

**IMPLEMENTASI DAN STRATEGI PENGEMBANGAN
PENGELOLAAN PASAR RAKYAT BERSTATUS STANDAR
NASIONAL INDONESIA (SNI) DI KABUPATEN SITUBONDO**

Tantri Wulandari Subroto¹, Evita Soliha Hani², Rokhani³

¹Universitas Jember, Magister Agribisnis, Jember

² Universitas Jember, Magister Agribisnis, Jember

Email : Tantrishe@gmail.com

ABSTRAK

Penerapan SNI pasar rakyat di Indonesia masih sangat minim, dari 5.252 pasar rakyat yang telah direvitalisasi hanya ada 35 pasar yang lolos mendapatkan SNI. Kabupaten Situbondo sebagai kabupaten dengan penerap SNI terbanyak di Jawa Timur sebanyak 3 pasar diantaranya pasar Kapongan, pasar Mangaran dan pasar Curah Kalak, namun dalam implementasinya masih banyak yang belum sesuai dengan peraturan yang ada. Tujuan penelitian antara lain (1) menganalisis tingkat kesesuaian implementasi pasar rakyat dengan SNI pasar rakyat 2021, (2) mengidentifikasi atribut pelayanan yang memiliki nilai gap negatif dari persepsi pedagang dan pembeli, (3) merumuskan alternatif dan menetapkan prioritas strategi yang sesuai dan dapat direkomendasikan untuk pengembangan pengelolaan pasar rakyat di Kabupaten Situbondo. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik. Hasil penelitian menyatakan bahwa untuk (1) menghadapi resertifikasi penilaian kesesuaian perlu dilakukan dengan mengacu pada SNI pasar rakyat 2021 sehingga pasar rakyat berstatus SNI di Kabupaten Situbondo dinyatakan belum masuk kategori mutu pasar tipe 4. (2) Tingkat kepuasan masyarakat adalah terdapat 13 atribut dari penilaian pedagang dan 7 atribut dari penilaian pembeli yang dinilai tidak memuaskan. (3) Strategi prioritas perbaikan melalui integrasi SERVQUAL dan model kano mendapatkan 11 atribut dari persepsi pedagang dan 8 dari persepsi pembeli harus di tingkatkan.

Kata kunci: SNI, Pasar Rakyat, SERVQUAL, Model Kano

ABSTRACT

The application of SNI to people's markets in Indonesia is still very minimal, out of 5,252 people's markets that have been revitalized, only 35 markets have passed getting SNI. Situbondo Regency as a district with the most SNI implementers in East Java, with 3 markets including the Kapongan market, the Mangaran market and the Bulk Kalak market, but in its implementation there are still many that are not in accordance with existing regulations. The research objectives include (1) analyzing the suitability of the implementation of the people's market with the 2021 people's market SNI, (2) identifying service attributes that have negative gap values from the perceptions of traders and buyers, (3) formulating alternatives and setting priority strategies that are appropriate and can be recommended for the development of people's market management in Situbondo Regency. The research method used is descriptive analytic. The results of the study stated that (1) conformity assessment recertification needs to be carried out with reference to the 2021 people's market SNI so that the people's market with SNI status in Situbondo Regency is declared not to be in the type 4 market quality category. (2) The level of community satisfaction is that there are 13 attributes from the

assessment traders and 7 attributes from the buyer's assessment that are considered unsatisfactory. (3) Priority strategy for improvement through the integration of SERVQUAL and the Kano model obtains 11 attributes from merchant perceptions and 8 from buyer perceptions that must be improved.

Keywords: SNI, People's Market, SERVQUAL, Kano Model

PENDAHULUAN

Kabupaten Situbondo merupakan Kabupaten dengan jumlah pasar yang lolos sertifikasi SNI terbanyak yaitu sejumlah tiga pasar rakyat. Pasar rakyat yang lolos SNI adalah Pasar Kapongan, Pasar Mangaran, dan Pasar Curah Kalak. Antusias pemerintah Kabupaten sangat baik dalam menjadikan pasar-pasar di Situbondo berstatus SNI. Terlihat dari aspek pembangunan fisik pasar dan persyaratan SNI lengkap terpenuhi sesuai dengan peraturan, seperti kondisi fisik bangunan, zonasi barang yang diperdagangkan, sarana kebersihan, keamanan dan lingkungan, kemudahan akses transportasi dan sarana komunikasi.

