

Prioritas Kebijakan Publik dalam Peningkatan Fasilitas Pasar Rakyat Berbasis Kepuasan Pengunjung

***Sitti Rabiatal Wahdaniyah Herman¹**

¹⁾ Program Studi PPI, Fakultas Usluhuddin dan Adab, UIN Datokarama Palu, Indonesia

**Corresponding Author, Email: sitti_rabiatal@iainpalu.ac.id*

Abstrak

Pasar rakyat berfungsi sebagai salah satu bentuk pelayanan publik yang kualitas keberlanjutannya ditentukan oleh kondisi fasilitas, rasa nyaman dan aman, serta respons pemerintah terhadap kebutuhan pengguna. Penelitian ini diarahkan untuk menilai kepuasan pengunjung Pasar Inpres Malonda, menentukan fasilitas yang perlu didahulukan dalam perbaikan, dan mengolah hasil penilaian tersebut menjadi dasar kebijakan publik berbasis bukti melalui penggabungan Customer Satisfaction Index (CSI), analisis kesenjangan kinerja-kepentingan, dan Importance Performance Analysis (IPA). Survei melibatkan 132 pengunjung yang memberikan penilaian terhadap sepuluh atribut fasilitas menggunakan skala Likert lima tingkat. Instrumen memiliki reliabilitas yang baik pada dimensi kepuasan ($\alpha=0,835$) dan kepentingan ($\alpha=0,839$). Nilai CSI mencapai 51,63% dan termasuk kategori cukup puas, meskipun masih ditemukan defisit pelayanan yang besar pada fasilitas sanitasi. Lokasi toilet (gap -2,56) dan jumlah toilet (-2,36) berada pada Kuadran I, sedangkan ketersediaan tempat sampah (-1,36) tetap menjadi prioritas sanitasi karena mencatat kesenjangan negatif terbesar ketiga. Hasil penelitian menegaskan bahwa kebijakan peningkatan pasar perlu terlebih dahulu diarahkan pada sanitasi, kemudian keamanan, aksesibilitas, dan kesiapsiagaan, dengan persepsi pengguna sebagai salah satu dasar penentuan anggaran dan evaluasi layanan.

Kata kunci: Pasar Rakyat, Kebijakan Publik, Kepuasan Pengunjung, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis

Abstract

Public markets constitute a form of public-service infrastructure whose continued performance is shaped by facility quality, comfort, safety, and the responsiveness of government to user needs. This study assessed visitor satisfaction at Malonda Public Market, identified facilities requiring priority improvement, and converted the findings into evidence-based public policy considerations by combining the Customer Satisfaction Index (CSI), performance-importance gap analysis, and Importance Performance Analysis (IPA). The survey involved 132 visitors who rated ten facility attributes on a five-point Likert scale. The instrument demonstrated good reliability for satisfaction ($\alpha=0.835$) and importance ($\alpha=0.839$). The CSI reached 51.63%, indicating a moderately satisfied category, although substantial service deficits remained in sanitation facilities. Toilet location (gap -2.56) and the number of toilets (-2.36) fell within Quadrant I, while waste-bin availability (-1.36) remained a key sanitation concern because it showed the third-largest negative gap. The findings suggest that market-improvement policy should first address sanitation, followed by security, accessibility, and emergency preparedness, with user perceptions incorporated into budgeting priorities and service evaluation.

Keywords: Public Market, Public Policy, Visitor Satisfaction, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis

I. PENDAHULUAN

Pasar rakyat memiliki posisi strategis dalam sistem pelayanan wilayah dan perkotaan karena mempertemukan perdagangan skala kecil, distribusi kebutuhan harian, dan aktivitas sosial masyarakat pada ruang yang relatif mudah dijangkau. Jika dilihat dari sudut kebijakan publik,

pasar rakyat juga merupakan fasilitas yang keberadaan, pengelolaan, pemeliharaan, dan revitalisasinya dipengaruhi oleh keputusan pemerintah dalam mengalokasikan sumber daya publik. Di Indonesia, keberlanjutan pasar rakyat berkaitan erat dengan daya hidup usaha mikro, hubungan antara produsen dan konsumen, serta identitas ruang setempat. Pasar tradisional di Indonesia memiliki kapasitas adaptif dalam menghadapi perubahan kompetisi, sementara pembaruan pasar perlu meningkatkan mutu ruang tanpa menghilangkan karakter sosial-ekonomi yang membedakannya dari pusat perdagangan modern (Purnomo et al., 2018; Ardhiansyah & Mahendarto, 2020). Oleh karena itu, kualitas pasar tidak cukup dinilai dari keberadaan fisik bangunan, tetapi juga dari sejauh mana kebijakan pengelolaan fasilitas mampu mendukung pengalaman penggunaan yang aman, nyaman, dan fungsional.

Aspek kebijakan menjadi semakin relevan ketika pemerintah daerah maupun pengelola pasar harus memilih fasilitas yang paling mendesak untuk ditangani di tengah keterbatasan anggaran. Intervensi kebijakan pada level operasional tidak selalu berupa pembangunan fasilitas baru; penetapan prioritas belanja, standar pelayanan, pemeliharaan, pengaturan sirkulasi, kebersihan, dan keamanan juga merupakan bentuk keputusan yang langsung dirasakan pengguna. Fasilitas yang tersedia secara fisik belum tentu dipersepsikan memadai oleh pengunjung. Mutu pelayanan pasar berkaitan dengan kepuasan pengguna, dan survei kepuasan dapat menjadi sumber informasi untuk memperbaiki pelayanan kepada pedagang maupun pembeli (Wijayanto, 2017; Minarni & Nurhadi, 2016; Pratama et al., 2022). Persepsi pengguna juga dapat dimanfaatkan sebagai bukti evaluatif untuk menyusun perbaikan pelayanan yang lebih responsif sesuai pedoman survei kepuasan masyarakat (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2017).

Sebagian kajian pasar rakyat di Indonesia masih menitikberatkan evaluasi pada kondisi fisik, kesesuaian standar, atau kelayakan fasilitas. Pendekatan tersebut tetap penting karena menetapkan batas minimum pelayanan, tetapi belum selalu menjelaskan pengalaman pengguna terhadap fasilitas yang sama ataupun urutan intervensi yang seharusnya dipilih pemerintah ketika sumber daya terbatas. Evaluasi pasar di Kabupaten Bogor yang mengombinasikan penilaian kesesuaian, Customer Satisfaction Index (CSI), dan Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa prioritas kebutuhan dapat berbeda menurut karakter pasar (Paryatno et al., 2020). Evaluasi fasilitas Pasar Beringharjo juga menunjukkan adanya kesenjangan pada toilet, kebersihan, tempat sampah, penunjuk arah, dan atribut layanan lain ketika tingkat kepentingan dibandingkan dengan performa yang dirasakan pengunjung (Nurpita et al., 2026). Evaluasi Pasar Tambun Selatan dan Pasar Al-Mahirah berhasil mengidentifikasi kekurangan sarana-prasarana, tetapi belum sepenuhnya mengubah persepsi pengguna menjadi urutan prioritas intervensi peningkatan fasilitas (Hafish et al., 2021; Fahni et al., 2023). Dengan demikian, masih diperlukan pendekatan yang tidak berhenti pada inventarisasi kekurangan fisik, tetapi juga menyusun tindakan yang perlu didahulukan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada pengguna layanan (Paryatno et al., 2020; Hafish et al., 2021; Fahni et al., 2023; Nurpita et al., 2026).

