

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
KEBERSIHAN, KEINDAHAN, DAN KETERTIBAN (K3)  
DI KAWASAN PASAR INDUK LAMBARO KECAMATAN  
INGIN JAYA KABUPATEN ACEH BESAR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**KHAYRATUS SARA**

**NIM. 170802029**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2022 M / 1443 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khayratus Sara  
NIM : 170802029  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Banda Aceh, 26 Januari 2000  
Alamat : Jln. Banda Aceh Medan Km. 6,5. Pagar Air.

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 6 Januari 2022  
Yang Menyatakan,



Khayratus Sara

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
KEBERSIHAN, KEINDAHAN, DAN KETERTIBAN (K3)  
DI KAWASAN PASAR INDUK LAMBARO  
KECAMATAN INGIN JAYA  
KABUPATEN ACEH BESAR**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

**KHAYRATUS SARA**

NIM. 170802029

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

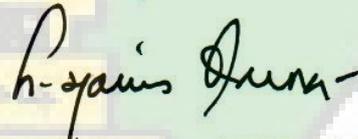
Disetujui untuk munaqasyah kan oleh :

Pembimbing I,



**Siti Nur Zalikha, M.Si.**  
NIP.199002282018032001

Pembimbing II,



**Hijrah Saputra, S.Fil.I., M.Sos.**  
NIP.199007212020121016

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
KEBERSIHAN, KEINDAHAN, DAN KETERTIBAN (K3)  
DI KAWASAN PASAR INDUK LAMBARO  
KECAMATAN INGIN JAYA  
KABUPATEN ACEH BESAR**

**SKRIPSI**

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Senin, 17 Januari 2022  
15 Jumadil Akhir 1443

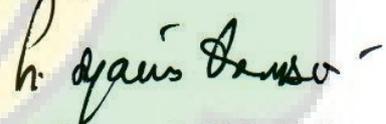
Banda Aceh,  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,



Siti Nur Zalikha, M.Si.  
NIP. 199002282018032001

Sekretaris,



Hijrah Saputra, S.Fil.L., M.Sos.  
NIP. 199007212020121016

Penguji I,



Eka Januar, M.Soc.Sc.  
NIP. 198401012015031003

Penguji II,



Mirza Fanzkri, S.Sos.L., M.Si  
NIP. 199007022020121010

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



  
Dr. Erniita Dewi, S.Ag., M.Hum.  
NIP. 197307232000032002

## ABSTRAK

Pasar merupakan tempat berlangsungnya proses kegiatan jual beli pada dasarnya harus menyediakan suasana yang kondusif. Hal tersebut bisa terwujud apabila pelaksana kegiatan pasar mendukung dan memiliki perencanaan secara maksimal. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan sebuah ukuran dari keadaan yang dilihat apakah sudah sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Pasar Induk Lambaro adalah pasar yang dikelola langsung dibawah Dinas Koperasi dan Perdagangan berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 73 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan Pasar Rakyat di Kabupaten Aceh Besar yang bertujuan untuk menciptakan pasar rakyat bersih, aman, tertib, dan ramah lingkungan. Sementara itu keadaan Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) adalah sebuah tolak ukur atau patokan terhadap tingkat kepuasan. Beberapa informasi menjelaskan bahwa kondisi Kawasan Pasar Induk Lambaro masih jauh dari kondisi ideal Kebersihan, Keindahan dan Ketertiban di lingkungan pasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa serta mengkonfirmasi apakah informasi tersebut sesuai dengan keadaan di lokasi pengamatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Hasil tersebut menunjukkan bahwa, keadaan di Kawasan Pasar Induk Lambaro dengan menggunakan Konsep *New Public Management* yakni 5 variabel ditemukan hasil Tangible sebesar 35,37% (rendah), Reliability sebesar 42,07% (rendah), Responsiveness sebesar 36,38% (rendah), Assurance sebesar 50,20% (sedang), dan Empathy sebesar 48,37% (sedang) sehingga hasil rata-rata dari nilai keseluruhan adalah 42,48%. Secara singkat penelitian menyimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebersihan, Keindahan, Ketertiban (K3) di Kawasan Pasar Lambaro berada pada kategori *rendah*. Kecenderungan tersebut disebabkan oleh tidak adanya penempatan tong sampah sehingga mengakibatkan sampah berceceran dan menyebabkan kondisi pasar yang jauh dari keadaan bersih. Sehingga penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) di Kawasan Pasar Induk Lambaro dinyatakan belum sesuai dengan yang dan diharapkan oleh masyarakat.

Kata Kunci: *Tingkat Kepuasan, Kebersihan Keindahan dan Ketertiban, dan Pasar*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat dan salam penulis sanjungkan kepangkuan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat beliau yang telah memberikan pencerahan bagi kita hingga dapat merasakan nikmatnya iman dalam Islam, serta nikmat kemuliaan dalam ilmu pengetahuan.

Penulisan Skripsi ini yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) di Kawasan Pasar Induk Lambaro Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar**” untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program S1 Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis mendapat bimbingan, arahan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ungkapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT dengan berkat Rahmat pertolongan dan kehendakNya lah penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini, serta salam sejahtera kepada Baginda Rasulullah SAW.
2. Teristimewa kepada keluarga besar penulis, Ayahanda Safwan dan Ibunda Yuni Ratna Ningsih yang sudah memberikan kasih sayang kepada penulis mulai dari kecil sampai sekarang dan senantiasa mendidik, memberi dukungan dan doa kepada penulis. Saudara penulis yaitu adik tercinta saya Muhammad Fahrizal yang telah memberikan dukungan, semangat serta

perhatian kepada penulis. Tanpa cinta dari keluarga mungkin skripsi ini tidak dapat diselesaikan. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Pencapaian ini adalah persembahan istimewa saya untuk keluarga besar.

3. Prof. Dr. Warul Walidin, AK. MA, Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
4. Dr. Ernita Dewi, S.Ag, M.Hum, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
5. Eka Januar, M.Soc., Sc, Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.
6. Siti Nur Zalikha, M.Si, Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara dan juga sekaligus sebagai pembimbing pertama yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mendidik, memberikan saran dan motivasi serta mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Hijrah Saputra, S.Fil.I., M.Sos. pembimbing kedua yang telah telah meluangkan segenap waktu, motivasi, bimbingan dan pengarahan serta kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
9. Kepada teman saya Siti Karimah, Khairan Nabila Yoza, Fadlin Humaira, Sarah Nadia, Bella Donna Habiba, Rifa Salsabila, Nurhaliza, T. Haikal Al-Mumfiza, Zulfahmi, Ulfa Lidya dan Mawaddatul Ula yang telah mendukung saya selama proses perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.

10. Seluruh mahasiswa/i Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2017 yang telah kebersamai penulis semasa menempuh studi di jurusan Ilmu Administrasi Negara.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran proses penyusunan skripsi.
12. *“Last but not least, I wanna thank myself. I wanna thank myself for believing in me. I wanna thank myself for doing all these work. I wanna thank myself for take a little step and be in a progress. I wanna thank myself for still being in earth and made it through at this point. I wanna thank me for all.”*

Penulis tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah mereka berikan. Hanya kepada Allah SWT penulis serahkan, semoga semua kebaikan mereka mendapat balasan pahala terbaik darinya. Selanjutnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu, segala kritikan dan saran yang berguna untuk proses.

Banda Aceh, 8 Januari 2022  
Penulis,

Khayratus Sara

## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>PAPENGESAHAN SIDANG.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah.....	6
1.3. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Masalah Penelitian.....	6
1.6. Penjelasan Istilah.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Kepuasan Masyarakat.....	13
2.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	14
2.4. New Public Management.....	16
2.5. Konsep Kebersihan, Keindahan dan Ketertiban.....	17
2.5.1. Kebersihan.....	17
2.5.2. Keindahan.....	18
2.5.3. Ketertiban.....	19
2.6. Kawasan Pasar.....	19
2.7. Dasar Regulasi.....	20
2.8. Kerangka Berpikir.....	21
2.9. Hipotesis.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1. Pendekatan Penelitian.....	23
3.2. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	24
3.3. Metode Kuantitatif.....	24
3.4. Populasi dan Sampel.....	25
3.4.1. Populasi.....	25
3.4.2. Sampel.....	25
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5.1. Observasi.....	26
3.5.2. Kuesioner.....	26
3.5.3. Dokumentasi.....	27
3.6. Instrumen Penelitian.....	27

3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	28
3.8. Sumber Data .....	31
3.8.1. Data Primer .....	31
3.8.2. Data Sekunder .....	31
3.9. Teknik Pengolahan Data .....	32
3.9.1. Uji Instrumen .....	32
3.9.2. Uji Validitas .....	32
3.9.3. Uji Reliabilitas .....	32
3.9.4. Uji Normalitas .....	33
3.10. Teknik Analisis Data .....	33
3.11. Metode Kualitatif .....	35
3.11.1. Teknik Pengumpulan Data .....	35
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	37
4.1.1. Gambaran Lembaga/Lokasi Penelitian .....	37
4.2. Hasil Pengumpulan Data .....	46
4.2.1. Uji Validitas .....	46
4.2.2. Uji Reliabilitas .....	47
4.2.3. Uji Normalitas .....	48
4.3. Hasil Pengolahan Data .....	49
4.3.1. Distribusi Karakteristik Responden .....	49
4.3.2. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan <i>Konsep New Public Management</i> .....	53
4.3.3. Distribusi Jawaban Responden Berdasar Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban .....	56
4.4. Pembahasan Penelitian .....	61
4.4.1. Analisis Data Penelitian Kuantitatif .....	61
4.4.2. Analisis Data Penelitian Kualitatif .....	65
4.4.3. Analisis Komparatif .....	73
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
5.1. Kesimpulan .....	75
5.2. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Alternatif Jawaban Pernyataan .....	28
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel .....	28
Tabel 3.3	Klasifikasi Alat Ukur Konsep New Public Management .....	29
Tabel 3.4.	Kisi Kuesioner Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	29
Tabel 4.1	Klasifikasi Ruko di Pasar Induk Lambaro .....	39
Tabel 4.2	Petugas Pasar Induk Lambaro.....	40
Tabel 4.3	Klasifikasi Waktu Kegiatan Pasar Induk Lambaro.....	41
Tabel 4.4	Sarana dan Prasarana Kebersihan Pasar Induk Lambaro.....	41
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas .....	46
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas .....	48
Tabel 4.7	Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.8	Pengelompokkan responden berdasarkan pendidikan .....	50
Tabel 4.9	Pengelompokkan responden berdasarkan pekerjaan .....	51
Tabel 4.10	Pengelompokkan Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Responden Tangible .....	53
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden <i>Reliability</i> .....	53
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Responden <i>Responsiveness</i> .....	54
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Responden <i>Assurance</i> .....	55
Tabel 4. 15	Distribusi Jawaban Responden <i>Empathy</i> .....	55
Tabel 4.16	Distribusi Jawaban Responden Kebersihan.....	56
Tabel 4.17	Distribusi Jawaban Responden Keindahan.....	58
Tabel 4.18	Distribusi Jawaban Responden Ketertiban .....	59
Tabel 4.19	Indeks Variabel – Variabel Penelitian .....	62
Tabel 4.20	Kesimpulan Data Deskriptif .....	72