Pasar rakyat Kapongan, Mangaran dan Curah Kalak terlihat mengalami perubahan dari kondisi fisik, namun terdapat dampak negatif dari pelaksanaan atau implementasi kebijakan ini. Menurut Fauzi (2023) bahwa dampak dari refitilisasi pasar Kapongan Kabupaten Situbondo adalah (1) tingginya tarif retribusi, (2) banyaknya pedagang di sekitar pasar yang tidak mau berjualan dipasar, dan (3) menurunnya jumlah pedagang di pasar Kapongan. Hal ini selaras dengan kondisi di pasar Mangaran dan Curah Kalak bahwa setelah pasar direvitalisasi dan mendapatkan status SNI (1) jam operasional pasar tetap pendek tidak seperti yang tertera pada SOP pasar SNI, (2) fasilitas tidak digunakan, rusak, terkunci dan tidak berfungsi, (3) tidak ada perubahan pendapatan dan perubahan jumlah pengunjung setelah pasar berstatus SNI. Dampak negatif dari revitalisasi dan pasar berstatus SNI di Kabupaten Situbondo ini berbeda dari tujuan awal dilakukan kebijakan.

Menurut BSN (2015) tujuan diberlakukannya kebijakan SNI pasar rakyat ini adalah berupaya mengubah image pasar rakyat agar diminati dengan adanya perbaikan pengelolaan pasar, perlindungan konsumen dan pedagang lebih tinggi, berdaya saing, serta tidak sekedar membangun dengan revitalisasi tapi muncul pasar bermutu. Pasar rakyat diharakan menjadi rumah ekonomi dan rumah budaya Indonesia yang berdaya saing dengan tetap mempertahankan kearifan lokal. Kesenjangan antara tujuan dari SNI pasar rakyat dengan dampak yang terjadi di Kabupaten Situbondo, maka dapat diambil penelitian dengan pembahasan tentang (1) implementasi pasar untuk melihat mutu pasar rakyat berSNI, (2) kualitas layanan yang nantinya dapat melihat kepuasan masyarakat, dan (3) melihat strategi pengembangan pengelolaan pasar rakyat berstatus SNI dengan melihat perbaikan atribut yang diprioritas.

Penelitian tentang SNI pasar rakyat masih belum banyak dilakukan khususnya di Provinsi Jawa Timur dengan jumlah pasar rakyat terbanyak di Indonesia. Subjek penelitian di Kabupaten Situbondo adalah tiga pasar rakyat yang akan di analisis tingkat kesesuaian impleentasinya, tingkat kepuasan masyarakatnya dan prioritas perbaikan pelayanan dengan integrasi SERVQUAL dan model kano.

METODE PENELITIAN

1. Penentuan Lokasi Penelitian

Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive methods*). Daerah yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah Provinsi Jawa Timur, dikarenakan Jawa Timur merupakan provinsi yang memiliki jumlah pasar rakyat terbanyak di Indonesia, dan kebijakan Provinsi Jawa Timur sejalan dengan Nawacita Presiden tentang perbaikan pasar rakyat yaitu Nawa Bhakti Satya dalam bidang Jatim Agro. Kabupaten Situbondo tercatat sebagai Kabupaten pelopor penerapan SNI Pasar rakyat terbanyak di Jawa Timur pada tahun 2015 hingga 2019. Penelitian dilaksanakan pada pasar rakyat yang sudah ber- SNI dan berada dalam tahap survailen (proses peninjauan untuk pengajuan proses SNI 5 tahun kedepan) di Kabupaten Situbondo, yaitu Pasar Kapongan Situbondo, Pasar Mangaran Situbondo dan Pasar Curahkalak Situbondo.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan analitik. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menjabarkan menjabarkan sesuatu dengan cara mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan kondisi yang saat ini terjadi. Menurut Mardalis (1999), penelitian deskriptif tidak menguji hipotesis atau tidak menggunakan hipotesis, melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti. Pada penelitian ini yang dideskripsikan yaitu implementasi kondisi terkini pasar ber SNI di Kabupaten Situbondo dengan kesesuaian SNI pasar rakyat terbaru SNI 2021 tentang pasar rakyat.