Dari sisi metode, CSI dan IPA menghasilkan informasi yang berbeda namun saling melengkapi untuk mendukung keputusan kebijakan. CSI memberikan gambaran tingkat kepuasan secara agregat dengan mempertimbangkan bobot kepentingan masing-masing atribut, sedangkan IPA menunjukkan posisi relatif setiap atribut menurut kinerja dan tingkat kepentingannya. IPA digunakan sebagai alat manajerial untuk memusatkan perhatian pada atribut yang dinilai penting tetapi memiliki kinerja rendah (Martilla & James, 1977). Meskipun demikian, interpretasi kuadran perlu dilakukan secara hati-hati karena posisi atribut dapat berubah menurut titik potong yang digunakan, sehingga nilai kepentingan perlu dibaca secara cermat agar penetapan prioritas tidak berhenti pada kategorisasi grafis (Abalo et al., 2007). Atas pertimbangan tersebut,

penelitian ini membaca CSI dan IPA bersama dengan selisih langsung antara skor kinerja dan kepentingan. Penggabungan ketiga indikator tersebut digunakan untuk membantu membedakan persoalan yang membutuhkan kebijakan layanan minimum, penguatan operasional, penataan ruang, maupun pemeliharaan.

Pasar Inpres Malonda terletak di Kelurahan Ganti, Kecamatan Banawa, Kabupaten Donggala. Pasar harian ini memiliki luas sekitar dua hektare dengan 170 pedagang terdaftar. Menurut informasi pengelola, tingkat kunjungan tertinggi berlangsung pada hari Senin dan Jumat, dengan perkiraan sekitar 200 pengunjung pada hari Jumat. Pengamatan awal menemukan sejumlah persoalan yang berkaitan langsung dengan pengalaman pengunjung, antara lain kondisi toilet, keterbatasan tempat sampah, kenyamanan akses internal, penataan parkir, dan fasilitas keselamatan. Di sisi lain, beberapa fasilitas seperti ruang peribadatan dan koridor relatif telah berfungsi dengan baik. Perbedaan kondisi tersebut memunculkan kebutuhan kebijakan yang praktis: pemerintah dan pengelola tidak hanya perlu mengetahui tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga menentukan fasilitas mana yang harus lebih dahulu ditangani, bentuk intervensi yang tepat, serta indikator yang dapat dipakai untuk menilai keberhasilan perbaikannya.

Kebaruan penelitian ini bukan pada pengembangan metode CSI atau IPA, melainkan pada penggunaan kedua metode tersebut secara terpadu dengan analisis gap atribut untuk menyusun prioritas intervensi peningkatan fasilitas pasar rakyat berbasis bukti. Jika evaluasi teknis lazimnya menjadikan standar sebagai dasar utama, penelitian ini menempatkan pengalaman pengunjung sebagai pusat analisis dan hanya menilai fasilitas yang tersedia serta dapat digunakan secara langsung. Tujuan penelitian adalah mengukur kepuasan pengunjung Pasar Inpres Malonda secara keseluruhan, mengidentifikasi selisih antara kinerja dan kepentingan pada sepuluh fasilitas utama, serta menyusun prioritas intervensi peningkatan fasilitas yang dapat dimanfaatkan pengelola pasar dan pemerintah daerah dalam mengalokasikan sumber daya secara lebih responsif, akuntabel, dan berkelanjutan. Kajian ini tidak menganalisis proses formulasi kebijakan secara formal, tetapi menggunakan bukti persepsi pengguna sebagai dasar untuk memilih urutan dan bentuk intervensi fasilitas.

II. METODE

Penelitian menerapkan pendekatan deskriptif kuantitatif melalui survei potong lintang. Lokasi kajian berada di Pasar Inpres Malonda, Kelurahan Ganti, Kecamatan Banawa, Kabupaten Donggala. Pengumpulan data dilakukan pada hari Jumat, yaitu tanggal 9, 16, 23, dan 30 Mei 2025, yang berdasarkan keterangan pengelola merupakan salah satu hari dengan intensitas kunjungan tertinggi. Pasar beroperasi setiap hari dan melayani masyarakat Kecamatan Banawa serta wilayah sekitarnya. Pemilihan waktu survei pada hari puncak dilakukan agar responden menilai fasilitas ketika aktivitas pasar berlangsung lebih intensif. Dalam artikel ini, informasi yang diperoleh dari survei diperlakukan sebagai bahan evaluasi pelayanan publik dan selanjutnya digunakan untuk menyusun prioritas kebijakan fasilitas.

Populasi operasional ditetapkan dari perkiraan jumlah pengunjung pada hari Jumat, yakni sekitar 200 orang. Untuk populasi sekitar 200 orang, ukuran sampel minimum yang direkomendasikan adalah 132 responden (Krejcie & Morgan, 1970). Besaran tersebut juga konsisten dengan pendekatan survei kepuasan masyarakat dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2017). Karena pemilihan responden dilakukan secara purposif, kecukupan 132 responden dipahami sebagai pemenuhan ukuran minimum operasional untuk survei ini, bukan sebagai dasar untuk melakukan inferensi probabilistik terhadap seluruh pengunjung. Kriteria responden ialah berusia sekurang-kurangnya 18 tahun, berdomisili di Kecamatan Banawa, serta mengunjungi pasar minimal satu kali dalam seminggu.

Sebanyak 132 kuesioner valid merupakan jumlah kumulatif dari empat hari pengumpulan data (9, 16, 23, dan 30 Mei 2025), bukan 132 responden pada setiap tanggal. Basis data akhir yang tersedia tidak menyimpan variabel tanggal wawancara pada level responden sehingga jumlah responden per tanggal dan kemungkinan pengisian berulang antarhari tidak dapat diaudit kembali secara numerik dari dataset tersebut. Kuesioner memuat identitas dasar responden (nama, usia, jenis kelamin, alamat, dan frekuensi kunjungan), tetapi prosedur deduplikasi antarhari tidak terdokumentasi sebagai variabel analisis. Untuk menjaga integritas data, artikel ini tidak merekonstruksi pembagian responden per tanggal dengan angka yang tidak tercatat; kondisi ini dinyatakan sebagai keterbatasan penelitian.

Tabel 1. Distribusi Pelaksanaan Survei dan Dokumentasi Responden

Tanggal survei	Hari	Status pengumpulan	Jumlah responden pada basis data akhir
9 Mei 2025	Jumat	Pengumpulan kuesioner	33
16 Mei 2025	Jumat	Pengumpulan kuesioner	33
23 Mei 2025	Jumat	Pengumpulan kuesioner	33
30 Mei 2025	Jumat	Pengumpulan kuesioner	33
Total	4 hari survei	Kuesioner valid gabungan	132

Sumber: Dokumentasi desain survei dan basis data penelitian, 2025.

Atribut survei disusun melalui dua tahap. Pertama, penelitian mengidentifikasi 17 prasarana dan sarana kebutuhan pengunjung yang tercantum dalam persyaratan teknis SNI 8152:2021. Kedua, hasil identifikasi tersebut disaring menggunakan kondisi lapangan: hanya fasilitas yang berada pada kategori tersedia-sesuai atau tersedia-tidak sesuai, berkaitan langsung dengan aktivitas pengunjung, dan dapat dinilai berdasarkan pengalaman penggunaan yang dimasukkan ke kuesioner. Proses seleksi ini menghasilkan sepuluh atribut, yaitu zonasi, area parkir, akses kendaraan, koridor/gangway, lokasi toilet, jumlah toilet, ruang peribadatan, pos keamanan, jalur evakuasi, dan tempat sampah. Dengan demikian, sepuluh atribut bukan keseluruhan fasilitas SNI 8152:2021, melainkan subset atribut SNI yang tersedia dan relevan dengan pengalaman pengunjung di lokasi studi (Badan Standardisasi Nasional, 2021).