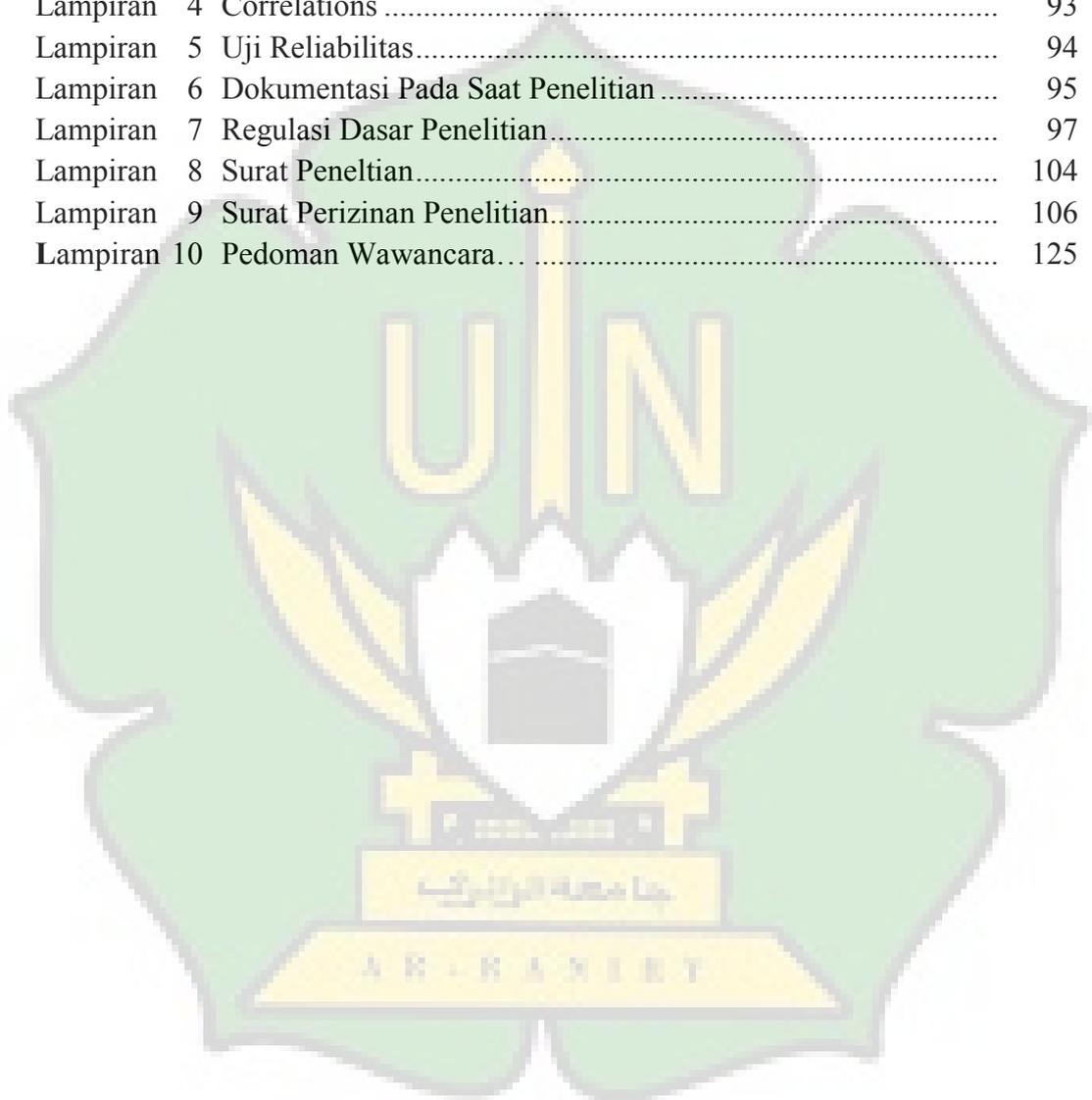
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	22
Gambar 4.1 Struktur Satgas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro .....	45
Gambar 4.2 Denah Kawasan Pasar Induk Lambaro .....	45



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2	Tabulasi Data Jawaban Responden .....	84
Lampiran 3	Hasil Penelitian dan Pengujian Data .....	89
Lampiran 4	Correlations .....	93
Lampiran 5	Uji Reliabilitas.....	94
Lampiran 6	Dokumentasi Pada Saat Penelitian .....	95
Lampiran 7	Regulasi Dasar Penelitian.....	97
Lampiran 8	Surat Peneltian.....	104
Lampiran 9	Surat Perizinan Penelitian.....	106
Lampiran 10	Pedoman Wawancara.....	125



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sampah merupakan suatu hal tahap akhir hasil kegiatan makhluk hidup. Sampah sendiri akan menjadi sebuah permasalahan apabila tidak ditangani dengan tepat. Beragam jenis sampah yang diklasifikasikan yaitu berdasarkan jenis sifat, jenis bentuk, dan jenis sumbernya. Setiap jenis sampah memiliki proses pengelolaan yang berbeda agar tidak menimbulkan permasalahan yang berdampak besar pada lingkungan hidup.

Di Indonesia isu tentang peningkatan jumlah sampah sudah menjadi salah satu topik prioritas yang harus ditangani oleh pemerintah. Berdasarkan artikel [databoks.katadata.co.id](https://databoks.katadata.co.id) menjelaskan pada tahun 2020 Indonesia menghasilkan 67,8 ton sampah. Data Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK), 37,3% sampah Indonesia itu dihasilkan dari kegiatan rumah tangga.<sup>1</sup> Kemudian dalam rekapitan Badan Statistik Lingkungan Hidup Indonesia tahun 2020, persentase sampah terangkut tahun 2019 Banda Aceh mencapai 80 ton. Dan jumlah total volume sampah terangkut per hari pada tahun 2019 mencapai 194,7 ton.<sup>2</sup>

Sampah telah menjadi masalah klasik di Indonesia termasuk salah satunya di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. Sampah tidak hanya

---

<sup>1</sup> Monavia Ayu Rizat, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/29/mayoritas-sampah-nasional-dari-aktivitas-rumah-tangga-pada-2020> diakses 10 Desember 2021, pukul 00.47 WIB.

<sup>2</sup> Katalog Statistik Lingkungan Hidup Indonesia Air dan Lingkungan 2020.

mempengaruhi keindahan mata dan kenyamanan lingkungan, tetapi juga memberikan pengaruh terhadap kesehatan penduduk dan lingkungan sekitar akibat dari polusi sampah. Untuk mewujudkan lingkungan yang bersih dan sehat dari sampah sehingga penduduk sekitar merasa nyaman dan bebas dari polusi sampah, diperlukan pengelolaan sampah secara terpadu oleh semua pihak.