Metode penelitian analitik (Sugiono,2016) digunakan untuk menganalisa data dengan menggambarkan dan mendeskripsikan data yang sudah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Tahapannya yaitu menganalisis data kemudian di interpretasikan dan diagakan generalisasi. Metode ini digunakan untuk menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat dan menganalisis prioritas perbaikan atribut guna mengembangkan pengelolaan pasar rakyat berstatus SNI di Kabupaten Situbondo.

3. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan (1) Observasi untuk mendapatkan data primer berupa aktivitas pasar, kondisi pasar setelah berstatus SNI, dan kondisi pembeli saat berbelanja di pasar berstatus SNI di Kabupaten Situbondo. (2) Wawancara untuk mendapatkan data primer implementasi SNI Pasar rakyat, tingkat harapan, kebutuhan dan keinginan pedagang dalam berjualan di pasar berstatus SNI di Kabupaten Situbondo dan (3) Studi Dokumen untuk mendapatkan data sekunder berupa SOP pengelola pasar rakyat Curah Kalak, Profil pasar Mangaran, Kapongan dan Curah Kalak, brosur sidang tera, sertifikat SNI, dan papan pengumuman pasar.

4. Metode Pengambilan Contoh

Pada rumusan masalah pertama dilakukan dengan analisis deskriptif, dan menggunakan ekspert yaitu kepala bagian penanganan mutu PSMB-LT Jember sebagai LS-Pro (1 orang), pengelola pasar Kapongan (1 orang), pengelola pasar Mangaran (1 orang) dan pengelola pasar curah kalak (1 orang) untuk mendapatkan data secara mendalam.

Pada rumusan masalah ke dua dilakukan dengan *cluster sampling* pada responden pedagang dan *accidental sampling* pada responden pembeli, masing-masing sebanyak 60 pedagang dan 60 pembeli dengan rumus :

$$\begin{aligned}\text{Jumlah Responden} &= (\text{Jumlah Unsur Pelayanan} + 1) \times 10 \\ &= (5+1) \times 10 = 60\end{aligned}$$

Sumber :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004

Jumlah unsur yang dimaksud adalah unsur pelayanan menurut Tjiptono, 2008 bahwa kualitas pelayanan jasa dipengaruhi oleh *tangibel, responsiveness, redibellity, emphaty, dan assurance*.

Tahapan *cluster sampling* adalah sebagai berikut :

- Mengetahui jumlah populasi:

Tabel 1. Jumlah pedagang pada pasar ber SNI di Kabupaten Situbondo

Nama Pasar	Jumlah Pedagang
Pasar Rakyat Kapongan	37
Pasar Rakyat Mangaran	78
Pasar Rakyat Curah Kalak	98
Jumlah Pedagang pasar berstatus SNI	213

Sumber : Data diolah peneliti (2023)

- Memilih pasar yang telah mendapatkan SNI di Kabupaten Situbondo yaitu pasar Kapongan, pasar Curah Kalak dan pasar Mangaran.
- Pada setiap pasar dipilih 20 pedagang dari pasar Mangaran, 20 pedagang dari pasar Kapongan dan 20 pedagang dari pasar Curah Kalak.
- Pemilihan 20 pedagang diambil dari zonasi pangan basah 5 pedagang, zonasi non pangan 5 orang, zonasi pangan kering 5 orang, dan zonasi siap saji 5 orang pedagang. Pemilihan ini dilandasi atas kriteria tertentu.

Tabel 2. Kerangka Pengambilan Contoh Pedagang

Nama Pasar	Jumlah Contoh	Cluster	Jumlah Pedagang
Pasar Kapongan	20 Pedagang	Zona Pangan Basah	5
		Zona Pangan Kering	5
		Zona Non Pangan	5
		Zona Siap Saji	5
Pasar Mangaran	20 Pedagang	Zona Pangan Basah	5
		Zona Pangan Kering	5
		Zona Non Pangan	5
		Zona Siap Saji	5
Pasar Curah Kalak	20 Pedagang	Zona Pangan Basah	5
		Zona Pangan Kering	5
		Zona Non Pangan	5
		Zona Siap Saji	5

Sumber : Data diolah peneliti (2023)

Tahapan *accidental sampling* pembeli adalah dengan cara mengunjungi pasar pada jam oprasional pasar yakni dari pukul 5 hingga pukul 7 pagi untuk pasar Kapongan, pukul 4 sampai 7 pagi untuk pasar Curah kalak, dan pukul 5 sampai 12 siang untuk pasar Mangaran.