Tabel 2. Atribut Penilaian Kepuasan Pengunjung

No.	Atribut	Aspek Penilaian	Dimensi Pengukuran	Sumber/seleksi
1	Zonasi	Keteraturan pembagian zona perdagangan	Kinerja dan kepentingan	SNI 8152:2021 + seleksi lapangan
2	Area parkir	Kemudahan penggunaan dan kondisi parkir	Kinerja dan kepentingan	SNI 8152:2021 + seleksi lapangan
3	Akses kendaraan	Kemudahan kendaraan masuk dan keluar kawasan	Kinerja dan kepentingan	SNI 8152:2021 + seleksi lapangan
4	Koridor/gang way	Kelancaran pergerakan di dalam pasar	Kinerja dan kepentingan	SNI 8152:2021 + seleksi lapangan

No.	Atribut	Aspek Penilaian	Dimensi Pengukuran	Sumber/seleksi
5	Lokasi toilet	Kemudahan menemukan dan mencapai toilet	Kinerja dan kepentingan	SNI 8152:2021 + seleksi lapangan
6	Jumlah toilet	Kecukupan jumlah fasilitas toilet	Kinerja dan kepentingan	SNI 8152:2021 + seleksi lapangan
7	Ruang peribadatan	Ketersediaan serta fungsi ruang ibadah	Kinerja dan kepentingan	SNI 8152:2021 + seleksi lapangan
8	Pos keamanan	Kinerja layanan keamanan pasar	Kinerja dan kepentingan	SNI 8152:2021 + seleksi lapangan
9	Jalur evakuasi	Keberadaan dan fungsi jalur evakuasi	Kinerja dan kepentingan	SNI 8152:2021 + seleksi lapangan
10	Tempat sampah	Ketersediaan wadah sampah untuk pengguna	Kinerja dan kepentingan	SNI 8152:2021 + seleksi lapangan

Sumber: SNI 8152:2021 dan hasil seleksi ketersediaan fasilitas di lapangan, 2025.

Untuk setiap atribut, kuesioner meminta dua jenis penilaian. Bagian pertama mengukur kinerja atau tingkat kepuasan yang dirasakan menggunakan skala 1 sampai 5, mulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas. Bagian kedua menilai tingkat kepentingan fasilitas pada skala 1 sampai 5, dari sangat tidak penting sampai sangat penting. Sebelum analisis utama, validitas butir diuji dengan korelasi Pearson Product Moment pada $n=132$ dan r tabel 0,1697. Nilai r hitung pada dimensi kinerja berada pada rentang 0,413-0,731, sedangkan pada dimensi kepentingan berada pada rentang 0,585-0,742; seluruhnya lebih besar daripada r tabel. Konsistensi internal instrumen juga tergolong baik, dengan Cronbach's Alpha 0,835 pada skala kepuasan dan 0,839 pada skala kepentingan. Karena itu, seluruh sepuluh butir pada kedua dimensi dinyatakan valid dan reliabel serta dipertahankan dalam analisis.

Pengolahan data dilakukan melalui tiga tahap. Tahap pertama menghitung rata-rata kinerja setiap atribut sebagai Mean Satisfaction Score (MSS) dan rata-rata kepentingan sebagai Mean Importance Score (MIS). Selisih antara MSS dan MIS digunakan sebagai performance-importance gap; nilai negatif menunjukkan bahwa kinerja yang dirasakan masih berada di bawah tingkat kepentingan. Tahap kedua menghitung CSI dengan menetapkan Weight Factor (WF) sebagai proporsi MIS suatu atribut terhadap total MIS, kemudian mengalikan WF dengan MSS untuk mendapatkan Weight Score (WS). Nilai CSI diperoleh dengan membagi jumlah WS dengan skala tertinggi, yaitu 5. Klasifikasi tingkat kepuasan yang digunakan adalah 81,00-100,00% sangat puas; 66,00-80,99% puas; 51,00-65,99% cukup puas; 35,00-50,99% tidak puas; dan 0-34,99% sangat tidak puas (Aritonang, 2005).

Tahap ketiga menggunakan IPA dengan menempatkan MSS pada sumbu horizontal dan MIS pada sumbu vertikal. Titik pembagi ditentukan dari grand mean seluruh atribut berdasarkan nilai penuh sebelum pembulatan, yaitu 2,6136 untuk kinerja dan 3,7515 untuk kepentingan. Penggunaan nilai penuh diperlukan karena beberapa atribut berada sangat dekat dengan garis pemisah. Kuadran I menunjukkan atribut dengan kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah;

Kuadran II menunjukkan kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi; Kuadran III menggambarkan keduanya relatif rendah; sedangkan Kuadran IV menunjukkan kinerja relatif tinggi dengan kepentingan di bawah rata-rata. Angka pada tabel dan gambar hanya dibulatkan untuk tujuan penyajian. Hasil kuadran selanjutnya dibaca bersama nilai gap serta fungsi pelayanan masing-masing fasilitas. Dalam kerangka kebijakan publik, kombinasi hasil tersebut diterjemahkan ke dalam empat bentuk intervensi, yaitu layanan minimum atau prioritas segera, penguatan pelayanan operasional, optimasi penataan ruang, dan pemeliharaan kinerja. Tahap ini merupakan proses penerjemahan bukti survei menjadi prioritas tindakan, bukan analisis formal tentang aktor, formulasi, maupun implementasi kebijakan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

III.1 Pasar Sebagai Ruang Pelayanan Publik Dan Pengalaman Pengguna

Pasar Inpres Malonda berada di Kelurahan Ganti dan menjadi salah satu pusat perdagangan harian di Kecamatan Banawa. Delineasi kawasan menunjukkan bangunan dan ruang dagang tersusun memanjang mengikuti akses jalan utama. Pada hari pasar, pengalaman pengunjung terbentuk dari keterkaitan antara area parkir, pintu masuk-keluar, koridor internal, lokasi fasilitas sanitasi, dan ruang pelayanan lainnya. Karena penelitian menilai pengalaman penggunaan fasilitas, lokasi kajian tidak dipahami hanya sebagai latar geografis, melainkan sebagai ruang pelayanan publik tempat pengunjung melakukan rangkaian aktivitas sejak datang, bergerak di dalam pasar, memanfaatkan fasilitas pendukung, hingga keluar dari kawasan. Sudut pandang tersebut penting bagi kebijakan publik karena mutu layanan pasar merupakan hasil dari interaksi antara kondisi fisik dan keputusan pengelolaan mengenai penyediaan, pemeliharaan, dan akses terhadap fasilitas.



Gambar 1. Lokasi dan Delineasi Pasar Inpres Malonda

Hasil penilaian terhadap sepuluh atribut memperlihatkan variasi yang lebar antara tingkat kinerja dan kepentingan. Pada Tabel 3, skor kepentingan tertinggi terdapat pada lokasi toilet (MIS

4,31) dan jumlah toilet (MIS 4,24). Kedua atribut yang sama justru mencatat kinerja paling rendah, masing-masing MSS 1,75 dan 1,89. Dari distribusi jawaban responden, 48,48% menyatakan sangat tidak puas terhadap lokasi toilet, sedangkan 43,18% menyatakan tidak puas terhadap jumlah toilet. Temuan ini menunjukkan bahwa persoalan toilet bukan sekadar kekurangan fasilitas yang tampak secara fisik, tetapi merupakan bentuk defisit pelayanan yang secara nyata dirasakan pengguna.