Dilansir dari Serambi news.com, sampah rumah tangga dan sampah jenis lainnya di Kabupaten Aceh Besar mengalami peningkatan yang signifikan. Sampah bertambah atau meningkat 1.900 kilogram (1,9 ton) perbulannya. Sampah yang dikumpulkan oleh petugas per harinya mencapai 60 ton, dan sampah tersebut akan dibuang ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA) sampah di Kawasan Blang Bintang dan Kota Jantho.<sup>3</sup>

Pemerintah Daerah mempunyai tugas menjamin terselenggaranya pengelolaan sampah yang baik dan berwawasan lingkungan. Sesuai dengan Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 8 tahun 2013 tentang Pengelolaan Sampah, pada Bab 4 Pasal 14 poin (1) menyatakan bahwa Pemerintah Kabupaten memfasilitasi pengelolaan kawasan untuk menyediakan TPS (Tempat Pembuangan Sementara) dan TPST (Tempat Pembuangan Sementara Terpadu) di kawasan permukiman, kawasan komersial, kawasan industri, dan kawasan khusus yang memenuhi persyaratan teknis sistem pengolahan sampah yang aman dan ramah lingkungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan<sup>4</sup>. Pemerintah Kabupaten Aceh Besar sedang dalam proses mengimplementasikan

---

<sup>3</sup> Asnawi Luwi, <https://aceh.tribunnews.com/2020/09/14/jangan-buang-sampah-sembarangan-di-aceh-besar-bertambah-19-ton-sampah-setiap-bulannya?page=all>, diakses 2 Desember 2020, pukul 22.25 WIB.

<sup>4</sup> Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 8 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Sampah.

hal tersebut dengan cara menampung bak sampah atau bak kontainer sampah sebanyak 65 bak kontainer yang tersebar di Aceh Besar. Sampah tersebut juga biasanya diangkut dengan armada yang tersedia 24 truk roda enam, 14 unit Amrol dan 4 unit armada Pikap.<sup>5</sup>

Sementara itu, keadaan sampah di kawasan Pasar Lambaro Kabupaten Aceh Besar semakin meningkat beberapa waktu terakhir. Terlihat pada beberapa titik tempat pembuangan sampah, banyak sampah yang berserakan di luar kontainer, bahkan ada yang sampai ke jalan raya sehingga mengganggu kenyamanan masyarakat setempat yang menggunakan jalan tersebut. Warga Lambaro juga mengeluh karena terjadinya penyumbatan saluran air yang disebabkan oleh penumpukan sampah, mereka mengaku malu dengan kondisi tersebut karena Pasar Lambaro merupakan salah satu Pasar Induk yang ramai dikunjungi oleh masyarakat.<sup>6</sup>

Sesuai dengan publikasi di halaman Serambinews.com, menyatakan bahwa kondisi Pasar Induk Lambaro kotor, becek, dan berbau tidak sedap. Hal tersebut disebabkan oleh ribuan ikan yang dibuang dalam parit dangkal, sehingga menimbulkan bau tidak sedap ditambah lagi saluran parit tidak berfungsi di pasar ikan tersebut. Kemudian kawasan parkir di pasar tersebut juga cukup semrawut, padahal lokasinya cukup luas. Dalam artikel berita ini, Ketua Komisi II DPRK

---

<sup>5</sup> Asnawi Luwi, <https://aceh.tribunnews.com/2020/09/14/jangan-buang-sampah-sembarangan-di-aceh-besar-bertambah-19-ton-sampah-setiap-bulannya?page=all>, diakses 2 Desember 2020, pukul 22.25 WIB.

<sup>6</sup> Redaksi, <https://modusaceh.co/news/warga-lambaro-mengeluh/index.html> diakses 10 Desember 2021 pukul 09.50 WIB

Aceh Besar mengimbau kepada pedagang yang ada di Pasar agar menjaga kebersihan dan membuang sampah pada tempatnya.<sup>7</sup>

Keadaan Pasar Lambaro menjadi kumuh dan becek disebabkan oleh hujan sehingga mengakibatkan aktivitas jual beli terganggu. Para pedagang mengeluhkan hal ini, karena selama musim hujan lantai dan tanah bagian luar pasar selalu dalam keadaan becek. Hal tersebut mengharuskan para pedagang untuk selalu sigap dalam mengemasi barang-barang dagangan mereka ke tempat yang lebih aman ketika hujan.<sup>8</sup> Sesuai dengan berita terbaru, lahan parkir dan tata letak Pasar Lambaro mulai dibenahi di bawah pengawasan Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan Aceh Besar. Sarana dan prasarana mulai diperbaiki dan juga penempatan area parkir guna untuk menghindari kemacetan. Rencananya sistem pengelolaan parkir akan menggunakan portal parkir otomatis sehingga pendapatan dari retribusi Pasar Induk Lambaro transparan. Hal ini merupakan sebuah langkah upaya penanganan di bidang ketertiban. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, kurangnya rasa kepedulian warga terhadap sampah terlihat ketika cara mereka membuang sampah. Mayoritas masyarakat membuangnya dengan cara melemparkan sampah pada saat berada di atas kendaraan masing-masing. Sehingga banyak sampah yang tidak langsung masuk tepat ke dalam kontainer mengakibatkan sampah berserakan di sekitarnya.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kawasan berarti adalah daerah tertentu yang mempunyai ciri tertentu, seperti tempat tinggal, pertokoan, industri

---

<sup>7</sup> Asnawi Luwi, <https://aceh.tribunnews.com/2021/04/01/pasar-induk-lambaro-jorok-dan-tebarkan-bau-tak-sedap-ketua-komisi-ii-dprk-aceh-besar-kecewa?page=all> diakses 12 Desember 2021 pukul 10.07 WIB.

<sup>8</sup> Tieya Andalusia, <https://aceh.tribunnews.com/2021/12/07/video-pasar-tradisional-lambaro-kumuh-dan-becek> diakses pada tanggal 13 Desember 2021 pukul 16.08 WIB.

dan sebagainya.<sup>9</sup> Sementara dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri, pasar adalah tempat bertemunya penjual dan pembeli untuk melaksanakan transaksi, sarana interaksi sosial budaya masyarakat, dan pengembangan ekonomi masyarakat.<sup>10</sup> Pada umumnya kawasan pasar, terutama pasar tradisional, dari segi sanitasinya memiliki masalah seperti ketersediaan air yang tidak mencukupi, dan sistem pengelolaan sampah yang tidak baik. Pasar yang kurang diperhatikan dari aspek kesehatan dapat menjadi sumber perkembangbiakan penyakit. Hal ini dapat terjadi sebagai akibat menumpuknya sampah dan segala jenis kotoran yang membusuk, tidak adanya saluran dan kondisi bangunan yang tidak memadai, kondisi yang kurang sehat ini menjadi alur penularan penyakit dari satu orang ke orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>11</sup> Serta akan menciptakan ketidaknyamanan pada masyarakat ketika melakukan proses transaksi jual beli.

