

Importance Performance Analysis para Penjual di Pasar Mama Papua di Wilayah Kabupaten Mimika

Juliana Faluk¹, I Nyoman Sutapa²

Abstract: The measurement regarding the service that government has provide in Mama Papua marketplace to improve the economic which aims on the satisfaction of the vendors about the facilities. This measurement focus on how the people or Papuan mothers could experience great service to create great environmental working place. One of the methods that use for the measurement which is analysis. Analysis is the measurement that use to find the between the performance of a variable and consumer expectations. This shows that it could analyze the difference between the level of interest and the perception of the vendors toward the Mama Papua market service. Moreover, another method that use for the measurement is IPA that stands for importance performance analyze. IPA is the method of measurement that used to determine the level of importance and satisfaction of the vendors in the Mama Papua marketplace by using a quadrant. Optimistically, the facilities should reach the expectation to improve the services at Mama Papua marketplace in Mimika district according to the results.

Keywords: gap analysis; IPA; traditional market

Pendahuluan

Program Pasar Mama Papua merupakan program yang disusun oleh Kementerian Perdagangan yang kemudian dialokasikan langsung kepada Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) di wilayah Kabupaten Mimika pada tahun 2015. Lokasi Pasar berada di area pasar sentral Kabupaten Mimika, sehingga Pasar Mama Papua berada berdampingan dengan pasar sentral di Timika. Disperindag ingin mengevaluasi kembali program Pasar Mama Papua yang sudah berjalan selama 5-6 tahun ini. Apakah sudah menjawab kebutuhan masyarakat atau belum dan Apakah ada *benefit* yang didapatkan dari Pasar Mama Papua terhadap penjual selaku konsumen. Faktor apa saja yang membuat Pasar Mama Papua menjadi menarik bagi para konsumen selaku para penjual di Pasar Mama Papua, sehingga perlu untuk mengukur tingkat harapan atau *importance* dari para penjual selaku para pejual terhadap *performance* layanan Pasar Mama Papua. Dengan mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh relevan untuk mengetahui minat para penjual berjualan di Pasar Mama Papua. Diharapkan Disperindag Kabupaten

Mimika dapat meningkatkan kualitas layanan pada Pasar Mama Papua, sehingga dapat memuaskan konsumen selaku para penjual di Pasar Mama Papua dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Tentunya hasil kinerja yang diberikan oleh Disperindag merupakan hasil yang baik untuk terus ditingkatkan agar minat berjualan masyarakat asli papua yaitu mama papua dan yang lainnya semakin meningkat

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan metode *gap* dan *importance performance analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kesengangan antara *importance* dan *performance* dengan menggunakan 4 kuadran atau diagram kartesius.

Mengumpulkan Data

Tahap awal pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara secara singkat beberapa *stakeholder* pasar seperti penjual, penjaga pasar dan pembeli, sehingga bisa mendapat informasi awal untuk melakukan penelitian. Selanjutnya menyusun kuisisioner berdasarkan beberapa faktor teori pendukung yang menjelaskan tentang faktor apa saja yang menarik pada pasar tradisional, sehingga para pedanggang berjualan di Pasar tersebut. Penyebaran kuisisioner dilakukan secara

^{1,2}Fakultas Teknologi Industri, Program Studi Teknik Industri, Universitas Kristen Petra. Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236. Email: julianafaluk49@gmail.com, mantapa@petra.ac.id

langsung dengan wawancara dan pengamatan secara langsung kepada responden di Pasar Mama Papua yaitu para penjual selaku konsumen pada layanan Pasar. Hal ini bertujuan agar peneliti dapat mengerti dan paham betul tentang kondisi dilapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung, wawancara para penjual, wawancara kepada pasar dan wawancara dinas perindustrian dan perdagangan Kabupaten Mimika selaku pihak yang bertanggung jawab terhadap Pasar Mama Papua.

