yang dilalui lalu lalang semakin sempit, kurangnya tempat sampah ditiap sudut atau ditempat strategis, terjadi penumpukan sampah, sehingga sampah berserakan, WC umum yang kotor dan berbau, 2) Kios tempat berjualan tidak teratur (tidak dipisahkan) misalnya pedagang sepatu, baju, barang campuran, dagangan lainnya. Dengan permasalahan tersebut, sehingga banyak pedagang tidak merasa puas terhadap pengelola di kedua pasar tersebut.

LANDASAN TEORI

Pengelolaan dan Pelayanan

Menurut Kamus bahasa Indonesia (2001:127), bahwa pengelolaan berasal dari kata kelola mempunyai arti mengurus, melakukan pekerjaan menyelenggarakan atau menata. Pengelolaan berasal dari kata kelola yang berarti mengusahakan, mengurus, menata yang dalam bahasa Inggris sama dengan *'to manage'*.

Handoko (2003 : 249), pengelolaan adalah; 1) proses atau pembuatan kebijakan, 2) menjalankan proses, melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, 3) Proses yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi, 4) Proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan.

Pengertian di atas menunjukkan bahwa tujuan dilaksanakan pengelolaan adalah keseluruhan proses mulai dari pembuatan kebijakan, pelaksanaan, pelaksanaan dan meningkatkan mutu dari apa yang dikelola serta pengawasan sehingga dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan baik dalam jumlah maupun kualitas yang dihasilkan atau pengembangan yang mencakup urutan-urutan pengertian yang diawali dengan mendirikan, menumbuhkan, memelihara pertumbuhan tersebut yang disertai dengan usaha-usaha perbaikan, penyempurnaan dan akhirnya mengembangkannya. Tujuan dilaksanakannya pengelolaan adalah :

1. Meningkatkan mutu dan keterampilan serta memupuk kegairahan bekerja serta terwujudnya partisipasi dalam melaksanakan tugas dan sasaran yang telah ditetapkan.
2. Terwujudnya suatu komposisi pengelolaan baik dalam jumlah dan mutu sehingga menghasilkan pengelolaan yang optimal.

Pelayanan menurut Moenir (2010:26-27) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Point V A prinsip pelayanan publik, yaitu:

1. Kesederhanaan, pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, (a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (c) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih,

rap, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, Bab II Point A berbunyi bahwa “standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Bab II Point Berbunyi “dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

6. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Untuk mengumpulkan data penulis menggunakan metode melalui observasi, dokumentasi, dan kuisioner. Setelah data terkumpul, dilakukan analisis data dengan kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi, data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah. Instrumen penelitian yang digunakan adalah skala likert yang dimodifikasi oleh peneliti. Skala likert ini digunakan untuk mengukur sikap responden tentang sistem pengelolaan dan pelayanan terhadap kepuasan pedagang di Pasar Sentral Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang. Langkah terakhir adalah mendiskripsikan hasil analisis data sehingga pada akhirnya dapat ditarik sebuah kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai sistem pengelolaandi Pasar Sentral Rappang, dapat dilihat pada rekapitulasi berikut ini:

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Penelitian Variabel Pengelolaan Pasar

No	Indikator	Persen tase	Kriteri a
1	Kebijakan penataan kios, los, dan pelataran	69,85	Baik
2	Penataan tempat berjualan yang tidak mempunyai kios, los dan pelataran	55,2	Kurang Baik
3	Penataan pengelompokan berdasarkan jenis barang dagangan	60,4	Kurang Baik
4	Pengangkatan / penempatan petugas pasar	69,6	Baik
5	Keterlibatan pedagang dalam perumusan kebijakan	53,43	Kurang baik
6	Pengawasan oleh kepala pasar	58,51	Kurang baik

Sumber : *Data olahan koesioner, 2016*

Berdasarkan rekapitulasi hasil penelitian mengenai variabel pengelolaan Pasar Sentral Rappang seperti yang diuraikan pada tabel tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pasar tersebut belum baik. Hal itu terbukti dari penilaian responden yang menilai bahwa penataan tempat berjualan yang tidak mempunyai kios, los dan pelataran, penataan pengelompokan berdasarkan jenis barang dagangan, dan keterlibatan pedagang dalam perumusan kebijakan, serta pengawasan oleh kepala pasar yang dinilai “kurang baik” oleh responden. Hanya pengelolaan dibidang penataan kios, los, pelataran bagi pedagang yang sudah mempunyai kios, los dan pelataran tersebut, serta hanya indikator pengangkatan atau penempatan petugas pasar yang sudah dinilai “baik” oleh responden.

Selanjutnya untuk memperjelas hasil penelitian variabel pelayanan petugas pasar sentral Rappang, berikut rekapitulasinya :

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Penelitian Variabel Pelayanan Petugas Pasar

No	Indikator	Persentase	Kriteria
1	Kesederhanaan Prosedur	76,72	Sederhana
2	Kejelasan Prosedur	73,43	Jelas
3	Kepastian waktu	70,45	Pasti
4	Keakuratan	76,12	Akurat
5	Keamanan	68,96	Aman
6	Tanggung Jawab	60,60	Kurang bertanggung jawab
7	Kelengkapan sarana dan prasarana	57,91	Kurang lengkap
8	Kemudahan akses	73,43	Mudah
9	Kedisiplinan	72,24	Disiplin
10	Kenyamanan	71,64	Nyaman

Sumber : Data olahan koesioner, 2016

Berdasarkan rekapitulasi hasil penelitian mengenai variabel pelayanan di Pasar Sentral Rappang seperti yang diuraikan pada tabel tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum, pelayanan yang diberikan oleh petugas pasar, sudah baik, karena responden yang diambil dari pedagang di pasar tersebut, sudah menilai pelayanannya sederhana, sudah jelas, sudah ada kepastian waktu, sudah ada keakuratan, sudah ada keamanan, sudah berdisiplin dan sudah nyaman tempat berdagangannya, namun demikian masih ada yang kurang baik, yaitu tanggungjawab kepala pasar, perhatian kepala pasar terhadap pedagang, serta sarana dan prasarana yang dinilai kurang baik atau kurang lengkap oleh pedagang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel pengelolaan sistem pengelolaan pasar sentral Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang dengan hasil penelitian “kurang baik”. Ini terbukti dari penilaian responden yang dinilai melalui indikator pengelolaan; 1) penataan tempat berjualan yang tidak

mempunyai kios, los, dengan persentase 55,2% kriteria “kurang baik”, 2) penataan pengelompokan/perwilayahan berdasarkan macam dan jenis barang dagangan masih kurang baik dengan persentase hanya 60,4%, 3) penataan lahan parkir, tempat parkir masih kurang baik dengan persentase hanya sebesar 57,6%, 4) perumusan kebijakan dan keterlibatan pedagang dalam perumusan kebijakan masih tergolong kurang baik dengan persentase hanya 53,4%, 5) pengawasan oleh Kepala Pasar masing kurang baik dengan persentase hanya 58,51%.

2. Variabel pelayanan oleh pengelola Pasar Sentral Rappang yang diukur melalui 10 indikator, hanya indikator “tanggung jawab” masih kurang baik dengan persentase hanya sebesar 60,60%, indikator” kelengkapan sarana dan prasarana” juga masih kurang baik atau kurang lengkap dengan persentase hanya sebesar 57,91%.

DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen*. BPPE, Yogyakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi Ketiga. 2001. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Balai Pustaka. Jakarta.
- Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Moenir, H.A.S., 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan

