

**EVALUASI PELAYANAN PASAR PADA KANTOR UNIT  
PELAKSANA TEKNIS (UPT) PASAR WILAYAH II DINAS  
PERDAGANGAN KABUPATEN KULON PROGO**

**TESIS**



**Diajukan oleh**

**EDI SUYANTO**

**NIM : 172203735**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA**

**2019**

**EVALUASI PELAYANAN PASAR PADA KANTOR UNIT  
PELAKSANA TEKNIS (UPT) PASAR WILAYAH II DINAS  
PERDAGANGAN KABUPATEN KULON PROGO**

**TESIS**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2  
Program Studi Magister Manajemen



**Diajukan oleh**

**EDI SUYANTO**

**NIM : 172203735**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA**

**2019**

**EVALUASI PELAYANAN PASAR PADA KANTOR UNIT  
PELAKSANA TEKNIS (UPT) PASAR WILAYAH II DINAS  
PERDAGANGAN KABUPATEN KULON PROGO**

**TESIS**

Diajukan Oleh

**EDI SUYANTO**

**172203735**

Tesis ini telah disetujui  
pada tanggal :.....

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Didik Purwadi, M.Ec

Dra. Priyastivi, M.Si., Ak., CA

dan telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh Gelar Magister

Yogyakarta, September 2019

Mengetahui,

Program Magister Manajemen  
STIE Widya Wiwaha Yogyakarta  
Direktur

**Drs. John Suprihanto, MIM, Ph.D**

## INTISARI

EDI SUYANTO, 172203735, EVALUASI PELAYANAN PASAR PADA KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PASAR WILAYAH II DINAS PERDAGANGAN KABUPATEN KULON PROGO Tesis : Program Pascasarjana Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dibidang pelayanan pasar diperlukan suatu evaluasi. Evaluasi sendiri adalah suatu proses identifikasi untuk mengukur/menilai apakah suatu kegiatan atau program yang dilaksanakan sesuai perencanaan atau tujuan yang ingin dicapai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana pelayanan pasar pada kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pasar Wilayah II Dinas Perdagangan Kabupaten Kulon Progo.

Penelitian ini dengan menggunakan Metode kualitatif deskriptif dimana peneliti memberikan gambaran mengenai pelaksanaan implementasi kebijakan tentang pelayanan pasar salah satunya adalah pemungutan retribusi pasar. Adapun yang menjadi sampel penelitian sejumlah 30 responden yang tersebar 5 pasar untuk masing-masing pasar terdiri dari 6 Orang yaitu 1 petugas pemungut dan 5 pedagang pasar dengan rincian pasar sebagai berikut : Pasar Sentolo, Pasar Jombakan, Pasar Clereng, Pasar Kenteng dan Pasar Nanggulan.

Hasil dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Kualitas dan pelayanan petugas Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pasar Wilayah II Dinas Perdagangan Kabupaten Kulon Progo berdasarkan deskripsi tingkat kesesuaian harapan variabel variabel yang dominan adalah assurance dengan nilai rata rata 3,78 (sangat penting) dan Emphaty dengan nilai 3,76 (sangat penting).
2. Kualitas dan pelayanan petugas Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pasar Wilayah II Dinas Perdagangan Kabupaten Kulon Progo berdasarkan deskripsi tingkat kesesuaian kinerja variabel yang dominan adalah Variabel Assurance dengan nilai 3,77 (sangat memuaskan).
3. Hasil pembahasan rata-rata yang diperoleh dari variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty* antara harapan dan kinerja responden Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pasar Wilayah II Dinas Perdagangan Kabupaten Kulon Progo rata-rata GAP yaitu 0,15 termasuk sangat puas.

Kata kunci: pelayanan pasar, UPT pasar

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, September 2019

EDI SUYANTO

STIE Widya Wiwaha  
Jangan Plagiat

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul EVALUASI PELAYANAN PASAR PADA KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PASAR WILAYAH II DINAS PERDAGANGAN KABUPATEN KULON PROGO. Tesis ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan sehingga memperoleh gelas Magister Manajemen (MM) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta.

Dalam penyelesaian tesis ini telah banyak menerima bantuan baik berupa saran, petunjuk-petunjuk serta bimbingan. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. JOHN SUPRIHANTO, MM Selaku Direktur Program Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha yang telah memberikan bimbingannya dalam mengikuti program Pasca Sarjana ini;
2. Bapak Dr. DIDIK PURWADI, M.Ec, sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan tugas ini.
3. Ibu Dra. PRIYASTIWI, M.Si. Akt, sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan tugas ini.

4. Bapak/Ibu Dosen, Pengelola dan Staf Program Magister Manajemen yang telah membantu penulis selama ini .
5. Bapak BAMBANG SUNARTITO, S.IP, sebagai Kepala UPT Pasar Wilayah II Dinas Perdagangan Kabupaten Kulon Progo yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan tugas ini.
6. Rekan-rekan angkatan 17 2 B yang telah saling memberi semangat, kerjasama dan kebersamaannya agar penulisan ini selesai.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan dalam penelitian ini.

Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan untuk penulisan yang akan datang. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis sendiri dan apa yang telah penulis lakukan saat ini mendapat ridha Allah SWT.

Yogyakarta, September 2019

Penulis

EDI SUYANTO

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>INTISARI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	6
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Implementasi .....	8
B. Kualitas Pelayanan .....	9
C. Konsep Kualitas Jasa .....	11
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	13
B. Definisi Operasional .....	16
C. Populasi dan Sampel .....	18
D. Instrumen Penelitian .....	19
E. Pengumpulan Data .....	19
F. Metode Analisa Data .....	20
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Penelitian .....	21
1. Deskripsi Kantor UPT Pasar Wilayah II.....	21
2. Deskripsi responden.....	22



B.	Hasil Penelitian .....	23
1.	Hasil penelitian tingkat kesesuaian harapan .....	23
2.	Hasil penelitian tingkat kesesuaian kinerja .....	28
B	Pembahasan.....	33
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
A.	Kesimpulan .....	38
B.	Saran .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>		
a.	Lembar Instrumen Angket	
b.	Tabulasi Data	
c.	Frequencies Table	

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

## DAFTAR TABEL

1.	Target dan realisasi pendapatan pemungutan retribusi pasar Tahun 2018.....	4
2.	Pelayanan Pemberian ijin kepada Pedagang Pasar di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pasar Wilayah II Tahun 2018.....	5
3.	Hari Pasaran di UPT Pasar Wilayah II .....	13
4.	Data pengguna fasilitas pasar di UPT Pasar Wilayah II Tahun 2018...	14
5.	Data pengunjung pasar dan kuota kardi yang diberikan kepada petugas pemungut pasar dalam setiap pekan (pasaran) bulan Desember 2018 .....	15
6.	Pengambilan sampel dalam penelitian tesis .....	18
7.	Data Karakteristik responden .....	22
	Deskriptif Tingkat Kesesuaian Harapan	
8.1	Deskriptif Variabel <i>Tangible</i> .....	23
8.2	Deskriptif Variabel <i>Reliable</i> .....	24
8.3	Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i> .....	25
8.4	Deskriptif Variabel <i>Assurance</i> .....	26
8.5	Deskriptif Variabel <i>Emphaty</i> .....	27
	Deskriptif Tingkat Kesesuaian Kinerja	
9.1	Deskriptif Variabel <i>Tangible</i> .....	28
9.2	Deskriptif Variabel <i>Reliable</i> .....	29
9.3	Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i> .....	30
9.4	Deskriptif Variabel <i>Assurance</i> .....	31
9.5	Deskriptif Variabel <i>Emphaty</i> .....	32
10.1	Perbandingan Kriteria Kinerja dan Harapan .....	33
10.2	Tingkat Kesesuaian Harapan Dan Kinerja .....	35

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Esensi dari Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 (revisi terakhir dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah) adalah penyelenggaraan otonomi daerah, Konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah, yaitu adanya penyerahan/pelimpahan sebagian kewenangan pemerintah pusat kepada daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangga daerah masing-masing sesuai kepentingan, prakarsa dan aspirasi masyarakat setempat. Salah satu kewenangan pemerintah yang diserahkan/dilimpahkan kepada daerah yaitu urusan wajib dibidang perdagangan.

Berdasarkan penyerahan urusan tersebut, Pemerintah Daerah Kabupaten Kulon Progo membentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pasar yang kelembagaannya ditetapkan dengan Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 94 Tahun 2017 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Fungsi dan Tugas serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pasar pada Dinas Perdagangan. Dalam Peraturan Bupati tersebut, pada pasal 8 dinyatakan bahwa Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pasar mempunyai fungsi penyelenggaraan pengelolaan dan pelayanan pasar. Adapun dalam melaksanakan fungsi sebagaimana tersebut diatas Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pasar mempunyai tugas :

- a. menyelenggarakan kegiatan pemungutan dan pendapatan ;
- b. melaksanakan kegiatan ketertiban dan keamanan; dan
- c. melaksanakan kegiatan ketatausahaan.

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) dibidang pelayanan pasar diperlukan suatu evaluasi. Pengertian evaluasi adalah suatu proses identifikasi untuk mengukur /menilai apakah suatu kegiatan atau program yang dilaksanakan sesuai perencanaan atau tujuan yang ingin dicapai. (Sumber Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas )

Dengan diberlakukannya Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Pasar bahwa dalam rangka meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan pasar, perlu melibatkan peran serta masyarakat dalam bentuk pembayaran retribusi.

Untuk mengetahui lebih jauh mengenai keadaan dan kondisi berkaitan dengan pengelolaan dan pelayanan pasar akan kami sampaikan beberapa pengertian berkaitan dengan pelayanan pasar adalah sebagai berikut :

- a. Retribusi daerah yang selanjutnya disebut Retribusi adalah Pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan ;

- b. Pelayanan pasar adalah pelaksanaan pemungutan pembayaran penggunaan fasilitas pasar yang terdiri dari Kios, Los, Bango, tempat untuk mendirikan bango, tempat dasaran dan kegiatan penjualan di pasar;
- c. Retribusi pelayanan pasar adalah pungutan pembayaran penggunaan fasilitas pasar yang terdiri dari Kios, Los, Bango, tempat untuk mendirikan bango, tempat dasaran dan kegiatan penjualan di pasar;
- d. Petugas pemungut adalah petugas pelaksana pasar dengan rangkaian kegiatan mulai dari penghimpunan data obyek dan subyek retribusi kegiatan penagihan retribusi yang terutang sampai kegiatan penagihan retribusi kepada wajib retribusi serta pengawasan penyetorannya.
- e. Pedagang adalah orang atau badan yang memiliki ijin dasaran pasar baik kios, los maupun bango yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah untuk melaksanakan kegiatan penjualan di Pasar.
- f. Pasar adalah Pasar Tradisional yang merupakan area tempat jual beli barang dengan jumlah penjual lebih dari satu yang tanah dan/atau bangunannya dikuasai atau dikelola Pemerintah Daerah.
- g. Kios adalah bangunan di Pasar yang beratap dan dipisahkan mulai lantai sampai dengan langit-langit/atap yang dipergunakan untuk usaha jualan.

- h. Los adalah bangunan tetap didalam lingkungan pasar yang beralas permanen berbentuk bangunan memanjang tanpa dilengkapi dinding pembatas ruangan sebagai tempat berjualan.
- i. Bango adalah tempat diluar kios dan los yang berada di pasar berupa bangunan tidak permanen yang dipergunakan untuk kegiatan usaha jual beli. (*Sumber Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Pasar*).

Adapun pelaksanaan pelayanan pasar pada tahun 2018 yang telah dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pasar Wilayah II pada tahun 2018 dengan data – data sebagai berikut :

Tabel. 1

Target dan realisasi pendapatan pemungutan retribusi pasar Tahun 2018

NO	JENIS PENERIMAAN	TARGET	JUMLAH CAPAIAN	%
	RETRIBUSI			
1	2	3		3
	Hasil Ret. Daerah	469.599.000	458.699.000	97
	Retribusi Umum	452.646.900	424.514.220	93
	Persampahan / Kebersihan	60.749.000	61.508.400	101
<b>A</b>	<b>Pelataran</b>	<b>22.525.500</b>	22.840.100	101
<b>B</b>	<b>Los</b>	<b>21.374.400</b>	26.232.400	110
<b>C</b>	<b>Persampahan Kios</b>	<b>16.849.000</b>	18.792.000	88
<b>D</b>	<b>Retribusi Pelayanan</b>	<b>82.888.000</b>	74.637.400	90
	<b>Pelataran</b>			
<b>E</b>	<b>Pelayanan Los</b>	<b>137.792.200</b>	137.700.500	102
<b>F</b>	<b>Pelayanan Kios</b>	<b>171.217.800</b>	144.311.820	83