5. Analisis Data

Permasalahan pertama tentang implementasi kesesuaian pasar rakyat adalah dengan deskriptif yang mengacu pada persyaratan SNI pasar rakyat 2021 dengan 45 persyaratan. Tahapan analisisnya meliputi :

- Pertama yang dilakukan adalah dengan mengisi tabel inspeksi kesesuaian SNI pasar rakyat 8152:2015 dengan kondisi pasar, penilaian dilakukan dengan kategori sesuai dan tidak sesuai dengan memberi tanda centang.
- Selanjutnya dilakukan penggolongan mutu implementasi SNI pasar rakyat seperti pada Tabel 3 tentang mutu pasar rakyat tipe 4, hal ini dikarenakan pasar SNI di Kabupaten Situbondo jumlah pedagangnya di bawah 250 pedagang terdaftar.

Tabel 3 Kriteria Penilaian Mutu Pasar Rakyat

Tipe	Persyaratan Sesuai SNI 8152:2015			
	Persyaratan Umum (pasal 4.1)	Persyaratan Teknis (Pasal 4.2)	Persyaratan Pengelolaan (pasal 4.3)	
Tipe 4 (<250 pedagang terdaftar)				
-Mutu 1	60% terpenuhi	-100% tingkat kesesuaian utama terpenuhi -61-100% tingkat kesesuaian terpenuhi	100% kesesuaian terpenuhi	tingkat utama
-Mutu 2	60% terpenuhi	-100% tingkat kesesuaian utama terpenuhi -25-60% tingkat kesesuaian terpenuhi	100% kesesuaian terpenuhi	tingkat utama

Sumber : Standarisasi Nasional Indonesia (SNI) pasar rakyat 8152:2021

Cara menghitung nilai kesesuaian adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai kesesuaian persyaratan} = \frac{\text{Jumlah persyaratan sesuai}}{\text{Jumlah seluruh persyaratan}} \times 100\%$$

Sumber : SNI pasar rakyat 2021

- Hasil inspeksi juga dilengkapi dengan hasil wawancara dengan masing-masing pengelolah pasar. Variabel yang digunakan saat wawancara kepada LS-Pro dan pengelola pasar adalah 4 variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi top down menurut Edward (1980) yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Permasalahan kedua tentang tingkat kepuasan masyarakat dianalisis dengan analisis kualitas menggunakan skala likert tentang nilai harapan dan nilai persepsi. Atribut yang digunakan adalah atribut kebutuhan masyarakat yang diambil dari *Voice of customer* terdapat 30 atribut kebutuhan pedagang dan 29 atribut pembeli. Lalu dicari total nilai gap pelayanannya, dengan kriteria :

- Jika gap score positif, maka pelanggan sudah puas dengan pelayanan yang diberikan
- Jika gap score negatif, maka pelanggan belum puas dengan pelayanan yang diberikan

Permasalahan ketiga tentang strategi pengembangan dilakukan dengan mengintegrasikan antara analisis kualitas layanan dengan analisis model kano. Tahapan analisis integrasi SERVQUAL dengan model kano adalah sebagai berikut:

- a. Membuat kuisioner kano berdasarkan atribut pelayanan pada Tabel 3.4, yang terdiri atas pertanyaan bersifat positif (*functional*) dan negatif (*dysfunctional*) pada persepsi pedagang dan pembeli.
- b. Hasil kuisioner kemudian diklasifikasikan kedalam enam kategori berdasarkan Tabel 2.5 tentang evaluasi model kano, sehingga didapat kategori (A) *Attractive*, (M) *Must-be*, (O) *One dimention*, (I) *Indifferent*, (R) *Reverse*, dan (Q) *Questinable*.
- c. Membuat tabel distribusi kategori kano dari setiap atribut, diambil dengan cara mencari jumlah jawaban responden yang paling banyak diantara jawaban kategori kano pada setiap atribut. Tabel antara peagang dan pembeli dipisah untuk memudahkan analisis.
- d. Mengintegrasikan hasil SERVQUAL dengan nilai gap negatif pada tabel, sesuai dengan atribut yang sama juga di tulis kategori kano yang dihasilkan dari pengkategorian evaluasi model kano.
- e. Prioritas perbaikan atribut hanya diambil pada kategori *Must be*, *One dimention*, dan *Attractive*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4. Hasil analisis tingkat kesesuaian mutu pasar rakyat berstatus SNI di Situbondo