Mengidentifikasi Faktor yang Mempengaruhi Minat Penjual berjualan di Pasar Mama Papua

Faktor umum yang mendorong minat penjual berjualan di pasar tradisional adalah lokasi pasar yang strategis, sehingga mudah dijangkau. Kemudahan akses parkir yang disediakan di lokasi pasar yang mampu membantu pedagang untuk mengangkut barang dagangannya. Faktor lainnya yang paling berperan penting yang mempengaruhi minat pedagang untuk berjualan di Pasar adalah biaya sewa karena pasar tradisional memiliki biaya sewa yang jauh lebih murah dibandingkan lokasi penjualan lainnya, sehingga biaya pengeluaran dari pedagang tidak terlalu tinggi tetapi pemasukan yang semakin meningkat. Pada faktor harga sewa juga menjadi faktor pendorong yang paling kuat bagi konsumen selaku para penjual karena Pasar Mama Papua tidak terdapat biaya sewa, artinya lapak berjualan secara gratis. Faktor lainnya didapatkan berdasarkan hasil studi literature dan observasi secara langsung faktor yang paling relevan dan terukur bagi Pasar Mama Papua adalah faktor lokasi, faktor kebersihan, faktor promosi dan faktor keamanan.

Indikator Pertanyaan Kuisisioner

Kuisisioner dilakukan dengan cara wawancara secara langsung di lapangan terkait faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen selaku para penjual terhadap layanan atau *performance* dari Pasar Mama Papua. Atribut-atribut pertanyaan yang didapatkan berdasarkan studi literature dan observasi yang dilakukan secara langsung kepada *stakeholder* pasar yaitu kepala pasar, para penjual, para pengunjung pasar selaku pembeli, dan para petugas keamanan pasar. Informasi lainnya didapatkan dari data-data yang diberikan oleh Disperindag da hasil wawancara kepada pihak Disperindag. Berikut indikator pertanyaan yaitu:

Tabel 1. Indikator pertanyaan

| No | Faktor-faktor | Atribut |
|----|-------------------|--|
| 1 | Faktor lokasi | <ul style="list-style-type: none"> - Lokasi pasar di tengah kota - Jarak lokasi pasar ke lokasi pasar ke rumah - Jarak pasar berada pada daerah pusat perdagangan - Biaya transportasi ke pasar terjangkau |
| 2 | Faktor Kebersihan | <ul style="list-style-type: none"> - Kebersihan pasar - Petugas kebersihan membersihkan pasar - Tempat sampah - Pasar terata rapi |
| 3 | Faktor Promosi | <ul style="list-style-type: none"> - Papan nama di ruas jalan - Promosi pasar oleh pemerintah - Keramaian pasar - Waktu operasional pasar - Pembagian lapak per suku |
| 4 | Faktor Keamanan | <ul style="list-style-type: none"> - Petugas keamanan keliling - Melarang orang berjualan di luar pasar - Keamanan Pasar - Batasan area berjualan yang di atur disiplin. |

Uji Validasi Data Kuisisioner

Uji validitas yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah pernyataan yang telah dibuat sudah mewakili indikator dengan tepat. Uji validasi dilakukan dengan *correlation pearson product moment*. Pengujian validitas dilakukan terhadap 69 responden kemudian diolah menggunakan Microsoft Excel. Data dikatakan valid ketika R hitung > R tabel dimana R tabel pada N=69 bernilai 0,2335. Hasil data tersebut harus dipastikan apakah valid atau tidak, sehingga hasil yang didapatkan dapat terpecaja dan akurat.

Uji Reliabilitas Data Kuisisioner

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi dari alat ukur yang digunakan. Variabel dikatakan reliabel jika jawaban terhadap pernyataan yang diberikan selalu konsisten. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$ maka dapat dikatakan reliabel dan jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$ maka tidak reliabel. Hasil data tersebut harus dipastikan apakah sudah reabel atau tidak.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Perhitungan Gap

Hasil perhitungan dianalisis dengan menggunakan microsoft exel yaitu dengan cara hasil rata-rata hasil kuisisioner *performance* dan *importance*.

Rumus yang digunakan untuk menghitung dapat dilihat pada Persamaan 1 (Christine [3]).

$$= P - I \quad (1)$$

Ket:

P= *Performance*

I = *Importance*

Jika hasil analisis yang didapatkan adalah nilai positif maka konsumen merasa puasa tetapi jika sebaliknya nilai yang di dapatkan negatif maka konsumen merasa tidak puas.