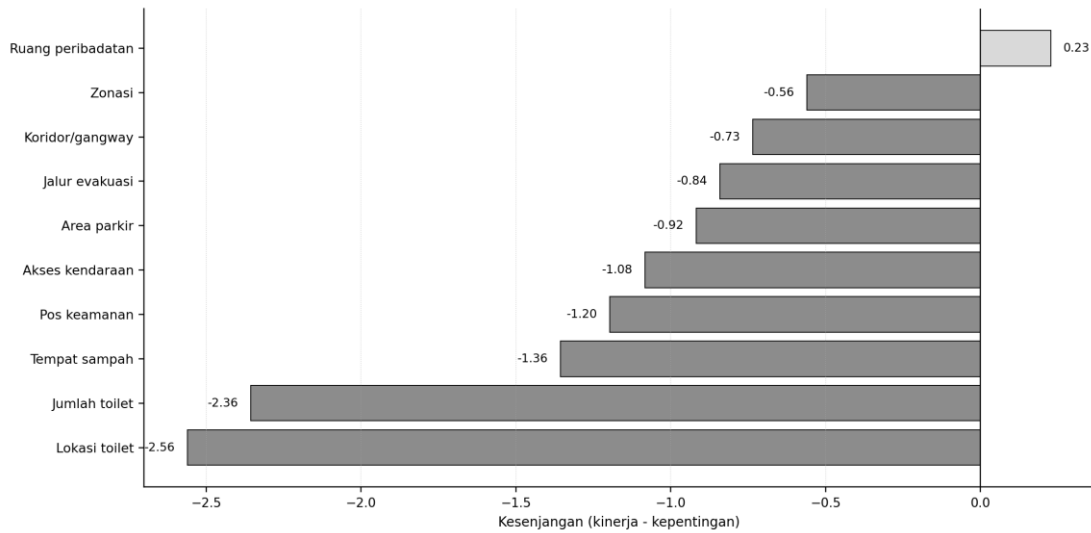
Tempat sampah memperoleh MIS 3,75 dan MSS 2,39. Meskipun tingkat kepentingannya tidak setinggi toilet, sebanyak 41,67% responden menyatakan tidak puas terhadap ketersediaannya. Kinerja pos keamanan juga relatif rendah dengan MSS 2,43, disusul akses kendaraan sebesar 2,54. Sebaliknya, ruang peribadatan memiliki MSS 3,73, tertinggi dari seluruh atribut, dengan MIS 3,50. Sebanyak 40,15% responden merasa puas dan 21,21% sangat puas terhadap fasilitas tersebut. Perbedaan tajam antara ruang peribadatan dan fasilitas sanitasi memperlihatkan bahwa kualitas layanan pasar tidak seragam; ada fasilitas yang telah bekerja relatif baik, sementara fasilitas yang lebih mendasar bagi kebersihan dan kenyamanan masih tertinggal.

Tabel 3. Nilai Kinerja, Kepentingan, dan Gap Fasilitas

No.	Atribut	MSS	MIS	Gap
1	Zonasi	3,08	3,64	-0,56
2	Area parkir	2,79	3,70	-0,92
3	Akses kendaraan	2,54	3,62	-1,08
4	Koridor/gangway	2,80	3,54	-0,73
5	Lokasi toilet	1,75	4,31	-2,56
6	Jumlah toilet	1,89	4,24	-2,36
7	Ruang peribadatan	3,73	3,50	+0,23
8	Pos keamanan	2,43	3,63	-1,20
9	Jalur evakuasi	2,74	3,58	-0,84
10	Tempat sampah	2,39	3,75	-1,36

Sumber: Hasil pengolahan data survei, 2025. Gap = MSS - MIS.

Gambaran defisit pelayanan semakin terlihat ketika nilai kinerja dibandingkan langsung dengan nilai kepentingan. Sembilan dari sepuluh atribut menghasilkan gap negatif. Lokasi toilet mencatat gap -2,56 dan jumlah toilet -2,36, keduanya jauh lebih besar daripada fasilitas lain. Tempat sampah menempati posisi berikutnya dengan gap -1,36, kemudian pos keamanan -1,20 dan akses kendaraan -1,08. Hanya ruang peribadatan yang memiliki gap positif, yaitu +0,23. Pola tersebut menegaskan bahwa kepuasan pengunjung tidak sekadar bergantung pada tersedia atau tidaknya suatu fasilitas, tetapi juga pada sejauh mana performanya mampu memenuhi tingkat kepentingan yang dirasakan pengguna.



Gambar 2. Selisih Kinerja dan Kepentingan Fasilitas Pasar

Kesenjangan negatif yang dominan pada fasilitas sanitasi juga ditemukan pada kajian pasar lainnya. Toilet, kebersihan, tempat sampah, dan fasilitas pendukung lain merupakan bagian penting dari kesenjangan layanan di Pasar Beringharjo (Nurpita et al., 2026). Kebutuhan pengguna juga dapat menghasilkan urutan prioritas yang tidak selalu sama dengan hasil penilaian fisik pasar (Paryatno et al., 2020). Pada Pasar Inpres Malonda, lokasi dan jumlah toilet menjadi kombinasi paling kritis karena keduanya memiliki kepentingan tinggi namun kinerja sangat rendah. Tempat sampah menunjukkan pola yang sedikit berbeda: nilai kepentingannya berada dekat dengan rata-rata sistem, tetapi kinerjanya rendah dan gap-nya besar. Dari perspektif kebijakan publik, kondisi ini mengisyaratkan bahwa prioritas anggaran tidak seharusnya hanya didasarkan pada keberadaan aset atau posisi kuadran, melainkan pada gabungan kepentingan pengguna, besarnya kekurangan pelayanan, dan fungsi publik fasilitas.

III.2 Kepuasan Pengunjung Secara Agregat Berdasarkan Customer Satisfaction Index

Perhitungan CSI memasukkan bobot kepentingan agar seluruh atribut tidak diperlakukan seolah-olah memiliki kontribusi yang sama. Total MIS dari sepuluh atribut sebesar 37,5152 dan total Weight Score mencapai 258,1357. Dengan skala maksimum 5, nilai CSI yang diperoleh adalah 51,6271% atau 51,63% setelah pembulatan. Berdasarkan kategori interpretasi yang digunakan, nilai tersebut berada pada rentang 51,00-65,99% dan termasuk kategori cukup puas. Jika dibaca secara umum, hasil ini dapat menunjukkan bahwa mutu pelayanan telah berada pada tingkat menengah. Namun, nilainya hanya sedikit melampaui batas bawah kategori cukup puas sehingga tetap perlu ditafsirkan secara hati-hati.

Tabel 4. Perhitungan Bobot Customer Satisfaction Index

No.	Atribut	WF (%)	WS
1	Zonasi	9,69	29,81
2	Area parkir	9,87	27,53
3	Akses kendaraan	9,65	24,50
4	Koridor/gangway	9,43	26,43
5	Lokasi toilet	11,49	20,11

No.	Atribut	WF (%)	WS
6	Jumlah toilet	11,31	21,33
7	Ruang peribadatan	9,33	34,77
8	Pos keamanan	9,67	23,52
9	Jalur evakuasi	9,55	26,19
10	Tempat sampah	10,00	23,93
	Jumlah	100,00	258,14