No.	Persyaratan SNI Rakyat 2021	Jumlah Pasar Atribut	Standar Mutu SNI	Pasar Kapongan	Pasar Mangaran	Pasar Curah Kalak	Kategori
1	Persyaratan Umum	1	60%	100%	100%	100%	Sesuai
2	Persyaratan Teknis Utama	21	100%	90,4%	80,9%	90,4%	Belum Sesuai
3	Persyaratan Teknis Penunjang	13	25-60%	53,8%	38%	53,8%	Belum Sesuai
4	Persyaratan Pengelola	10	100%	80%	70%	70%	Belum Sesuai

(Sumber: diolah peneliti tahun 2023)

Tabel 5. Hasil Gap Pelayanan Pedagang

No	Unsur	Atribut	Nilai	Nilai	GAP
			Harapa	persepsi	
1.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Lokasi pasar	3,15	3,65	0,50
		Kondisi jalanan umum pasar	3,27	3,48	0,22
			3,12	2,97	-
		Kondisi gedung pasar			0,15
		Kondisi penampungan sampah	3	2,97	-0,03
		Kondisi fasilitas pasar	2,25	2	-0,25
		Kondisi kebersihan pasar	3,3	3,43	0,13
		Kondisi zonasi dagang	2,48	2,65	0,17
		Ketersediaan lahan parkir	3	3,08	0,08
2.	Keandalan (<i>Reability</i>)	Kondisi koridor atau gangway	3,1	3	-0,10
		Kondisi area bongkar muat	2	3	
					1,00
		Jam oprasional pasar	3,17	3,33	0,17
		Kesesuaian harga sewa	3,23	3,15	-0,08
		Penertiban PKL	3,2	4	0,80
		Pengelolaan sampah	2,23	2,85	0,62
		Pemeliharaan fasilitas	3	2	-1,00
		Penagihan retribusi	3	4	1,00
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Penyelenggaraan pembinaan	3	3,45	0,45
		Perhatian petugas	3	3,18	0,18
		Kecepatan petugas	3,2	2,92	-0,28
		Merespon keluhan	3,57	2,93	-0,63
4.	Empati (<i>Empathy</i>)	Tindak lanjut keluhan	3	2,57	-0,43
		Perhatian individual	3,35	2,85	-0,50
		Kemudahan berkomunikasi	3,35	2,92	-0,43
5.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Memahami kebutuhan pedagang	3,33	3,17	-0,17
		Pemberdayaan pedagang	2,8	2,93	0,13
		Pemberian sanksi tegas	2,57	3	0,43
		Pengawasan area pasar	3	3,45	0,45

Kelancaran distribusi barang	2,57	3,35	
			0,78

Tabel 6. Hasil Gap Pelayanan Pembeli

No	Unsur	Atribut	Nilai Harapa n	Nilai persepsi	GAP
1.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Lokasi pasar	3,1	3,75	0,65
		Kondisi jalan umum pasar	2,42	3	0,58
		Kondisi gedung pasar	2,52	2,92	0,4
		Kondisi penampungan sampah	3	2,72	-0,3
		Kondisi fasilitas pasar	3	1,7	-1,3
		Kondisi kebersihan pasar	3	2,92	-0,1
		Kondisi zonasi dagang	3	4	1
		Ketersediaan lahan parkir	3,22	3,38	0,16
		Kondisi koridor atau gangway	3,05	4	0,95
2.	Keandalan (<i>Reability</i>)	Kondispos ukur ulang	2	2,3	0,3
		Jam oprasional pasar	3	3,02	0,02
		Kesesuaian harga barang	3	3	0
		Penertiban PKL	3	3,9	0,9
		Pengelolaan sampah	3	3	0
		Pemeliharaan fasilitas	3	1,45	-1,6
		Pelayanan kebutuhan	3	3,87	0,87
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Perhatian petugas	3	3,37	0,37
		Pelayanan informasi	3	3,45	0,45
		Kecepatan petugas	3	3,3	0,3
4.	Empati (<i>Empathy</i>)	Merespon keluhan	3	2,88	-0,1
		Tindak lanjut keluhan	3	3,13	0,13
5.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Perhatian individu	2,25	3	0,75
		Kemudahan berkomunikasi	3	3	0
		Memahami kebutuhan pembeli	3	2,75	-0,3
		Keamanan pasar	3,28	4	0,72
		Pngawasan kualitas barang	3	3	0
		Pemberian sanksi tegas	3,03	3	-0,03
		Pengawasan harga barang	3	4	1
		Penyelenggaraan sidang tera	3	3,28	0,28