Tabel 2. Perhitungan faktor lokasi

| Indikator Pertanyaan | P | I | Gap |
|---|-------|-------|--------|
| Lokasi pasar di tengah kota | 3.903 | 3.840 | 0.062 |
| Jarak lokasi pasar ke rumah | 3.806 | 3.724 | 0.081 |
| Lokasi pasar berada pada daerah pusat perdagangan | 3.9 | 3.855 | 0.044 |
| Biaya transportasi ke pasar terjangkau | 3.536 | 3.714 | -0.178 |

Tabel 3. Perhitungan faktor kebersihan

| Indikator Pertanyaan | P | I | Gap |
|---------------------------------------|-------|-------|--------|
| Kebersihan pasar | 3.652 | 3.852 | -0.200 |
| Petugas kebersihan membersihkan pasar | 3.768 | 3.838 | -0.070 |
| Tempat sampah | 3.826 | 3.737 | 0.088 |
| Pasar tertata rapi | 3.652 | 3.790 | -0.138 |

Tabel 4. Perhitungan faktor promosi

| Indikator Pertanyaan | P | I | Gap |
|-------------------------------|-------|----------|---------|
| Papan nama di ruas jalan | 3.159 | 3.688 | -0.5291 |
| Promosi pasar oleh pemerintah | 3.782 | 3.741 | 0.040 |
| Keramaian pasar Biaya | 3.797 | 3.852 | -0.0553 |
| Waktu operasional pasar | 3.420 | 3.741 | -0.321 |
| Pembagian lapak per suku | 3.536 | 3.797101 | 3.838 |

Tabel 5. Perhitungan faktor keamanan

| Indikator Pertanyaan | P | I | Gap |
|--|-------|-------|--------|
| Petugas keamanan keliling | 3.579 | 3.870 | -0.291 |
| Batasana berjualan yang di atur disiplin | 3.565 | 3.854 | -0.289 |
| Melarang orang berjualan di luar pasar | 3.594 | 3.903 | -0.309 |
| Keamanan pasar | 3.768 | 3.709 | 0.0584 |

Hasil perhitungan yang diperoleh terdapat *gap* terbesar pada faktor promosi dengan atribut indikator pertanyaan tentang papan nama di ruas jalan dimana *gap* yang diperoleh sebesar -0,529 yang berarti skor harapan ataupun *importance* jauh lebih tinggi dibandingkan kenyataan atau *performance*, artinya konsumen tidak puas terhadap layanan pasar Mama Papua tentang faktor promosi dengan atribut indikator pertanyaan tentang papan nama di ruas jalan, sehingga perlu diperhatikan kembali layanan promosi pada atribut tersebut. Pada faktor promosi lainnya juga memiliki *gap* negatif yang besar kecuali promosi pasar oleh pemerintah dimana nilai yang dihasilkan positif artinya *performance* atau kenyataan di lapangan memiliki nilai lebih tinggi dari pada harapan atau *importance*. Arti lainnya adalah promosi yang dilakukan oleh pemerintah untuk Pasar Mama Papua sudah sangat baik.

Pada faktor keamanan memiliki *gap* negatif pada atribut melarang orang berjualan di luar Pasar dengan nilai sebesar -0.309 artinya skor harapan ataupun *importance* dari konsumen selaku para penjual di Pasar Mama Papua jauh lebih tinggi dibandingkan kenyataan atau *performance* dilapangan terhadap layanan di Pasar Mama Papua. Terdapat 2 atribut lainnya yang memiliki nilai *gap* negatif yaitu atribut Petugas keamanan keliling dengan nilai sebesar -0.291 dan atribut batasan area berjualan yang di atur disiplin dengan nilai -0.289 memiliki arti skor harapan ataupun *importance* dari konsumen selaku para penjual di Pasar Mama Papua jauh lebih tinggi dibandingkan kenyataan atau *performance* dilapangan terhadap layanan di Pasar Mama Papua, sehingga perlu untuk dilakukan perbaikan.