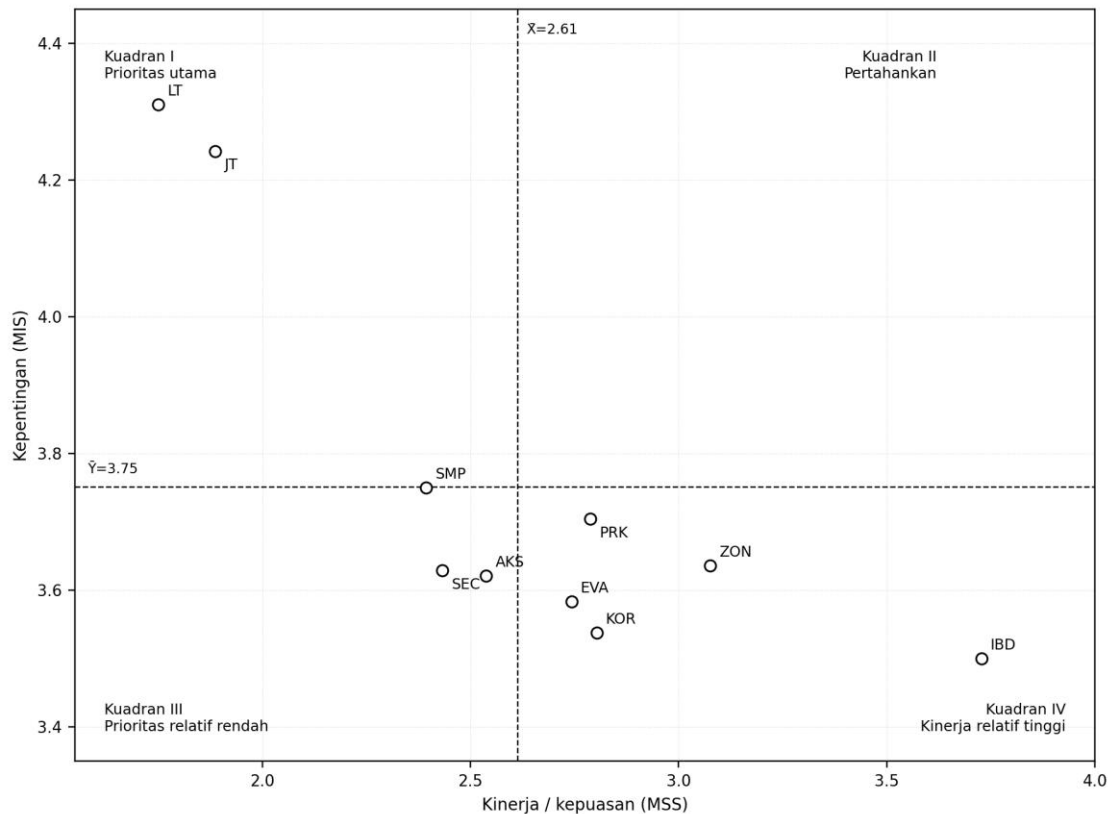
Sumber: Hasil pengolahan data survei, 2025. CSI = 51,63%.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa indeks agregat memiliki keterbatasan jika dilepaskan dari atribut penyusunnya. CSI sebesar 51,63% tidak berarti semua fasilitas telah memberikan tingkat kepuasan yang setara. Karena merupakan penjumlahan tertimbang, performa tinggi pada beberapa fasilitas dapat menutupi kelemahan fasilitas lain. Ruang peribadatan, misalnya, menghasilkan WS paling besar karena kinerjanya relatif jauh lebih baik daripada fasilitas sanitasi. Sebaliknya, lokasi dan jumlah toilet memberi kontribusi yang rendah meskipun memiliki bobot kepentingan tertinggi. Dengan demikian, kategori “cukup puas” pada tingkat keseluruhan pasar tetap dapat menyimpan ketimpangan mutu pada level fasilitas.

Interpretasi tersebut sejalan dengan pemanfaatan survei kepuasan sebagai instrumen evaluasi kebijakan pelayanan publik. Indeks kepuasan pada pasar rakyat dapat membantu mengenali unsur pelayanan yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki, sedangkan mutu pelayanan memiliki keterkaitan dengan kepuasan pengguna pasar (Pratama et al., 2022; Wijayanto, 2017). Dalam penelitian ini, CSI lebih tepat dipandang sebagai indikator umum kondisi pelayanan, bukan sebagai bukti bahwa seluruh fasilitas telah memadai. Bagi pemerintah dan pengelola, angka agregat perlu diuraikan kembali pada tingkat atribut sebelum dijadikan dasar untuk memutuskan belanja, pemeliharaan, atau penataan fasilitas. Artinya, CSI berfungsi sebagai indikator evaluatif, sementara keputusan kebijakan memerlukan identifikasi sumber ketidakpuasan secara lebih spesifik.

III.3 Penetapan Prioritas Kebijakan Fasilitas Berdasarkan Importance Performance Analysis

Pemetaan IPA menggunakan grand mean kinerja 2,6136 dan grand mean kepentingan 3,7515. Dengan memakai nilai penuh sebelum pembulatan, dua atribut masuk Kuadran I, yaitu lokasi toilet dan jumlah toilet. Tidak terdapat atribut pada Kuadran II. Kuadran III terdiri atas akses kendaraan, pos keamanan, dan tempat sampah, sedangkan Kuadran IV mencakup zonasi, area parkir, koridor/gangway, ruang peribadatan, dan jalur evakuasi. Posisi ini dapat berbeda apabila analisis hanya menggunakan angka satu desimal, khususnya untuk atribut yang sangat dekat dengan titik pemisah. Oleh karena itu, Gambar 3 menggunakan hasil perhitungan penuh, sementara angka batas ditampilkan dalam bentuk pembulatan agar mudah dibaca.



Gambar 3. Pemetaan Importance Performance Analysis Fasilitas Pasar

Sumber: Hasil pengolahan data survei, 2025. Garis pembagi menggunakan nilai rata-rata penuh sebelum pembulatan.

Kuadran I mempertegas hasil analisis gap. Lokasi toilet dan jumlah toilet tidak hanya memiliki selisih negatif paling besar, tetapi juga dinilai sangat penting dengan kinerja di bawah rata-rata. Dalam perspektif kebijakan publik, kedua fasilitas tersebut menempatkan sanitasi sebagai layanan minimum yang perlu ditangani terlebih dahulu. Pada jangka pendek, intervensi dapat berupa pemasangan petunjuk arah, pemisahan toilet laki-laki dan perempuan, penerapan standar kebersihan, jaminan ketersediaan air, serta pembagian tanggung jawab pemeliharaan yang jelas. Untuk jangka menengah, pemerintah daerah dan pengelola perlu menilai kembali persebaran lokasi dan kecukupan unit toilet sebagai dasar keputusan investasi fisik. Penempatan sanitasi sebagai prioritas sejalan dengan berbagai studi yang menunjukkan bahwa kondisi sanitasi pasar berkaitan dengan mutu lingkungan dan pengalaman pengguna (Gusti & Iqbal, 2023; Nurpita et al., 2026).

Atribut di Kuadran III membutuhkan penafsiran yang lebih hati-hati dalam konteks kebijakan. Akses kendaraan dan pos keamanan memang memiliki nilai kepentingan sedikit di bawah rata-rata, tetapi gap keduanya tetap negatif lebih dari satu poin. Tempat sampah bahkan hanya sekitar 0,0015 poin berada di bawah grand mean kepentingan dan mempunyai gap -1,36, terbesar ketiga setelah dua atribut toilet. Secara matematis atribut tersebut berada di Kuadran III, namun secara substantif posisinya sangat dekat dengan garis batas sehingga tidak tepat langsung dianggap sebagai prioritas rendah. Hasil IPA dapat berubah sesuai dengan cara penentuan nilai kepentingan dan titik potong (Abalo et al., 2007). Karena gap-nya besar dan fungsi tempat sampah berkaitan dengan kesehatan lingkungan, fasilitas ini tetap layak dimasukkan ke dalam intervensi sanitasi segera, sementara keamanan dan akses dapat ditempatkan sebagai penguatan layanan operasional setelah persoalan sanitasi paling kritis ditangani.