Tabel 7. Strategi Pengembangan Pengelolaan Pasar Rakyat Berstatus SNI di Kabupaten Situbondo

Atribut Pedagang		Gap Score	Kategori
1	Kondisi gedung pasar	-0,15	M
2	Kondisi penampungan sampah	-0,03	
3	Kondisi koridor atau gangway	-0,10	
4	Kesesuaian harga sewa	-0,08	
5	Pemeliharaan fasilitas	-1,00	
6	Memahami kebutuhan pedagang	-0,17	
7	Kecepatan petugas	-0,28	O
8	Merespon keluhan	-0,63	
9	Tindak lanjut keluhan	-0,43	
10	Penyelenggaraan pembinaan pedagang	-0,78	A
11	Perhatian individual	-0,50	
Atribut Pelayanan Pembeli		Gap Score	Kategori
1	Pengelolaan sampah	-0,3	M
2	Pemeliharaan fasilitas	-1,3	
3	Pelayanan kebutuhan	-0,1	
4	Keamanan pasar	-1,3	
5	Kondisi penampungan sampah	-0,3	O
6	Kondisi kebersihan pasar	-0,1	A
7	Memahami kebutuhan pembeli	-0,3	
8	Pengawasan kualitas barang	-0,1	

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang sudah dibuat, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi kebijakan SNI pasar rakyat di Kabupaten Situbondo dianalisis dengan melihat kesesuaian kondisi eksisting pasar rakyat Ber SNI dengan peraturan SNI pasar rakyat 2021. Hasil menurut inspeksi kesesuaian SNI pasar rakyat 2021 bahwa pasar berstatus SNI di Kabupaten Situbondo belum bisa memenuhi kesesuaian minimal, sehingga pasar Kapongan, pasar Mangaran dan pasar Curah Kalak tidak masuk kedalam kriteria mutu pasar tipe 4 pada SNI pasar rakyat 2021. Perbaikan perlu dilakukan untuk pemenuhan persyaratan teknis utama, persyaratan teknis penunjang dan memenuhi persyaratan teknis pengelola pada ketiga pasar berstatus SNI di Kabupaten Situbondo.

2. Hasil analisis kepuasan masyarakat melalui analisis kualitas pelayanan adalah terdapat beberapa atribut yang harus ditingkatkan dari sisi kebutuhan pedagang dan pembeli. Pedagang berharap adanya perbaikan kepuasan dari sisi kondisi penampungan sampah, kondisi fasilitas pasar, kondisi kebersihan pasar, kondisi koridor, kesesuaian harga sewa, pemeliharaan fasilitas, penyelenggaraan pembinaan pedagang, kecepatan petugas, merespon keluhan, tindak lanjut keluhan, perhatian individual, kemudahan berkomunikasi, dan memahami kebutuhan pedagang. Guna memenuhi kepuasan pembeli hal yang harus ditingkatkan nilai gap kepuasannya adalah kondisi penampungan sampah, kondisi fasilitas pasar, kondisi kebersihan pasar, pemeliharaan fasilitas, merespon keluhan, dan pemberian sanksi tegas.
3. Strategi pengembangan pengelolaan pasar rakyat berstatus SNI di Kabupaten Situbondo dilakukan dengan mengintegrasikan antara hasil kepuasan masyarakat pada SERVQUAL dengan model kano. Hasil yang didapat bahwa terdapat 11 atribut pelayanan menurut pedagang dan 8 atribut pelayanan menurut pembeli yang masih perlu dipenuhi harapan akan pelayannya. Atribut yang diprioritaskan perbaikannya berada pada kategori must be, one dimention dan attractive pada atribut pelayanan yang dibutuhkan oleh pedagang dan pembeli. Pada atribut pedagang yang diprioritaskan adalah pada kategori must be (basic needs) meliputi peningkatan pemeliharaan fasilitas, memahami kebutuhan pedagang, kondisi gedung pasar, kondisi gangway, kesesuaian harga sewa dan terakhir adalah kondisi pembuangan sampah. Selanjutnya pada kategori one dimention meliputi atribut merespon keluhan, tindak lanjut keluhan dan kecepatan petugas. Pada kategori attractive sebagai pelayanan tambahan yang akan menambah kepuasan pedagang adalah penyelenggaraan pembinaan pedagang sebesar -0,78, yang selanjutnya diperbaiki atribut perhatian individual. Pada atribut pembeli yang diprioritaskan adalah pada kategori must be (basic needs) meliputi pemeliharaan fasilitas -1,3 dan keamanan pasar -1,3 yang selanjutnya disusul dengan pengolahan sampah dan pelayanan kebutuhan. Pada kategori one dimention adalah kondisi penampungan sampah, dan pada kategori attractive sebagai pelayanan yang menambah kepuasan pelanggan apabila dilakukan perbaikan pada atribut memahami kebutuhan pembeli dan dilanjutkan dengan kondisi kebersihan pasar dan pengawasan kualitas barang