*Sumber Data Kantor UPT Pasar Wilayah II*

Tabel. 2

Pelayanan Pemberian ijin kepada Pedagang Pasar di Kantor Unit  
Pelaksana Teknis (UPT) Pasar Wilayah II Tahun 2018

N0	Jenis Ijin Dasar	Target	Capaian	%
1	Kios	500	490	98
2.	Los dan Bango	1.250	1.210	96
	Jumlah	1.750	1.700	97

**Sumber Data Kantor UPT Pasar Wilayah II Dinas Perdagangan**

Berdasarkan informasi dari Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pasar Wilayah II ada beberapa permasalahan dan kendala yang dihadapi saat ini adalah sebagai berikut :

1. Terbatasnya petugas pemungut retribusi pasar. Keberadaan Pasar di Unit Pelaksana Teknis Pasar Wilayah II ada 11 Pasar sedangkan petugas pemungut hanya 8 orang dikarenakan di Tahun 2018 ada 3 PNS yang purna tugas tetapi dari Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Kulon Progo tidak segera mengisi jabatan pemungut tersebut.
2. Kurangnya disiplin petugas pemungut retribusi disebabkan sebagian pasar kegiatan jual beli dimulai Jam 05.00 sedangkan petugas berangkat setelah jam 06.00 sehingga ada sebagian pedagang pasar yang sudah pulang karena barang dagangnya sudah laku biasanya pedagang sayuran.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut :

Pelayanan pasar yang diberikan oleh Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pasar Wilayah II Dinas Perdagangan Kabupaten Kulon Progo belum maksimal !.

## **C. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat pertanyaan penelitian yaitu :

Bagaimana pelayanan pasar pada kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pasar wilayah II Dinas Perdagangan Kabupaten Kulon Progo?

## **D. Tujuan Penelitian**

Untuk mengevaluasi bagaimana pelayanan pasar pada kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pasar Wilayah II Dinas perdagangan Kabupaten Kulon Progo.

## **E. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat praktis diharapkan memberikan manfaat dalam proses pengambilan keputusan oleh Pemerintah Daerah khususnya yang berkenaan dengan pelayanan pasar.



2. Manfaat teoritis, dari aspek keilmuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk pengembangan berbagai teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran dan pengalaman peneliti khususnya dalam bidang ilmu administrasi.

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Implementasi**

Implementasi dari setiap kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis dan mencakup banyak interaksi dari berbagai variabel. Hal ini penting untuk dianalisis guna mengetahui prakondisi yang diperlukan sehingga implementasi berhasil, serta untuk mengetahui hambatan-hambatan utama yang mengakibatkan implementasi gagal. Implementasi kebijakan akan lebih mudah dipahami apabila menggunakan suatu model atau kerangka pemikiran tertentu, suatu model akan memberikan gambaran secara lengkap mengenai suatu obyek, situasi atau proses tersebut serta bagaimana korelasi antara komponen-komponen tersebut. Namun demikian, sesuai dengan tujuan penelitian ini maka akan dianalisis bagaimana proses implementasi program tingkat keberhasilannya. Dengan tingkat keberhasilan program tersebut, faktor-faktor apa saja yang mendukung implementasi program. Demikian pula, jika ada hambatan yang mengurangi tingkat keberhasilan implementasi program tersebut, faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan tersebut.

Sehubungan dengan itu Aderson menyatakan bahwa dalam mengimplementasikan suatu kebijakan ada empat aspek yang harus diperhatikan, yaitu :

- a. Siapa yang dilibatkan dalam implementasi.
- b. Hakikat proses administrasi.
- c. Kepatuhan atas suatu kebijakan.
- d. Efek atau dampak dari implementasi.

Implementasi kebijakan dapat juga diartikan sebagai pelaksanaan dari kebijaksanaan-kebijaksanaan. Implementasi kebijakan/kebijaksanaan dapat juga dikatakan implementasi pembangunan atau implementasi program pembangunan.

Keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyaknya variabel atau factor-faktor yang saling berhubungan satu sama lain. Dalam pandangan Edwards III (Arifin Tahir, 2015: 61) implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu :

- a. Komunikasi
- b. Sumber Daya
- c. Sikap Pelaksana
- d. Struktur Birokrasi

## **B. Kualitas Pelayanan**

Konsep dan pengukuran kualitas pelayanan telah berkembang dengan pesat. Dimana telah dilakukan penelitian-penelitian yang menghasilkan serangkaian penelitian yang mereka lakukan terhadap berbagai perusahaan jasa telah dikembangkan suatu alat ukur kualitas pelayanan yang disebut *SERVQUAL* ( *service quality*). Salah satu

kontributor utama dalam pengembangan ini adalah L. L. Berry, A. Parasuraman, V.A.Zeithaml (1990).

Mereka mengungkapkan bahwa kriteria yang digunakan konsumen dalam menilai kualitas pelayanan terdiri dari sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut menurut A. Parasuraman, et.al (1988) dalam (Tjiptono, 2001:70) adalah :

- 1) *Tangibles* (bukti langsung) meliputi : fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan saran komunikasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

### C. Konsep Kualitas Jasa

Kualitas jasa merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi konsumen. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Kualitas harus dirasakan oleh konsumen, usaha kualitas harus dimulai dengan kebutuhan konsumen dan berakhir dengan persepsi konsumen (Kotler, 1997:50)

Kualitas pelayanan adalah hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual pelayanan yang diterima konsumen. Pasuraman, et.al., (1988, 1990) menggunakan 22 item pengukuran kualitas pelayanan yang berpengaruh pada kepuasan konsumen, yaitu :

- 1) *Tangibles* (bukti langsung) meliputi : fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan saran komunikasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

- 4) *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) *Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
- 6) Kemudahan yaitu merupakan suatu ukuran bagi pelanggan untuk mendapatkan jasa tanpa harus mengeluarkan biaya dan membuang banyak waktu dan tenaga.

STIE Widya Wiwaha  
Jangan Plagiat

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Rancangan dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan studi, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif dimana peneliti memberikan gambaran pelaksanaan implementasi kebijakan tentang pelayanan pasar pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pasar Wilayah II Dinas Perdagangan Kabupaten Kulon Progo.

- Berikut ini akan kami sampaikan data-data pendukung pada Unit Pelaksanaan Teknis Pasar Wilayah II sebagaimana tabel dibawah ini

Tabel. 3

Hari Pasaran di UPT Pasar Wilayah II

No	Nama Pasar	Pon	Wage	Kliwon	Legi	Pahing
1.	Pasar Sentolo	V	V	V	V	V
2.	Pasar Jombokan	V	V	V	V	V
3.	Pasar Jagalan	V	V	V	V	V
4.	Pasar Menguri	V			V	
5.	Pasar Clereng		V			V
6.	Pasar Niten	V		V		
7.	Pasar Dekso			V		V
8.	Pasar Nanggulan					V
9.	Pasar Samigaluh	V		V		
10.	Pasar Kenteng		V			V
11.	Pasar Nganggrung	V		V		

*Sumber Kantor UPT Pasar Wilayah II*

Tabel. 4  
 Data pengguna fasilitas pasar di UPT Pasar Wilayah II  
 Tahun 2018

No	Nama Pasar	Petugas Koordinator Pasar	Pedagang Pasar			Jumlah Pedagang
			Kios	Los	Bango	
1	2	3	4	5	6	7
1	Pasar Sentolo	Sudiyono	195	453		648
2	Pasar Nganggrung	Warsono		35	45	80
3	Pasar Clereng	Ngaliriyanto		50	150	200
4	Pasar Jombakan	Sumberasih	43	54		97
5	Pasar Menguri	Sumberasih		32	60	92
6	Pasar Nanggulan	Rochmad	16	144		160
7	Pasar Kenteng	Ngadiyo	21	224	315	561
8	Pasar Niten	Ngaliriyanto		47	15	62
9	Pasar Dekso	Widodo, S.IP	46	190	306	542
10	Pasar Jagalan	Subardi		103	45	148
11	Pasar Samigaluh	Widodo, S.IP	11	52	104	167
	Jumlah		332	1.384	1041	2.757