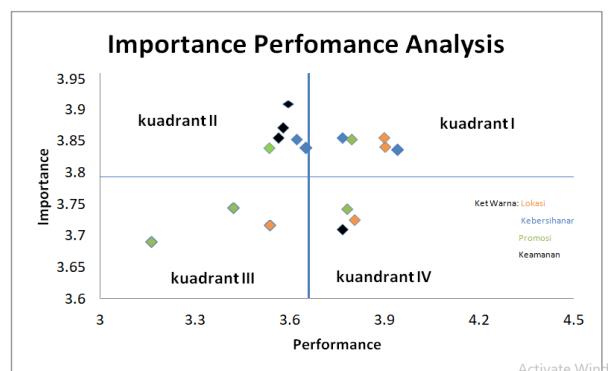
Faktor kebersihan memiliki nilai negatif terbesar pada atribut kebersihan pasar dengan skor -0.200 yang berarti skor harapan ataupun *importance* selaku para penjual di Pasar Mama Papua jauh lebih tinggi dibandingkan kenyataan atau *performance* di lapangan terhadap layanan di Pasar Mama Papua, sehingga perlu untuk melakukan tinjauan kembali terhadap atribut kebersihan pasar. Terdapat 2 atribut lainnya yang memiliki *gap* negatif yaitu petugas kebersihan membersihkan pasar skor sebesar -0.070 dan atribut pasar terata rapi dengan sebesar -0.138. Yang memiliki arti skor harapan ataupun *importance* dari konsumen selaku para penjual di Pasar Mama Papua jauh lebih tinggi dibandingkan kenyataan atau *performance* dilapangan terhadap layanan di Pasar Mama Papua, sehingga perlu untuk dilakukan perbaikan pada atribut tersebut.

Faktor lokasi memiliki beberapa atribut dengan nilai *gap* positif yaitu atribut lokasi pasar di tengah kota sebesar 0.062, atribut Jarak lokasi pasar ke rumah sebesar 0.081 dan atribut lokasi pasar berada pada daerah pusat perdagangan sebesar 0.044. Hasil tersebut menyatakan bahwa harapan ataupun *importance* dari konsumen selaku para penjual di Pasar Mama Papua jauh lebih rendah dibandingkan kenyataan atau *performance* dilapangan terhadap layanan di Pasar Mama Papua jauh lebih tinggi, sehingga konsumen puas terhadap layanan tersebut bahkan layanan tersebut dapat berlebihan. Terdapat 1 *gap* negatif pada faktor lokasi yaitu atribut Biaya transportasi ke pasar terjangkau sebesar -0.178. Yang memiliki arti harapan ataupun *importance* dari konsumen selaku para penjual di Pasar Mama Papua jauh

lebih tinggi dibandingkan kenyataan atau *performance* dilapangan terhadap layanan di Pasar Mama Papua, sehingga perlu untuk kembali memperhatikan tersebut, sehingga konsumen selaku para penjual di Pasar Mama Papua puas terhadap layanan yang diberikan.

Hasil Perhitungan IPA

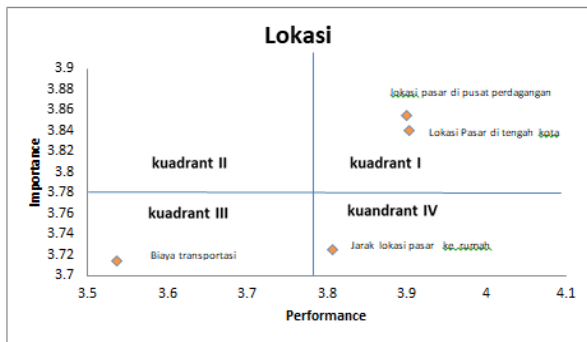
Hasil perhitungan IPA digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan para pedagang di Pasar Mama Papua. Faktor variabel penentu dalam pengkuruan ini adalah lokasi, kebersihan, keamanan dan promosi.



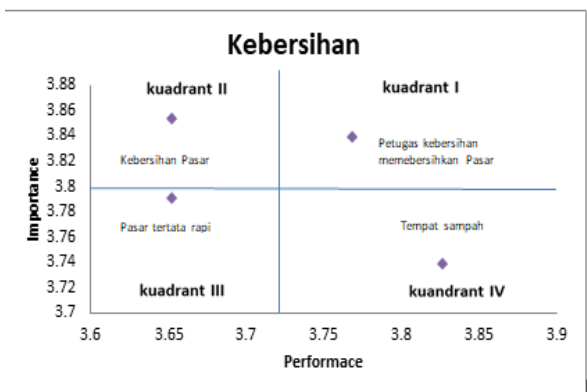
Gambar 1. Importance performance analysis

Hasil perhitungan IPA tentang 4 faktor utama yang menjadi alasan konsumen selaku para penjual ingin berjualan di Pasar Mama Papua adalah faktor lokasi, faktor kebersihan, faktor promosi dan faktor keamanan. Dengan plot yang berwarna orange yaitu atribut-atribut pada faktor lokasi, plot berwarna biru atribut-atribut pada faktor kebersihan, plot yang berwarna hijau atribut-atribut pada faktor promosi dan plot yang berwarna hitam atribut-atribut pada faktor keamanan.