Kuadran IV juga tidak tepat dipahami sebagai kategori “berlebihan” yang membuat fasilitas tidak lagi membutuhkan perhatian. Zonasi, parkir, koridor, ruang peribadatan, dan jalur evakuasi memang memiliki kinerja relatif di atas titik potong, tetapi empat dari lima atribut masih menunjukkan gap negatif. Jalur evakuasi menjadi contoh penting. Nilai kinerjanya 2,74, sedikit di atas rata-rata sistem, sedangkan kepentingannya 3,58, sedikit di bawah rata-rata. Secara grafis posisinya berada di Kuadran IV, tetapi fungsi keselamatan tetap mengharuskan adanya kejelasan jalur dan signage. Dalam kebijakan publik, fungsi normatif fasilitas harus menjadi batas bagi pembacaan preferensi pengguna: unsur keselamatan tidak dapat diabaikan hanya karena nilai kepentingan relatifnya sedikit berada di bawah grand mean. Karena itu, data survei digunakan untuk menentukan intensitas intervensi, bukan untuk menghilangkan kewajiban pelayanan dasar.

Ruang peribadatan menjadi satu-satunya atribut dengan gap positif. Nilai kinerjanya 3,73 dan lebih tinggi daripada tingkat kepentingan 3,50. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas tersebut telah memenuhi, bahkan relatif melampaui, harapan pengunjung. Implikasi kebijakannya bukan menambah investasi dalam skala besar, melainkan menjaga mutu kebersihan, aksesibilitas, dan fungsi ruang. Untuk zonasi, parkir, dan koridor, pemeliharaan tetap perlu disertai perbaikan selektif melalui tindakan non-konstruksi seperti penataan ruang, marka, pengaturan parkir, dan disiplin penggunaan area. Pola ini memungkinkan sumber daya publik lebih banyak diarahkan kepada fasilitas dengan kekurangan terbesar tanpa menurunkan mutu layanan yang telah berfungsi relatif baik.

Agar penetapan prioritas dapat ditelusuri, sintesis pada Tabel 5 menampilkan tiga bukti kuantitatif untuk setiap kelompok intervensi: peringkat gap (diurutkan dari defisit terbesar), nilai MIS, dan posisi kuadran IPA. Kuadran I menjadi bukti paling kuat untuk prioritas segera. Atribut di luar Kuadran I tidak otomatis dianggap rendah; fungsi layanan dasar, kesehatan, keselamatan, dan kedekatan atribut terhadap garis pembagi digunakan sebagai pertimbangan substantif. Karena itu, tempat sampah tetap masuk prioritas sanitasi segera meskipun berada di Kuadran III, sedangkan jalur evakuasi ditempatkan pada penguatan layanan operasional karena fungsi keselamatannya, walaupun peringkat gap-nya lebih rendah. Pendekatan ini tidak membentuk indeks komposit baru, tetapi membuat dasar numerik dan normatif tiap keputusan terlihat secara eksplisit.

Tabel 5. Sintesis Prioritas Intervensi Peningkatan Fasilitas dan Dasar Kuantitatif

Tingkat Prioritas Kebijakan	Fasilitas	Pertimbangan Penetapan	Arah Intervensi Kebijakan Publik	Bukti kuantitatif (gap; MIS; kuadran)
Prioritas segera / layanan dasar	Lokasi toilet; jumlah toilet; tempat sampah	Dua atribut toilet konsisten kritis pada gap dan QI; tempat sampah memiliki gap terbesar ketiga serta fungsi sanitasi dasar.	Penguatan standar kebersihan dan pemeliharaan; petunjuk arah; pemisahan/pengembangan toilet; penambahan tempat sampah pada titik prioritas	Lokasi toilet: gap -2,56 (rank 1), MIS 4,31, QI; jumlah toilet: -2,36 (rank 2), MIS 4,24, QI; tempat sampah: -1,36 (rank 3), MIS 3,7500, QIII

Tingkat Prioritas Kebijakan	Fasilitas	Pertimbangan Penetapan	Arah Intervensi Kebijakan Publik	Bukti kuantitatif (gap; MIS; kuadran)
				(0,0015 di bawah cut-off)
Penguatan layanan operasional	Pos keamanan; akses kendaraan; jalur evakuasi	Gap masih negatif; fungsi keamanan, aksesibilitas, dan keselamatan menaikkan urgensi intervensi meski tidak berada di QI.	Kepastian petugas; pengaturan sirkulasi kendaraan; perbaikan informasi evakuasi dan titik kumpul; pemeliharaan akses	Pos keamanan: gap -1,20 (rank 4), MIS 3,63, QIII; akses kendaraan: -1,08 (rank 5), MIS 3,62, QIII; jalur evakuasi: -0,84 (rank 7), MIS 3,58, QIV
Optimasi tata ruang operasional	Zonasi; parkir; koridor/gangway	Kinerja relatif di atas titik potong, tetapi gap masih negatif sehingga memerlukan optimasi selektif.	Penataan zonasi, marka dan pengaturan parkir, serta pemeliharaan koridor tanpa kebutuhan investasi besar	Parkir: gap -0,92 (rank 6), MIS 3,70, QIV; koridor: -0,73 (rank 8), MIS 3,54, QIV; zonasi: -0,56 (rank 9), MIS 3,64, QIV
Pemeliharaan kualitas layanan	Ruang peribadatan	Kinerja tertinggi dan satu-satunya gap positif; fokus kebijakan adalah mempertahankan mutu.	Menjaga kebersihan, aksesibilitas, fungsi ruang, serta konsistensi pelayanan	Ruang peribadatan: gap +0,23 (rank 10), MIS 3,50, QIV; MSS 3,73 (tertinggi)

Sumber: Sintesis hasil CSI, peringkat gap, MIS, IPA, fungsi pelayanan, dan arah intervensi, 2025.

III.4 Ketahanan Hasil Prioritas Kebijakan Dan Sensitivitas Posisi Kuadran

Penggunaan CSI, gap, dan IPA secara bersamaan menghasilkan tingkat kepastian yang berbeda antaratribut dan mencegah prioritas kebijakan ditentukan secara otomatis hanya dari satu indikator. Dua atribut toilet dapat dinilai sebagai prioritas yang kuat karena hasilnya konsisten pada semua ukuran: bobot kepentingannya paling besar, kinerjanya paling rendah, gap-nya paling negatif, dan keduanya menempati Kuadran I. Sebaliknya, ruang peribadatan menunjukkan konsistensi pada arah yang berbeda karena menjadi satu-satunya atribut dengan gap positif sekaligus memiliki kinerja tertinggi. Beberapa atribut lain perlu dibaca lebih cermat. Tempat sampah, misalnya, berada di Kuadran III hanya karena MIS 3,7500 sedikit lebih rendah daripada grand mean 3,7515. Selisih 0,0015 terlalu kecil untuk menjadi alasan menurunkan prioritas sanitasi, terutama karena gap-nya -1,36 dan 41,67% responden menyatakan tidak puas. Kondisi

ini memperlihatkan manfaat triangulasi indikator karena keputusan kebijakan diuji dengan beberapa pola angka yang bersumber dari data yang sama.