Selain menjadi kewajiban setiap individu, menjaga keadaan pasar yang bersih dan teratur akan memudahkan proses transaksi pedagang dan masyarakat, apabila keadaan tersebut berbanding terbalik dengan yang diharapkan, hal itu akan menghambat kegiatan perekonomian di kawasan Pasar Lambaro. Upaya mengelola Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) perlu diterapkan agar proses jual beli yang efektif dan efisien dapat terlaksana dengan baik. Pasar Lambaro membutuhkan upaya pengelolaan Kebersihan, Keindahan, dan

---

<sup>9</sup> Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hal. 653.  
<sup>10</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 42 Tahun 2007 tentang Pengelolaan Pasar Desa.  
<sup>11</sup> Rusman Efendi dan Jihan Nada Alya Syifa, “*Status Kesehatan Pasar Ditinjau dari Aspek Sanitasi dan Perilaku Hidup Bersih Sehat (PHBS) pada Pasar Ciputat dan Pasar Modern BSD Kota Tangerang Selatan*”, *Jurnal Kesehatan Indonesia*, Vol IX, No. 3, Juli 2019, hal 122.

Ketertiban (K3) untuk menciptakan kondisi pasar yang bersih dan tertib sehingga masyarakat akan merasa nyaman ketika melaksanakan kegiatan perekonomian.

Berdasarkan penjabaran diatas, maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebersihan, Keindahan, Ketertiban (K3) di Kawasan Pasar Lambaro.

### **1.2. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- a. Sampah bertebaran di kawasan pasar, sehingga mengganggu kenyamanan masyarakat.
- b. Tidak diketahuinya tingkat kepuasan terhadap Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3).

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) di Kawasan Pasar Lambaro?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) di Kawasan Pasar Lambaro.

### **1.5. Masalah Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi semua pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan untuk:

**a. Manfaat Teoritis**

Dari segi ilmiah, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan terkait bagaimana meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pelaksanaan kebersihan, keindahan, dan ketertiban (K3), serta dapat menjadi referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan judul dan variabel yang sama.

**b. Manfaat Praktis**

Dari segi praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi dalam upaya implementasi Program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) yang bertujuan untuk mengurangi peningkatan sampah sehingga dapat tercipta kawasan lingkungan yang bersih, nyaman dan sehat.

**1.6. Penjelasan Istilah**

**a. Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Suatu tingkat pengukuran untuk mengetahui sejauh mana hasil penerapan sebuah kebijakan, apakah kebijakan tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Indikator pengukuran diambil berdasarkan regulasi yang memiliki keterkaitan berdasarkan item yang akan diukur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini tingkat kepuasan masyarakat diukur berdasarkan Konsep *New Public Management* yang mempunyai 5 unsur, yaitu *tangible* (bukti fisik),

*reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy*.

**b. Kebersihan, Keindahan, Ketertiban (K3)**

Indikator yang akan dibahas dalam penelitian ini merupakan upaya-upaya penanganan untuk mengatasi masalah yang terjadi dengan mengimplementasikan kebijakan, sehingga tujuan untuk penanganan dari permasalahan tersebut akan terlaksanakan. Berdasarkan pengamatan di lapangan, tidak adanya peraturan tertulis yang langsung menentukan upaya penerapan Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3). Maka indikator Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pengembangan dari standar operasional dalam perencanaan pasar rakyat sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 73 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Pasar Rakyat di Kabupaten Aceh Besar.

**c. Kawasan Pasar**

Kawasan merupakan sebuah daerah yang memiliki ciri khas tertentu, sedangkan pasar adalah tempat berlangsungnya kegiatan ekonomi antara pedagang dan masyarakat. Maka kawasan pasar adalah daerah yang menjadi tempat berlangsungnya kegiatan ekonomi dalam bentuk transaksi jual beli. Berdasarkan Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pasar pada

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Aceh Besar, dalam Bab 4 Pasal 9 yang menjelaskan tentang Satuan Petugas Pasar pada Dinas, Perindustrian, Perdagangan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Aceh Besar yang mempunyai wilayah kerja meliputi Pasar tradisional dalam Kabupaten Aceh Besar yang berkedudukan di Pasar Induk Lambaro Kecamatan Ingin Jaya atau tempat lain yang ditunjuk dengan Keputusan Bupati.

**d. Masyarakat**

Masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengunjungi Pasar Induk Lambaro, atau bisa disebut dengan pengunjung Pasar Induk Lambaro. Pengunjung Pasar Induk Lambaro merupakan salah satu syarat yang ditetapkan untuk memenuhi kriteria sebagai responden yang mengisi kuesioner agar dapat diketahuinya tingkat kepuasan masyarakat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

M Riswanda Ari Putra, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram, *“Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) di Kelurahan Tanjung Karang Permai”*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program kebersihan, keindahan, dan ketertiban (K3) di Kelurahan Tanjung Karang Permai dan untuk mengetahui kebijakan-kebijakan lurah tentang pelaksanaan program kebersihan, keindahan, dan ketertiban (K3) di Kelurahan Tanjung Permai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden atau masyarakat Kelurahan Tanjung Permai menyatakan “Puas” dengan pelaksanaan program-program K3 di kelurahannya. Dan masyarakat juga diharapkan lebih mengetahui pentingnya menjaga kebersihan, keindahan, dan ketertiban serta bisa menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari.

Raswirta, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, *“Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3), di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru”*. Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap program kebersihan, keindahan, dan ketertiban (K3) serta mengetahui tentang kebijakan-kebijakan pemerintah tentang pelaksanaan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Hasil

penelitian ini menjelaskan bahwa berdasarkan hasil pengukuran dari indikator-indikator kepuasan, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program kebersihan, keindahan, dan ketertiban (K3) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru responden menyatakan tidak puas. Penyebabnya merupakan kurangnya rasa peduli masyarakat dan pemerintah terhadap lingkungan terutama masalah sampah. Maka dari itu diharapkan kedepannya adanya partisipasi yang tinggi antara pemerintah dan masyarakat terhadap lingkungan yang bersih, sehat dan aman.