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyadnya, 2015. Analisis Tingkat Efektivitas Dan Daya Saing Program Revitalisasi Pasar Tradisional Di Pasar Agung Peninjoan Desa Peguyangan Kangin. *Jurnal E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. 4(4): 265-281
- Anggraini, Gita. 2017. Standar Revitalisasi Pasar Tradisional Di Indonesia (Studi Kasus Pasar Tradisional Di Kota Semarang). *Jurnal Karya Teknik Sipil*. 6(1):12-22
- Ayuningsari, 2010. Analisis Faktor Penentu Preferensi Konsumen dalam Berbelanja ke Pasar Tradisional di Kota Denpasar: Analisis Faktor. *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan* : Vol (2) 158-162
- Falimantik, Annisa. 2020. Analisis Strategi Pengembangan Pengelolaan Pasar Rakyat Cisalak Kota Depok. *The international journal of business and management*. ISSN 2321-8916. Vol 8 Issue 2

- Badan Pusat Statistik. 2019. Statistik Indonesia. Jakarta: Badan Pusat Statistik
- Badan Pusat Statistik. 2018. Profil Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan, dan Toko Modern Tahun 2018. Jakarta: Badan Pusat Statistik
- Badan Standarisasi Nasional. 2015. Peraturan Kepala Badan Standarisasi Nasional Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Skema Sertifikasi Pasar rakyat
- Badan Standarisasi Nasional. 2021. Peraturan Kepala Badan Standarisasi Nasional Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Skema Sertifikasi Pasar rakyat
- Badan Pusat Statistik. 2013. Proyeksi Penduduk Indonesia 2010-2035. Jakarta : Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. 2016. Provinsi Jawa Timur dalam Angka. Surabaya: BPS Provinsi Jawa Timur.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. 2014. Provinsi Jawa Timur dalam Angka. Surabaya: BPS Provinsi Jawa Timur.
- Desiawan, Victor. 2010. Penerapan QFD dengan mengadopsi Penggabungan Metode Service Quality dan Kano Model dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan pada Bengkel Resmi ATPM. Thesis. Universitas Indonesia.
- Gulo, W. 2002. Metodologi Penelitian. Jakarta: PT. Grasindo
- Grindle, Merilee S. 1980. Politics And Policy Implementation In The Third World, Princeton University Press, New Jersey.
- Herdiansyah, Haris. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Salemba Humanika.
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gavamedia
- Huda, Mahmudatul. (2017). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Kano di Perpustakaan Universitas Kadiri. Jatiunik:1(1) hal 30-39
- Jones, Charles O. 1994. Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium. Jakarta: Prahallindo
- Malano, Herman.2011. Selamatkan Pasar Tradisional: Potret Ekonomi Rakyat Kecil. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mazur, G. 1993. QFD for service industries from voice of customer to task development. The Fifth Symposium on Quality Function Deployment. 1-17.
- Nasution, M. N. 2004. Manajemen Mutu Terpadu. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia
- Nazir, M. 2009. Metode Penelitian. Bogor:Ghalia Indonesia.
- Nazir, M. 2011. Metode Penelitian. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Nugroho A, Baga L, Iskandar B. 2017. Strategi pengembangan bisnis PT. Pelayaran Bahtera Adhiguna dalam industri pelayaran. Jurnal Penelitian Perikanan Laut. 1(3):321-336
- Nugroho, Riant. 2009. Public policy. Jakarta: elex media komputindo. Hal.132.
- Nugroho, Riant. 2012. Public policy. Kompas. Gramedia, Jakarta.
- Oliver, Richard L. (1997). Ehence Consumer Loyalty. Journal of Marketing. Vol 63 :33-44
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implication. Journal of Marketing. 49(3):41-50
- Parwati N, Martinus R. 2011. Usulan peningkatan kualitas pelayanan PT. X dengan model servqual dan kano. Jurnal Inovasi. 7(1):33-39.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 15/2013 tentang fasilitas khusus menyusui dan memerah ASI.
- Peraturan Menteri Perdagangan 37/M-DAG/PER/5/2017 tentang Pasar Modern.