*Sumber Data Kantor UPT Pasar Wilayah II*



Tabel. 5

Data pengunjung pasar dan kuota karcis yang diberikan kepada petugas pemungut pasar dalam setiap pekan (pasaran) bulan Desember 2018

No	Nama Pasar	Jumlah Pedagang	Jumlah Hari Harian Pasar	Karcis @ Pedagang	@ Pedagang 2 Karcis	Jumlah Karcis	Karcis Terjual
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Pasar Sentolo	648	5	3.240	2	6.480	6.480
2	Pasar Nganggrung	80	2	160	2	320	320
3	Pasar Clereng	200	2	400	2	800	750
4	Pasar Jombokan	97	5	485	2	970	970
5	Pasar Menguri	92	2	184	2	368	368
6	Pasar Nanggulan	160	1	160	2	320	320
1	2	3	4	5	6	7	8
7	Pasar Kenteng	561	3	1.683	2	3.366	3.366
8	Pasar Niten	62	2	124	2	248	230
9	Pasar Dekso	542	3	1.626	2	3.252	3.252
10	Pasar Jagalan	148	5	740	2	1.480	1.480
11	Pasar Samigaluh	167	2	334	2	668	668
	Jumlah	2.757	32	9.136	22	18.272	18.204

**Nb : Keterangan**

1. Hari Pasar dalam sepekan ada 5 hari pasaran (Pon, Wage, Kliwon, Legi, Pahing).
2. Setiap Pedagang 2 Karcis : Karena setiap pedagang diberikan 2 karcis untuk retribusi pelayanan pasar dan retribusi kebersihan pasar.

**Sumber Data Kantor UPT Pasar Wilayah II**

## B. Definisi Operasional

Untuk memperjelas makna dari variable-variabel penelitian ini, Maka penulis memberikan definisi operasional sebagai berikut :

1. Penilaian kualitas pelayanan oleh klien berdasarkan indikator tangibles (bukti langsung) meliputi :
  - a. Kebersihan gedung & toilet;
  - b. Kerapian dan keserasian seragam petugas;
  - c. Kenyaman ruang tunggu dan loket dan kemudahan parkir ;
  - d. Ketersediaan mekanisme pengaduan atau penyampaian keluhan;
  - e. Kemudahan menggunakan fasilitas yang ada.
2. Penilaian kualitas pelayanan oleh klien berdasarkan indikator reliability (kehandalan) meliputi :
  - a. Kesesuaian biaya dengan ketentuan;
  - b. Kesesuaian jadwal mulai pelayanan dengan ketentuan;
  - c. Kesesuaian durasi pelayanan dengan ketentuan;
  - d. Kesesuaian persyaratan dengan ketentuan;
  - e. Kesesuaian prosedur dengan ketentuan;
3. Penilaian kualitas pelayanan oleh klien berdasarkan indikator responsiveness (daya tanggap) meliputi :
  - a. Ketelitian petugas dalam menerima berkas dan memberikan penjelasan dalam mengembalikan berkas ;
  - b. Kesungguhan petugas dalam menangani keluhan ;
  - c. Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan;

- d. Sikap petugas dalam memanggil;
  - e. Keramahan dan Kesopanan petugas;
4. Penilaian kualitas pelayanan oleh klien berdasarkan indikator assurance (Jaminan) meliputi :
- a. Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan;
  - b. Kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya;
  - c. Ketepatan informasi dan janji yang diberikan petugas;
  - d. Kelengkapan peralatan yang diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan serta penggunaan teknologi informasi ;
  - e. Keberadaan papan informasi dan petunjuk lainnya;
5. Penilaian kualitas pelayanan oleh klien berdasarkan indikator empathy (empati) meliputi :
- a. Perhatian yang diberikan oleh petugas;
  - b. Kesiediaan petugas untuk mendengarkan;
  - c. Kesiediaan petugas untuk memberikan informasi secara lengkap;
  - d. Kesiediaan petugas untuk menjelaskan hak-hak customers;
  - e. Kesiediaan petugas untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi customers.

Adapun jawaban dari masyarakat pedagang (audiens) dengan memilih dan memberi tanda contrenng sebagai berikut :

SM : Sangat memuaskan

M : Memuaskan

TM : Tidak memuaskan

STM : Sangat tidak memuaskan

(Sumber data : Kualitas pelayanan di Bagian Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara ).