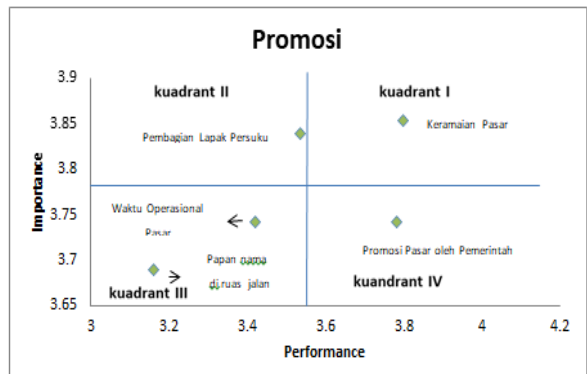
Hasil perhitungan pada tiap-tiap atribut yang berada pada kuandran I memiliki arti tingkat harapan atau *importance* konsumen dan *performance* yang tinggi, sehingga wajib untuk dipertahankan pada waktu selanjutnya karena diang sangat penting dan sesuai dengan yang diharapkan begitu pula dengan hasilnya sangat memuaskan. Atribut lainnya yang berada pada kuadran II adalah atribut-atribut atau pernyataan yang diang penting oleh konsumen selaku para penjual di pasar Mama Papua tetapi pada kenyataan atau *performance* atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan atau *importance*.



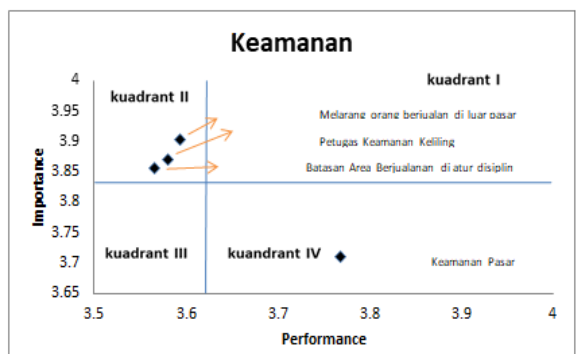
Gambar 2. Faktor lokasi



Gambar 3. Faktor kebersihan



Gambar 4 Faktor promosi



Gambar 5. Faktor keamanan

Performance dari atribut- atribut tersebut lebih rendah dari pada tingkat harapan konsumen terhadap atribut pernyataan tersebut. Atribut- atribut atau pernyataan yang terdapat dalam kuadran II ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya, sehingga dapat memuaskan konsumen selaku para penjual di Pasar Mama Papua.

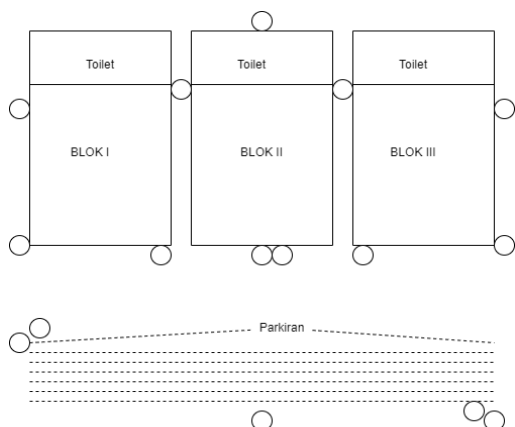
Atribut-atribut yang berada pada kuadran III merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada *performance* tidak terlalu istimewa atau biasa saja. Dimana atribut-atribut atau pernyataan yang terdapat pada kuadran ini, memiliki tingkat kepentingan atau harapan yang lebih rendah dan *performance* menurut konsumen kurang baik. Tetapi perlu untuk dilakukan perbaikan terhadap atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran tersebut. Dipertimbangkan kembali dengan melihat atribut-atribut yang mempunyai pengaruh besar atau kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen selaku para penjual di Pasar Mama Papua. Kemudian untuk mencegah atribut- atribut tersebut untuk tidak bergeser ke kuadran II.

Atribut-atribut lainnya yang berada pada kuadran IV memiliki arti atribut-atribut atau pernyataan yang memiliki tingkat harapan atau importance yang lebih rendah menurut konsumen akan tetapi memiliki *performance* yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh konsumen. Hal tersebut menunjukkan bahwa atribut atau pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Konsumen juga beranggapan tidak terlalu penting atau kurang diharapkan terhadap adanya atribut atau pernyataan tersebut, *performance* yang dilakukan sudah sangat baik sekali.