- Peraturan Menteri PU No. 30/2006 tentang pedoman teknis fasilitas dan aksesibilitas pada bangunan gedung dan lingkungan.
- Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2007 tentang penataan dan pembinaan pasar tradisional, pusat perbelanjaan dan toko modern.
- Pasalong, Habani. 2011. Implementasi Program. Bandung: Alfabeta. Hal 58.
- Ramadhan, Irwinskyah. 2014. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat. SKRIPSI. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Serang
- Rahmawati, Zahara Dwi (2022). Implementasi SNI 8152 Tahun 2015 Tentang Pasar Rakyat Terhadap Pedagang Di Pasar Bringin Perspektif Mashlahah Mursalah. Jurnal Ekonomi Islam. Vol 23 No 1 86-95
- Rembulan, 2022. Integrasi Metode IPA dan Model Kano dalam Menganalisis Kualitas layanan Toko roti di Unit Sunter. JIOM: Vol 5. No 01, 1-14
- Paryatno (2020). Evaluasi Kesesuaian Pasar Rakyat Kabupaten Bogor Berbasis Kebutuhan Pengguna. Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan, 14(2), 305-324.
- Shen, X. 2000. An Integrated Approach to Innovative Product Development using Kano's Model and QFD. European Journal of Innovation Management. 3(2):91-99
- Sugiarto. 2015. Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif :Skripsi dan Tesis. Yogyakarta : CV Solusi Distribusi.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sulistyo, Heru. (2011). Implementasi QFD dalam Meningkatkan Daya Saing Pasar Tradisional. Jurnal Siasat Bisnis. 15(2):157-169
- Suprapto. 2013. Metodologi Penelitian Ilmu Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Pengetahuan Sosial. Jakarta (ID): Buku Seru.
- Suparpto, Heru. 2022. Analisis Kesesuaian Kualitas Pasar SNI 8152 Pasar Rakyat Pada 3 Pasar di Kutai Kartanegara. Jurnal ekonomi dan Manajemen Indonesia. Vol (22) no 1 : 83-95
- Syahidan, Muhammad. 2018. Peningkatan Kualitas Layanan Berdasarkan Analisis Kebutuhan Pelanggan Pospay Kota Bandung Menggunakan SERVQUAL, Model Kano, dan Teknik Triangulasi. Jurnal Rekayasa Sistem&Industri. Vol 2(1) : 60-64
- Tjiptono, F. 2008. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Bandung: CV Alfabeta
- Tjiptono, F. 1997. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andy
- Trilestari, Endah. 2004. Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan System Thinkinks and System Dinamics. Disertasi. Depok: Fisip IU
- Ulrich K, Eppinger S. 2012. Product Design and Development. 4th ed. New York (US):Mc Graw Hill Book.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.
- Wahab, Solichin. 2001. Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wang T, Ji P. 2010. Understanding customer needs through quantitative analysis of Kano's Model. International Journal of Quality and Reliability Management. 27(2):173-184.

- Wasistiono, Sadu. (2002). Manajemen Sumber Daya Aparatur Pemerintah Daerah. Bandung:Fokusmedia.
- Wijaya, Tony. 2018. Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano. Indeks:Jakarta Barat
- Wibowo, R. 2007. Revitalisasi Komoditas Unggulan Perkebunan Jawa Timur. Jakarta:Perhepi.
- Zeithaml V, Parasuraman A, Berry L. 1985. Problems and Strategies in Service Marketing. *Journal of Marketing*. 64(1):12-40