Sensitivitas posisi atribut juga menjelaskan pentingnya penggunaan nilai penuh sebelum pembulatan dalam perhitungan IPA. Pembulatan satu desimal berpotensi memindahkan atribut yang terletak sangat dekat dengan garis pembagi, meskipun perbedaannya secara substantif belum tentu berarti. Penetapan nilai kepentingan dan teknik pemetaan dapat memengaruhi urutan prioritas pada IPA (Abalo et al., 2007). Dalam penelitian ini, grand mean penuh dipakai agar klasifikasi dapat direplikasi dan agar atribut yang benar-benar jauh dari batas dapat dibedakan dari atribut yang hanya bersifat marginal. Praktik ini relevan bagi kebijakan berbasis bukti karena keputusan anggaran dan pelayanan tidak seharusnya berubah hanya akibat pembulatan. Untuk atribut yang mendekati batas, nilai gap, distribusi jawaban, fungsi layanan, serta konsekuensi terhadap kesehatan atau keselamatan digunakan sebagai informasi pelengkap. Triangulasi hasil juga membantu membedakan kebijakan yang membutuhkan investasi fisik dari tindakan yang dapat dilaksanakan melalui pengelolaan rutin. Persoalan lokasi toilet, misalnya, sebagian dapat ditangani terlebih dahulu dengan signage dan informasi arah sebelum pembangunan baru dilakukan; tempat sampah dapat ditambah bertahap pada titik dengan arus pengunjung tinggi; sementara kualitas pos keamanan dapat diperbaiki melalui kepastian keberadaan petugas selama jam operasional. Sebaliknya, redistribusi toilet, peningkatan akses internal, atau penataan fisik parkir membutuhkan keputusan investasi yang lebih besar. Dengan demikian, prioritas berbasis pengguna bukan sekadar daftar proyek pembangunan, tetapi menjadi dasar penyusunan kombinasi instrumen kebijakan yang mencakup quick wins berbiaya rendah, penguatan aturan operasional, hingga investasi fisik jangka menengah. Pendekatan berbasis kebutuhan pengguna juga ditemukan dalam kajian pasar rakyat lainnya (Paryatno et al., 2020; Nurpita et al., 2026).

Pendekatan tersebut berimplikasi pada penguatan akuntabilitas dalam pengelolaan pasar. Apabila indikator awal, alasan pemilihan prioritas, penanggung jawab, dan target perbaikan ditetapkan secara jelas, pemerintah daerah dan pengelola dapat memeriksa apakah tindakan yang dilakukan benar-benar menurunkan kesenjangan pelayanan pada pengukuran berikutnya. Survei kepuasan dengan demikian tidak berhenti pada klasifikasi “puas” atau “tidak puas”, tetapi dapat menjadi bagian dari siklus kebijakan yang dapat dilacak: identifikasi masalah, penentuan prioritas, pelaksanaan tindakan, dan evaluasi ulang. Bagi pasar rakyat berukuran kecil, pendekatan bertahap ini lebih realistis daripada melakukan revitalisasi seluruh fasilitas secara bersamaan karena sumber daya dapat lebih dulu diarahkan pada persoalan yang paling konsisten dirasakan pengguna tanpa mengesampingkan standar keselamatan dan fungsi minimum fasilitas publik.

III.5 Implikasi terhadap Kebijakan Publik Dan Pengelolaan Pasar Berkelanjutan

Sintesis pada Tabel 5 menunjukkan bahwa urutan prioritas kebijakan tidak dapat ditentukan secara mekanis hanya dari posisi kuadran. Peningkatan fasilitas pasar perlu mempertimbangkan secara bersamaan tingkat kepentingan menurut pengguna, besarnya gap kinerja-kepentingan, dan fungsi publik dari setiap fasilitas. Dengan kerangka tersebut, sanitasi menjadi prioritas utama, disusul keamanan dan aksesibilitas, kemudian optimasi terhadap fasilitas yang kinerjanya relatif lebih baik. Bagi pemerintah daerah dan pengelola pasar yang bekerja dengan sumber daya terbatas, urutan ini dapat digunakan sebagai dasar penetapan prioritas berbasis bukti sehingga anggaran dan tindakan operasional diarahkan pada intervensi yang paling berpotensi memperbaiki pengalaman pengguna sekaligus menekan risiko kesehatan dan keselamatan.

Sanitasi memiliki implikasi kebijakan publik dan keberlanjutan yang sangat kuat. Toilet, tempat sampah, dan kebersihan tidak hanya berkaitan dengan kenyamanan, tetapi merupakan bagian dari mutu lingkungan dan layanan dasar pasar. Kondisi fasilitas sanitasi berhubungan dengan

perilaku lingkungan pedagang (Gusti & Iqbal, 2023). Oleh karena itu, penataan pasar yang berkelanjutan perlu memadukan kondisi fisik, fungsi, dan perilaku penggunaan ruang. Pada Pasar Inpres Malonda, kebijakan sanitasi dapat diarahkan pada penyediaan tempat sampah yang tersebar, mudah dijangkau, tertutup, dan dikelola secara rutin; penerapan standar kebersihan; serta peningkatan kualitas toilet dengan mempertimbangkan distribusi lokasi, penandaan, pemisahan pengguna, dan pemeliharaan. Dengan demikian, intervensi tidak hanya berupa penambahan aset, tetapi juga peningkatan kualitas pengoperasian fasilitas.

Untuk aspek pergerakan, akses, parkir, dan koridor perlu dikelola sebagai satu kesatuan sistem ruang. Susunan fisik pasar memengaruhi kemudahan pengunjung bergerak serta menentukan pilihan rute di dalam kawasan. Konfigurasi spasial merupakan salah satu unsur penting dalam revitalisasi pasar tradisional (Jeong & Ban, 2020). Di Pasar Inpres Malonda, pengaturan parkir dan kendaraan yang lebih tegas dapat mengurangi konflik antara pejalan kaki dan kendaraan, sementara koridor yang nyaman memperkuat konektivitas antarzona. Intervensi pada kelompok ini tidak selalu harus berupa investasi besar; penataan operasional, marka, penertiban titik parkir, pengaturan arus kendaraan, dan pemeliharaan permukaan dapat menjadi instrumen kebijakan berbiaya lebih rendah yang diterapkan secara bertahap.

Pendekatan yang berorientasi pada pengguna juga penting bagi keberlanjutan sosial dan legitimasi kebijakan pasar. Pasar rakyat berhadapan dengan persaingan dari bentuk perdagangan modern, sehingga pengalaman ruang ikut memengaruhi kesediaan masyarakat untuk terus berkunjung. Kualitas pengalaman di lingkungan pasar berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan pengaturan fisik pasar perlu dinilai dalam kaitannya dengan kelayakan pengembangan (Suhud et al., 2020; Ardhiansyah, 2024). Dengan menggunakan umpan balik pengunjung sebagai salah satu masukan kebijakan, pemerintah daerah dan pengelola dapat menghindari revitalisasi yang terlalu berorientasi pada proyek fisik dan lebih fokus pada fungsi yang benar-benar dirasakan pengguna. Pendekatan ini juga memperkuat akuntabilitas karena alasan di balik penetapan prioritas dapat dijelaskan melalui bukti yang terukur.

Implikasi kebijakan lainnya adalah perlunya evaluasi yang dilakukan secara berkala setelah intervensi diterapkan. Pemerintah daerah dan pengelola dapat menetapkan indikator kinerja yang sederhana untuk fasilitas prioritas, misalnya kebersihan dan kemudahan menjangkau toilet, keterbacaan petunjuk, jumlah tempat sampah yang berfungsi, keberadaan petugas keamanan pada jam pasar, serta keterbukaan jalur evakuasi. Survei kepuasan dapat diulang setelah tindakan utama untuk melihat perubahan nilai gap. Pola tersebut membentuk siklus kebijakan adaptif: bukti dari pengguna digunakan untuk menetapkan prioritas, tindakan dilaksanakan sesuai kewenangan dan kapasitas anggaran, hasil dipantau, kemudian prioritas diperbarui berdasarkan pengukuran berikutnya. Prinsip ini sejalan dengan kebutuhan revitalisasi pasar yang mempertahankan fungsi ekonomi dan sosial sambil terus meningkatkan kualitas ruang dan pelayanan (Ardhiansyah & Mahendarto, 2020; Kumalasari & Cahyani, 2023).