Ryo A Reyne, Skripsi, Universitas Komputer Indonesia Bandung, "*Persepsi Masyarakat Pada Penerapan Peraturan Daerah K3 (Kebersihan, Keindahan dan Ketertiban) di Kota Bandung*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat pada Peraturan Daerah K3 dalam penyelenggaraan Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban di Kota Bandung. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa latar belakang masyarakat Kota Bandung memiliki pola asuh orang tua yang membentuk kebiasaan baik bagi masyarakat Kota Bandung. Kemudian masyarakat Kota Bandung mempunyai pengalaman masa lalu tentang sampah yang memberikan dampak positif maupun negatif. Nilai-nilai dan etika yang dianut masyarakat berasal dari pola asuh orang tua dan lingkungan yang membentuk perilaku membuang sampah ditempatnya.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh M. Riswanda Ari Putra yaitu sama-sama menggunakan variabel dari konsep New Public Management yang terdiri dari tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy. Sedangkan

perbedaan diantara keduanya terletak pada teknik analisis data yang dilakukan, M. Riswanda Ari Putra menggunakan metode deskriptif dengan membandingkan antara hasil data pengamatan dan hasil data wawancara, Sementara itu penelitian ini menggunakan program SPSS versi 22 untuk teknik analisis data berdasarkan dari hasil data kuesioner. Serta perbedaan yang mendasar adalah M. Riswanda Ari Putra melakukan penelitian di tahun 2019 dengan objek penelitian penduduk Kelurahan Tanjung Karang Permai, Kota Mataram. Sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2021 dengan objek penelitian masyarakat Kawasan Pasar Induk Lambaro.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian Raswirta, yaitu sama sama meneliti tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap keadaan Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3). Sedangkan perbedaan diantara keduanya terletak pada variabel yang digunakan. Penelitian Raswirta menggunakan variabel implementasi strategi dengan cara mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan langkah atau upaya yang dikemas dalam bentuk kebijakan Kota Pekanbaru. Sedangkan penelitian ini menggunakan variabel Konsep New Public Management untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3).

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian Ryo A Reyne, yaitu sama sama meneliti tentang keadaan Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3). Sedangkan perbedaan diantaranya terletak pada metode yang digunakan, yaitu metode deskriptif dengan proses pengumpulan data berdasarkan observasi. Penelitian Ryo A Reyne juga lebih mengarah kepada persepsi masyarakat

terhadap penerapan peraturan Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3). Sedangkan penelitian ini mengarah untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat dengan menggunakan metode kuantitatif yang hasil datanya berdasarkan jawaban dari sebaran kuesioner kepada para responden.

## **2.2. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan merupakan tingkat pencapaian sebuah hal terhadap perbandingan antara usaha atau hasil dengan yang diharapkannya. Tingkat kepuasan sendiri adalah perbedaan upaya yang dilakukan dengan hasil yang diharapkan. Apabila upaya-upaya yang dilaksanakan telah sesuai dengan apa yang diharapkan, maka tingkat kepuasan akan dinyatakan baik. Sebaliknya, apabila hasil dari upaya-upaya yang dilaksanakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka tingkat kepuasannya akan dinyatakan tidak baik. Menurut Undang-Undang Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal I, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur kualitas pelayanan publik. Jika kepuasan masyarakat rendah, maka kualitas pelayanan juga dianggap rendah dan sebaliknya. Ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Mengikuti Kotler kepuasan adalah tahap perasaan seseorang selepas membandingkan prestasi kerja dengan harapannya.

Kepuasan masyarakat biasanya tergantung dengan kualitas pihak pemberi pelayanan.

Berbicara tentang tingkat kepuasan, salah satu faktor yang menentukan tinggi atau rendahnya tingkat kepuasan tersebut adalah faktor kualitas pelayanan yang disediakan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, termasuk jasa manusia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna pelayanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas pelayanan bukan berasal dari sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/ atau layanan, melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

### **2.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Tingkat Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara sistematis atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Unsur-unsur Tingkat Kepuasan Masyarakat berdasarkan Konsep *New Public Management* menyatakan bahwa tingkat kepuasan bergantung dengan kualitas pelayanan yang diberikan Instansi penyedia pelayanan kepada masyarakat melalui implementasi kebijakan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masih menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, “Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna”. Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran, serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah “Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya”. Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan

sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Maksud dan tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan instansi.

#### 2.4. New Public Management

Sesuai dengan Konsep *New Public Management* (NPM) ada lima dimensi dari kualitas pelayanan, beberapa diantaranya yaitu:

- a. *Tangible* (bukti fisik) sesuatu yang kasat mata seperti pakaian, fasilitas fisik, termasuk senyum dan sikap ramah.
- b. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu memberikan respon yang tepat dan segera. Respon ini harus konsisten dari waktu ke waktu.
- d. *Assurance* (jaminan) yaitu kepastian yang menjamin kepada masyarakat mencakup kemampuan, pengetahuan, dapat dipercaya dan bebas dari keragu-raguan.
- e. *Empathy* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat.<sup>12</sup>

Konsep *New Public Management* merupakan teori manajemen publik yang beranggapan bahwa praktik manajemen swasta adalah lebih baik daripada

---

<sup>12</sup> Zaini Rohmad, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan", Jurnal Pendidikan, Sosiologi, dan Antropologi, Vol 1 No. 1 2017, hal 28-29.

praktik manajemen sektor publik. Maka dari itu, kinerja sektor pelayanan publik perlu mengadopsi beberapa teknik dari kinerja sektor pelayanan swasta. Penerapan Konsep *New Public Management* dipandang sebagai bentuk reformasi manajemen.

Dalam penelitian ini, Konsep *New Public Management* akan menjadi indikator pengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3). Pemilihan indikator *Konsep New Public Management* dibandingkan dengan beberapa unsur yang ada pada Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah, karena indikatornya lebih sesuai dengan konsep pertanyaan yang akan diajukan dalam kuesioner yang akan disebarakan kepada para responden penelitian ini, sehingga lebih memudahkan para responden untuk menanggapi pertanyaan dalam waktu singkat, dan juga menjadi alat ukur yang sesuai untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3).