Usulan Perbaikan

1. Usulan perancangan lokasi tempat sampah.

Usulan perancangan pada atribut tempat sampah dimana *performance* sudah baik tetapi terlalu berlebihan. Dimana jumlah tempat sampah di pasar sudah sangat banyak satu blok saja memiliki 4 – 6 tempat sampah. Yang sebenarnya tidak efektif atau tidak berfungsi dengan baik. Terdapat beberapa penumpukan terhadap tempat sampah tertentu saja sedangkan yang lainnya kosong, sehingga perlu untuk merancang usulan perbaikan dengan cara tata letak tempat sampah tepat.



Gambar 6. Layout lokasi tempat sampah

- Kebutuhan orang: 3 orang petugas kebersihan setiap blok
- Jadwal: Setiap hari
- Instruksi kerja: Tata letak tempat dirubah sesuai dengan fungsinya tiap sudut minimal 1 tempat sampah saja, sudut area yang jarang dijangkau sebaiknya 1 tempat sampah saja, sehingga tempat sampah tersebut dapat berfungsi dengan lebih baik lagi.
- Sarana-prasarana yang dibutuhkan: Tempat sampah, gambar layout tata letak.

2. Usulan pada biaya transportasi

Usulan pada faktor lokasi dengan atribut biaya transportasi ke pasar terjangkau rancangan meminimalkan biaya transportasi, sehingga pengeluaran lebih rendah adalah dengan cara membuat anjem antar jemput parah penjual.

- Kebutuhan orang : Tiap individu, kelompok dan supir
- Jadwal: Setiap pagi diantar dan sore atau malam dijemput.
- Instruksi kerja: Dengan cara menentukan satu titik tunggu yang sama, sehingga mempermudah anjem untuk melakukan penjemputan meningkatkan kondisi rumah para penjual tidak semua berada di jalan utama.
- Sarana-prasarana yang dibutuhkan: Mobil (taksi atau angkot).

3. Usulan Penataan Pasar

Usulan pada atribut-atribut penataan pasar yang berada pada kuadran III dan memiliki negatif. Usulan penataan pasar memberikan pembatas-pembatas jalur jalan yang teratur dan baik kepada pengunjung, sehingga para pengunjung Pasar Mama Papua dapat menjangkau keseluruhan Pasar tersebut.

- Kebutuhan orang: 3 orang petugas kebersihan dan 2 orang keamanan yang dapat membantu peletakan pematasan-pembatas. Dan Disperindag atau Kepala Pasar yang menyediakan media pembatas
- Jadwal: 1-2 hari pengerjaan
- Instruksi kerja: Pembatas yang disediakan oleh Disperindag atau kepala Pasar. Dalam bentuk stiker rute jalur dan pembatas atau penjung jalur pengunjung untuk berjalan, sehingga dipastikan pengunjung dapat menjangkau keseluruhan pasar. Dan juga para penjual tidak lagi berjualan pada jalur jalannya pengunjung.
- Sarana-prasarana yang dibutuhkan: Stiker rute dan road barrier plastik.

4. Usulan waktu operasional

Usulan waktu operasional pada atribut berada pada kuadran III dan memiliki gap negatif. Usulan yang diberikan adalah memperpanjang waktu operasional hingga malam hari karena beberapa pengunjung datangnya di malam hari dan telah memiliki langganan penjual, sehingga pada malam hari fasilitas keamanan dan penerangan dapat terfasilitasi dengan baik. Dimana waktu operasional pasar saat ini dari jam 07.00-18.00.

- Kebutuhan orang: Disperindag dan petugas keamanan
- Jadwal: Setiap hari
- Instruksi kerja: Merubah jam operasional Pasar Mama Papua mengikuti pasar sentral Mimika, sehingga tutup pada pukul 21.00 . Penerangan lampu perlu di tambah dan kemanan harus siap untuk patroli.
- Sarana-prasarana yang dibutuhkan: Lampu tambahan dan peralatan keamanan

5. Usulan rancangan jadwal keliling petugas keamanan.

Usulan rancangan pada atribut petugas keamanan keliling yang berada pada kuadran II dan memiliki gap negatif. Usulan yang diberikan adalah membuat jadwal berkeliling bagi petugas keamanan dan jumlah petugas keamanan harus lebih dari 1 orang, sehingga ada yang menjaga pos penjagaan, tetapi ada juga yang rutin berkeliling. Dengan demikian petugas keamanan akan lebih siap untuk menjaga kemanan pasar karena berdasarkan hasil wawancara kepada para penjual dan pengalaman pribadi saat berkunjung ke lokasi pasar bahwa petugas keamanan sedang tidak berada di pos dan dalam waktu yang lama.