### C. Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sampling purposive sebanyak 30 sampel yang terdiri atas 5 orang PNS dari petugas pemungut retribusi dan 25 dari pedagang pasar sebagaimana tabel berikut :

Tabel .6

Pengambilan sampel dalam penelitian tesis

No	Sampel	Petugas Pasar	Pedagang Pasar	Jumlah
1.	Pasar Sentolo	1	5	6
2.	Pasar Jombokan	1	5	6
3.	Pasar Clereng	1	5	6
4.	Pasar Kenteng	1	5	6
5.	Pasar Nanggulan	1	5	6
	Jumlah	5	25	30

Adapun pertimbangan sampel :

1. Untuk Pasar Sentolo dan Pasar Jombokan adalah pasar harian buka setiap hari.

2. Untuk Pasar Clereng dan Pasar Kenteng bukanya 2 hari dalam pasaran.
3. Untuk Pasar Nanggulan bukanya 1 hari dalam pasaran.

#### **D. Instrumen Penelitian**

Instrumen dalam penelitian ini adalah lembar kuisisioner dengan cara mengajukan daftar pertanyaan kepada responden kemudian data dianalisa dan dibuatkan kesimpulan dan saran.

#### **E. Pengumpulan data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

##### **a. Kuisisioner**

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan daftar pertanyaan,, dengan metode ini peneliti mendapatkan langsung informasi yang berkaitan dengan variabel yang dipakai dengan cara mengisi kuisisioner dengan skala liker :

SM : Sangat memuaskan

M : Memuaskan

TM : Tidak memuaskan

STM : Sangat tidak memuaskan

##### **b. Dokumentasi**

Untuk mendapatkan data sekunder, penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi yaitu dengan melihat dokumen-dokumen yang ada ditempat penelitian.

## F. Metode Analisa Data

Dalam penelitian ini, analisa data penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Setiap informasi atau data yang diperoleh melalui pengisian kuisisioner maupun dokumentasi langsung dianalisis.
2. Penganalisisan yang dilakukan setiap selesai pengumpulan data, diikuti dengan interpretasi untuk menemukan makna yang terkandung didalamnya.
3. Membuat kategorisasi dari unit-unit data dan mengklasifikasi data, sehingga data mentah yang terkumpul dapat ditransformasikan dengan sistematis menjadi unit-unit yang dipisahkan menurut karakteristiknya. Disini di buat batas-batas setiap unit untuk keperluan analisis berikut. Proses unitasi ini dilakukan bukan saja setelah data terkumpul semua akan tetapi dilakukan pula selama proses pengumpulan data.
4. Mengadakan member chek sebagai sumber utama informasi (data) dalam penelitian ini. Kegiatan member chek ini penulis lakukan setiap selesai mengadakan observasi dan wawancara responden. Sedangkan member chek terakhir dilakukan setelah selesai pengumpulan data secara keseluruhan.
5. Mengadakan diskusi dalam usaha menguji validitas-data yang terkumpul.
6. Memberikan tafsiran sebagai usaha menemukan makna yang terkandung dan diperoleh dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

1. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004* tentang Pemerintahan Daerah ;
2. *Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 13 Tahun 2011* tentang Retribusi Pelayanan Pasar ;
3. *Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 94 Tahun 2017* tentang Pembentukan Susuna Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pasar ;
4. *Jones, Charles O*, 1991. Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy), Diterjemahkan oleh Ricky Istamto, Jakarta: Rajawali Pers ;
5. *Kotler*, 1997. Kualitas Pelayanan. Bayumedia.
6. *A. Parasuraman, et.al.* 1988. Dimensi kualitas pelayanan. Bayumedia.
7. *Wahab, Solihin, A.* 2001. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Malang : UMM Press.
8. *Winarno, Budi.* 2005. Teori dan Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta ; Media Pressindo Anggota IKAPI).
9. *Widodo, Joko* 2010. Analisa Kebijakan Publik. Malang : Byumedia.
10. *Adisasmita, Rahardjo.* 2011. Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah. Yogyakarta: Graha Ilmu.
11. *Arifin Tahir.* (2014). Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Bandung : Alfabeta
12. *Agustino, Leo.* 2016. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.