## **2.5. Konsep Kebersihan, Keindahan dan Ketertiban**

### **2.5.1. Kebersihan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kebersihan adalah sebuah keadaan yang tidak terdapat kotoran, kotoran yang dimaksud adalah seperti debu, bau, dan sampah.<sup>13</sup> Menurut Mubarak, kebersihan merupakan usaha manusia untuk memiliki rasa kepedulian terhadap kebersihan dan kesehatan dirinya dalam

---

<sup>13</sup> Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hal. 188.

memperoleh kesejahteraan mental dan fisik.<sup>14</sup> Lingkungan yang bersih juga merupakan salah satu dasar penting yang menjadikan sebuah pengaruh dalam kualitas hidup manusia. Semakin bersih lingkungan, maka semakin tinggi tingkat kualitas hidup, sedangkan apabila semakin rendahnya kepedulian seseorang terhadap kebersihan, maka semakin rendah tingkat kualitas hidupnya, karena secara langsung akan mempengaruhi kesehatan individu tersebut, hal sangat berdampak pada tingkat taraf hidup seseorang.

### 2.5.2. Keindahan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, keindahan adalah sifat-sifat yang keadaannya bersifat elok atau disebut indah.<sup>15</sup> Menurut Herbert Read seorang kritikus sastra dan seni asal Inggris, menyatakan bahwa "*beauty is unity of format relation among our sense perceptions*" yang artinya keindahan adalah gabungan dari pengamatan yang dapat menimbulkan rasa senang. Keindahan yang dimaksud dan sesuai dengan pengertian para ahli dalam penelitian ini adalah bagaimana keadaan infrastruktur dan tata letak bangunan di tempat objek penelitian. Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pembangunan dan Pengelolaan Sarana Perdagangan menyatakan bahwa Pasar Rakyat mempunyai desain standar purwarupa pembangunan yang diterbitkan oleh Kementerian Perdagangan meliputi gambar tampak dan detail engineering design.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Mubarak, Wahid Iqbal dan Chayatin, Nurul. *Buku Ajar Kebutuhan Dasar Manusia*, (Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2008), hal. 32.

<sup>15</sup> Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hal. 550.

<sup>16</sup> Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pembangunan dan Pengelolaan Sarana Perdagangan.

### 2.5.3. Ketertiban

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, ketertiban adalah keadaan yang teratur, sistematis dan baik.<sup>17</sup> Menurut W.J.S Poerwadarminta tertib adalah peraturan yang baik.<sup>18</sup> Ketertiban berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat Serta Perlindungan Masyarakat menyatakan bahwa penertiban adalah suatu cara atau proses dan tindakan untuk menertibkan dalam rangka penerapan peraturan.<sup>19</sup>

### 2.6. Kawasan Pasar

Kawasan dalam Kamus Bahasa Indonesia adalah suatu lingkungan yang mempunyai keunikan tersendiri. Biasanya diklasifikasikan berdasarkan pengelompokan fungsional atau aktivitas tertentu, seperti kawasan perkantoran, kawasan pariwisata, kawasan perdagangan dan lain sebagainya. Sedangkan pasar sendiri adalah tempat terjadinya proses transaksi antara penjual dan pembeli. Pada umumnya pasar di Indonesia dikelola oleh perorangan atau Pemerintah Daerah.

Pasar membutuhkan lokasi dan tempat yang strategis untuk melakukan aktivitas jual beli, peran pasar disini juga sudah termasuk sebagai sebuah pelayanan kepada masyarakat dengan melibatkan beberapa unsur guna untuk menunjang perekonomian daerah tersebut. Banyak hal-hal yang harus diperhatikan dalam memilih lokasi pasar, termasuk dengan lokasi parkir,

---

<sup>17</sup> Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hal. 1512.

<sup>18</sup> W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), hal. 37.

<sup>19</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat Serta Perlindungan Masyarakat.

keadaan penduduk lingkungan pasar dan ketersediaan lahan untuk dijadikan tempat penampungan sampah pasar. Tidak dipungkiri pasar juga banyak menghasilkan sampah. Mulai dari produsen pertama hingga konsumen terakhir, baik sampah kering maupun sampah basah. Hal ini yang akan menjadi kajian pada penelitian ini untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebersihan lingkungan kawasan pasar.

### **2.7. Dasar Regulasi**

Regulasi yang menjadi dasar dalam penelitian ini adalah Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Pasar Tradisional Kabupaten Aceh Besar yang kemudian diganti dengan Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 73 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan Pasar Rakyat. Tujuan umum dari regulasi tersebut adalah untuk menciptakan pasar rakyat yang bersih, sehat, aman, nyaman, tertib, jujur, dan ramah lingkungan. Kemudian untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan juga menjadikan pasar rakyat sebagai penggerak roda perekonomian daerah, serta dapat menciptakan pasar rakyat yang berdaya saing dengan pusat perbelanjaan dan toko modern. Terdapat beberapa regulasi pendukung dalam penelitian ini, diantaranya yaitu Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 17 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Pemungutan Retribusi di Pasar, yang akan mengatur tentang biaya dari retribusi persampahan di Kawasan Pasar Induk Lambaro. Selanjutnya Qanun Aceh Besar Nomor 8 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Sampah yang akan menjadi regulasi penjelasan tentang bagaimana mekanisme proses pengelolaan sampah di Kawasan Pasar Induk Lambaro.

## 2.8. Kerangka Berpikir

Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 73 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan Pasar Rakyat Kabupaten Aceh Besar, menjadi acuan dasar dalam pelaksanaan tugas oleh Satuan Tugas Pasar Induk Lambaro. Dalam Peraturan Bupati tersebut terdapat beberapa sistem perencanaan yang mendukung terciptanya Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban di Kawasan Pasar agar terciptanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang terukur.