- Kebutuhan orang: 3 petugas keamanan
- Jadwal: setiap 2 jam sekali wajib berkeliling
- Instruksi kerja: Setiap 2 jam sekali kedua petugas keamanan wajib berpatroli keliling. Dan satu petugas lainnya menjaga pos keamanan, sehingga tetap siap sedia apabila ada yang melapor ke pos.
- Sarana-prasarana yang dibutuhkan: Tongkat, pisau, senjata di pos, dan peralatan keamanan lainnya.

6. Usulan perancangan papan nama

Usulan rancangan pada atribut papan nama di ruas jalan yang memiliki *gap* negatif dan berada pada kuadran III. Masalah di lapangan adalah kondisi papan nama sebagai media promosi Pasar Mama Papua tidak terlalu terlihat jelas karena pemilihan warna tulisan yang tidak sesuai. Usulan yang diberikan adalah perubahan warna tulisan pada papan nama tersebut berubah menjadi hijau dengan warna tulisan putih mengikuti standar umum papan penunjuk arah di jalan.

- Kebutuhan orang: Pegawai Disperindag dan petugas keamanan pasar.
- Jadwal: 1 minggu
- Instruksi kerja: Melakukan pengukuran tulisan pada papan pengumuman tersebut kemudian memesan stiker tulisan, sehingga biaya lebih murah dan kemudian melakukan pengecatan kembali papan pengumuman dengan warna hijau. Dan kembali menempel stiker tulisan berwarna putih tersebut.
- Sarana-prasarana yang dibutuhkan: Cat berwarna hijau dan stiker tulisan putih.

7. Usulan perancangan

Usulan rancangan pada atribut batasan area berjualan yang di atur disiplin yang berada pada kuadran II dan memiliki *gap* negatif. Permasalahan yang sering terjadi adalah penjual berjualan di area jalan pengujung. Usulan yang diberikan adalah memberikan *road barrier emergency* kepada penjual yang masih berjualan di area jalan pengujung, sehingga jualan mereka tidak akan terlihat dengan harapan pembeli akan merasa rugi dan kembali berjualan pada lapak jualan yang sesuai.

- Kebutuhan orang: 2 orang
- Jadwal: Setiap hari
- Instruksi kerja: Jika ada yang berjualan di area jalur pengujung akan segera ditegur oleh petugas keamanan, tetapi jika tidak mendengarkan maka akan di letakan *road barrier* pada tempat pedagang berjualan.

- Sarana-prasarana yang dibutuhkan: *Road barrier* dan alat pengeras suara.

8. Usulan perancangan larangan berjualan di luar Pasar.

Usulan rancangan pada atribut melarang orang berjualan di luar pasar yang berada pada kuadran II dan memiliki *gap* negatif. Petugas keamanan harus tegas dalam melarang orang berjualan di luar pasar. Petugas memberikan sanksi larangan berjualan jika terus melanggar. Sanksi yang diberikan berdasarkan persetujuan bersama dari Disperindag kepala Pasar, serta harus konsultasi terlebih dahulu kepada pembuka suku atau kepala suku tersebut.

- Kebutuhan orang: 3 orang
- Jadwal: Setiap hari
- Instruksi kerja: Petugas keamanan bertugas untuk memastikan bahwa tidak ada penjual yang berjualan di luar pasar. Jika terdapat ada yang berjualan di luar pasar harus segera ditegur secara tegas dan berulang kemudian mengarahkan penjual tersebut ke lapak yang sudah tersedia. Jika penjual tersebut terus melawan akan diberikan sanksi tidak boleh berjualan di pasar. Sebelum sanksi itu diberikan wajib mengetahui identitas penjual tersebut. Identitas penjual dapat diketahui dengan wawancara secara langsung atau menghubungi kepala pasar untuk melihat data penjual. Kemudian segera berkomunikasi terlebih dahulu kepada pemuka dari suku penjual tersebut, sehingga tidak terjadi masalah baru. Karena adat istiadat suku di Papua masih sangat kental dan kuat jika satu orang dalam bagian suku mereka terkena masalah atau musibah maka seluruh suku besar akan mengamuk dan marah untuk membela anggota dari suku mereka. Oleh karena itu penting sekali untuk berkonsultasi terlebih dahulu. Dengan demikian penjual tersebut dapat mengikuti aturan yang ada.