Sejumlah keterbatasan perlu diperhatikan dalam membaca hasil penelitian. Pertama, pemilihan responden dilakukan secara purposif sehingga hasilnya tidak dimaksudkan sebagai estimasi probabilistik bagi seluruh pengunjung pasar. Kedua, jumlah populasi pada hari puncak didasarkan pada perkiraan pengelola, bukan pencatatan kunjungan otomatis. Ketiga, 132 kuesioner merupakan total gabungan empat hari survei, tetapi basis data akhir tidak menyimpan tanggal wawancara pada level responden; akibatnya distribusi responden per tanggal dan potensi pengisian berulang antarhari tidak dapat diaudit kembali secara numerik. Keempat, survei hanya menilai sepuluh fasilitas yang tersedia dan dapat dialami langsung oleh pengunjung, sehingga fasilitas yang belum tersedia tidak termasuk dalam penilaian kepuasan. Kelima, pengumpulan data dilakukan hanya pada hari Jumat sehingga pola pengalaman pada hari biasa

atau periode musiman berpotensi berbeda. Keenam, penelitian merumuskan prioritas intervensi dari persepsi pengguna, tetapi tidak menganalisis secara langsung proses formulasi kebijakan, struktur anggaran, aktor, maupun hambatan implementasinya. Penelitian berikutnya perlu merekam tanggal dan identitas responden secara terkontrol untuk audit deduplikasi, membandingkan beberapa pasar rakyat, memasukkan sudut pandang pedagang dan pengelola, serta menggabungkan CSI-IPA dengan analisis kelayakan fiskal, pembagian kewenangan, dan implementasi intervensi.

IV. KESIMPULAN

Penilaian atas sepuluh fasilitas di Pasar Inpres Malonda menghasilkan CSI sebesar 51,63% yang termasuk kategori cukup puas. Meskipun demikian, angka agregat tersebut tidak menunjukkan bahwa seluruh fasilitas telah memberikan mutu pelayanan publik yang memadai karena sembilan dari sepuluh atribut masih memiliki gap negatif antara kinerja dan kepentingan. Lokasi toilet dan jumlah toilet merupakan dua persoalan paling mendesak, dengan gap masing-masing -2,56 dan -2,36 serta keduanya berada pada Kuadran I IPA. Tempat sampah secara matematis berada sangat dekat dengan batas kepentingan Kuadran I, namun memiliki gap negatif terbesar ketiga (-1,36), sehingga tetap layak diperlakukan sebagai prioritas kebijakan sanitasi. Ruang peribadatan menjadi satu-satunya atribut dengan gap positif dan terutama membutuhkan upaya pemeliharaan agar mutu layanannya tetap terjaga.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa perumusan kebijakan peningkatan fasilitas pasar akan lebih tepat apabila memadukan indeks kepuasan agregat, gap antaratribut, posisi IPA, dan fungsi normatif pelayanan publik. Urutan pertama diarahkan pada sanitasi melalui perbaikan toilet dan sistem tempat sampah; berikutnya pada keamanan, akses kendaraan, dan kesiapsiagaan; sedangkan zonasi, parkir, koridor, serta ruang peribadatan lebih sesuai dikelola melalui optimasi dan pemeliharaan. Dalam situasi keterbatasan sumber daya, temuan ini dapat membantu menentukan prioritas anggaran, memilih bentuk intervensi, dan mengevaluasi hasil pascaperbaikan. Dengan menjadikan pengalaman pengguna sebagai salah satu dasar kebijakan, pengembangan Pasar Inpres Malonda dapat diarahkan pada tindakan yang paling terasa manfaatnya bagi pengunjung sekaligus memperkuat akuntabilitas pelayanan, efisiensi sumber daya, kualitas lingkungan, keselamatan, dan keberlanjutan fungsi pasar rakyat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abalo, J., Varela, J., & Manzano, V. (2007). Importance values for Importance-Performance Analysis: A formula for spreading out values derived from preference rankings. *Journal of Business Research*, 60(2), 115–121. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2006.10.009>
- Ardhiansyah, N. N. (2024). Study of physical settings of traditional markets regarding development feasibility. *ARTEKS: Jurnal Teknik Arsitektur*, 9(3), 335–344. <https://doi.org/10.30822/arteks.v9i3.3279>
- Ardhiansyah, N. N., & Mahendarto, T. (2020). Revitalizing and reimagining the Indonesian traditional market (Case study: Salaman Traditional Market Indonesia). *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 436(1), 012010. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/436/1/012010>
- Aritonang, L. R. (2005). Kepuasan pelanggan: Pengukuran dan penganalisisan dengan SPSS. Gramedia Pustaka Utama.
- Badan Standardisasi Nasional. (2021). SNI 8152:2021 Pasar rakyat. Badan Standardisasi Nasional.

- Fahni, N., Mirsa, R., Olivia, S., & Novianti, Y. (2023). Evaluasi kesesuaian Pasar Al-Mahirah Kota Banda Aceh dengan SNI 8152-2015. *Prosiding Seminar Nasional Teknik Sipil dan Arsitektur*, 1, 1–8.
- Gusti, A., & Iqbal, W. (2023). Fasilitas sanitasi dan perilaku prolingkungan pedagang di Pasar Air Bangis Kabupaten Pasaman Barat. *HIGIENE: Jurnal Kesehatan Lingkungan*, 9(1), 16–21. <https://doi.org/10.24252/higiene.v9i1.34106>
- Hafish, N. A., Anisah, A., & Prihantono, P. (2021). Kesesuaian sarana prasarana utilitas dan bangunan pasar sesuai SNI 8152-2015 tentang pasar rakyat. *Menara: Jurnal Teknik Sipil*, 16(1), 26–36. <https://doi.org/10.21009/jmenara.v16i1.16935>
- Jeong, S., & Ban, Y. (2020). Spatial configurations for the revitalization of a traditional market: The case of Yukgeori Market in Cheongju, South Korea. *Sustainability*, 12(7), 2937. <https://doi.org/10.3390/su12072937>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Kumalasari, A. I., & Cahyani, R. A. T. (2023). Infrastructure development recommendation for traditional market to promote economic growth: A case study of Landungsari traditional market. *Journal of Community Service and Empowerment*, 4(3), 536–544. <https://doi.org/10.22219/jcse.v4i3.26774>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>
- Minarni, E., & Nurhadi, A. (2016). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Pasar Tradisional Besuki Tulungagung. *Jurnal BENEFIT*, 3(1), 45–58.
- Nurpita, A., Bagaskara, B., & Prativi, F. P. (2026). Bridging performance and preference: An evaluation of Beringharjo Market facilities through IPA and conjoint methods. *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 30(1), 35–54. <https://doi.org/10.22146/jkap.110371>
- Paryatno, L., Rustiadi, E., & Tinaprilla, N. (2020). Evaluasi kesesuaian pasar rakyat Kabupaten Bogor berbasis kebutuhan pengguna. *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan*, 14(2), 305–324. <https://doi.org/10.30908/bilp.v14i2.425>
- Pratama, A. D., Husni, M. A., Rahmansyah, A. A., Suprpto, H., & Akbar, A. (2022). Survei indeks kepuasan masyarakat untuk pedagang dan pembeli pada pasar rakyat. *Sebatik*, 26(2), 854–865. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v26i2.2111>
- Purnomo, M., Otten, F., & Faust, H. (2018). Indonesian traditional market flexibility amidst state promoted market competition. *Social Sciences*, 7(11), 238. <https://doi.org/10.3390/socsci7110238>
- Suhud, U., Allan, M., Wibowo, S. F., Sabrina, E., & Willson, G. (2020). Measuring customer satisfaction of a café and coffee shop colony at a traditional market. *Journal of Foodservice Business Research*, 23(1), 78–94. <https://doi.org/10.1080/15378020.2019.1686897>
- Wijayanto, E. (2017). Kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna Pasar Pemalang Kabupaten Pemalang. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 13(1), 44–55. <https://doi.org/10.14710/pwk.v13i1.14969>