- Sarana-prasarana yang dibutuhkan: Tongkat, alat pengeras suara.

9. Usulan perancangan lapak persuku

Usulan perancangan pada pembagian lapak per suku yang berada pada kuadran II dan memiliki *gap* negatif. Permasalahan yang terjadi di lapangan ketidakcocokan antar suku A dan suku B, sehingga lapak jualan harus dipisah atau diberi jarak. Jika tidak beberapa penjual sering beradu mulut saat berjualan bahkan

beberapa penjual memilih berjualan di luar area pasar, sehingga menjadi masalah baru lagi. Alasan lainnya adalah pembagian lapak yang tidak merata membuat sebagian besar kelompok menguasai daerah jualan lebih banyak dari suku yang lain.



Gambar 7. Layout pembagian lapak per suku

- Kebutuhan orang: Kepala Pasar dan 2 keamanan
- Jadwal: Kurang lebih 1 minggu untuk melakukan perubahan pembagian lapak
- Instruksi kerja: Dari data pedagang yang aktif saat ini dibuatkan dalam presentase, sehingga dapat diketahui berapa persen setiap suku yang aktif berjualan. Kemudian kepala pasar membagi sesuai kedekatan suku masing-masing yang memungkinkan untuk berada pada lapak yang berdekatan. Berdasarkan hasil wawancara dan survei, serta membaca beberapa kembali buku dan jurnal tentang 7 suku asli kabupaten Mimika. Mendapatkan hasil bahwa suku yang berada pada dataran tinggi memiliki kedekatan tersendiri dan berbeda dengan suku yang berada di dataran rendah dan sekitarnya seperti pesisir. Dimana suku Kamoro dan Ekari/ Mee cukup dekat tetapi tidak antara suku kamoro dengan suku yang berasal dari dataran tinggi seperti Amungme dan Nduga karena tidak ada kedekatan secara fisik. Oleh karena itu perlu dan penting sekali untuk diperhatikan posisi pembagian lapak sesuai dengan kedekatan suku tersebut.
- Sarana-prasarana yang dibutuhkan: Pencatatan sertifikat lapak untuk hasil lebih akurat.

Simpulan

Kualitas layanan pada Pasar Mama Papua diukur dengan beberapa indikator faktor yang mempengaruhi kepuasan para penjual terhadap layanan pasar Mama Papua yaitu faktor lokasi, faktor kebersihan, faktor promosi, dan faktor keamanan. Dari keempat faktor tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen tentang layanan pasar yang diberikan. Dari hasil perhitungan didapatkan *gap* negatif yang perlu untuk diperbaiki dan diutamakan *gap* paling besar terlebih dahulu. Kemudian pada perhitungan *importance performance analysis* dengan menggunakan diagram kartesius atau menggunakan keempat kuadran. Didapatkan hasil atribut yang sangat perlu untuk di perbaiki adalah pada atribut yang berada pada kuadran II, kemudian atribut lainnya pada kuadran III dapat dipertimbangkan kembali untuk dilakukan perbaikan begitu pula pada kuadran IV, sehingga Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Mimika perlu dan penting sekali untuk segera memperbaiki *performance* masing-masing atribut. Dengan demikian kualitas Pasar Mama Papua akan semakin meningkat dan konsumen selaku para penjual di Pasar Mama Papua akan merasa puas karena sesuai dengan harapan.

Daftar Pustaka

1. Yasmita, G. A. L., *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Pedagang Di Pasar Gulingan Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tabanan, Bali, 2021.
2. Mithaswari, D., Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Pedagang Di Pasar Seni Guwang, *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 7(2) Bali, 2018, pp 294-323
3. Christine, J., *Presepsi dan Ekspetasi Konsumen terhadap Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Esu*, Fakultas Manajemen dan Bisnis, Universitas Ciputra, Surabaya, 2017
4. Ruslina, D. W., Importance Performance Analysis (IPA) in Police Service: A Case Study in Wonogiri Police Precinct, *International Journal of Multicultural and Multireligious Understandin*, 5(5) Indonesia, 2018, pp 241-248