Penelitian ini berusaha untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) di Kawasan Pasar Lambaro, dengan menggunakan konsep *New Public Management* yang memiliki 5 (lima) indikator yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy*. Untuk mempermudah proses penelitian, indikator tersebut dituangkan dalam alur kerangka berpikir yang digambarkan sebagai berikut:



## Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

### 2.9. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap suatu hal atau permasalahan yang akan diteliti kedepannya. Hipotesis bersifat sementara, karena kebenarannya masih harus diuji atau dites kebenarannya apakah data yang didapatkan sesuai dengan data dari lapangan. Tujuan adanya hipotesis yaitu menentukan harapan dari peneliti yang diubah dalam tampilan variable permasalahan penelitian serta memberi arahan yang harus dilakukan dalam melakukan penelitian.<sup>20</sup>

Berdasarkan uraian identifikasi diatas, maka untuk menjawab identifikasi masalah, penulis menetapkan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 = t_{hitung} < t_{tabel} =$  tingkat kepuasan masyarakat terhadap program kebersihan, keindahan, dan ketertiban di Kawasan pasar Lambaro Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar rendah.

$H = t_{hitung} > t_{tabel} =$  tingkat kepuasan masyarakat terhadap program kebersihan, keindahan, dan ketertiban di Kawasan pasar Lambaro Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar sudah baik.

<sup>20</sup> Agus Zaenul Fitri dan Nik Haryanti, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, Mixed Method, dan Research and Development*, (Malang: Madani Media, 2020), hal. 87.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebersihan, Keindahan, Ketertiban (K3) di Kawasan Pasar Induk Lambaro adalah pendekatan penelitian kombinasi. Penelitian kombinasi merupakan penelitian mix method adalah penelitian yang mengkolaborasikan bentuk kuantitatif dan kualitatif.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi berurutan penemuan yaitu analisis kuantitatif dan kualitatif (Sequential Explanatory), dimana pada tahap pertama penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk dapat menemukan data yang terukur sehingga bisa dijelaskan dalam bentuk deskriptif dan komparatif. Kemudian pada tahap kedua, penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mengkonfirmasi hasil data yang terdapat pada data analisis kuantitatif.

Sesuai dengan penjelasan diatas, metode kuantitatif dalam penelitian ini digunakan dengan tujuan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat Kawasan Pasar Induk Lambaro terhadap Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3). Sementara metode kualitatif digunakan untuk mengkonfirmasi apa saja upaya yang telah dilakukan oleh Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro dan dinas yang terkait dengan tujuan untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

### 3.2. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di Kawasan Pasar Induk Lambaro, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar. Pasar ini terletak di Jalan Banda Aceh Medan km. 8,5 Desa Lambaro Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar. Sedangkan waktu penelitian ini dimulai pada Bulan November hingga Desember 2021. Alasan penulis melakukan penelitian di Kawasan Pasar Induk Lambaro karena pasar tersebut salah satu pasar utama masyarakat di sekitaran Banda Aceh dan sebagian dari masyarakat Kabupaten Aceh Besar, sehingga mempermudah penulis dalam melakukan proses penelitian di tempat tersebut.

### 3.3. Metode Kuantitatif

Metode kuantitatif adalah penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-deduktif, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan beserta pemecahan yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) dalam bentuk dukungan data empiris lapangan. Penelitian digunakan untuk meneliti populasi sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel juga biasanya dilakukan secara acak.<sup>21</sup>

Penggunaan alat ukur yang menjadi pedoman penilaian dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala *Guttman*. Skala *Guttman* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik. Pada skala *Guttman*

---

<sup>21</sup> Agus Zaenul Fitri dan Nik Haryanti, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, Mixed Method, dan Research and Development*, (Malang: Madani Media, 2020), hal. 22.

responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia.<sup>22</sup>

### **3.4. Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi merupakan objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik sesuai dengan yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pihak Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro dan masyarakat yang tinggal di kawasan Pasar Induk Lambaro, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar, Provinsi Aceh tepatnya di Desa Lambaro yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 1.638 jiwa.<sup>23</sup>

#### **3.4.2. Sampel**

Sampel merupakan salah satu bagian dari populasi. Untuk mendapatkan ukuran jumlah sampel yang diinginkan sebagai responden dapat ditentukan dengan menggunakan Teknik Sampling Insidental. Sampling Insidental adalah teknik yang menentukan sampel berdasarkan dengan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila calon responden yang ditemui sesuai sebagai sumber data.

Sementara itu ukuran populasi dalam penelitian ini sangat banyak, apabila jumlah responden kurang dari 100, sampel diambil semua sehingga penelitian tersebut merupakan penelitian populasi. Sedangkan jika jumlah populasi lebih dari

---

<sup>22</sup> Keputusan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

<sup>23</sup> Katalog Kecamatan Ingin Jaya dalam Angka 2021, Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Besar, hal. 31.

100, maka pengambilan sampel dapat menggunakan beberapa teknik perhitungan. Salah satunya adalah dengan menentukan sampel sebanyak 10%-15% atau 20%-25% atau lebih dari total populasi.<sup>24</sup>

Sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 10% dari jumlah populasi yang ada, sehingga dengan jumlah populasi sebanyak 1.638 maka total sampel yang ditemukan adalah sebanyak 163,8 yang dibulatkan menjadi sejumlah 164 orang.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.5.1. Observasi**

Observasi merupakan salah satu pengamatan langsung dengan apa yang terjadi di lapangan, sehingga penulis bisa memperkuat informasi dan data terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti. Observasi juga merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, dan proses kerja yang respondennya tidak berwujud terlalu besar atau terlalu luas.<sup>25</sup>

#### **3.5.2. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung. Responden yang dituju dalam penelitian ini adalah masyarakat Kawasan Pasar Induk Lambaro, Kecamatan Ingin Jaya,

---

<sup>24</sup> Arikunto dan Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta. Edisi Revisi V Cet. Ke-12, 2002), hal.112

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2010), hal. 145.

Kabupaten Aceh Besar yang menggunakan jasa pelayanan bantuan kebersihan. Angket yang akan digunakan adalah angket dengan jenis tertutup, dengan bentuk pernyataan positif. Setiap pernyataan akan disiapkan alternatif jawaban dan para responden hanya akan memilih salah satu jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban masing-masing. Bawah ini adalah kisi-kisi angket untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) di Kawasan Pasar Lambaro, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar.

### **3.5.3. Dokumentasi**

Dokumentasi digunakan menjadi sarana pendukung pengumpulan data tentang informasi, serta bukti pada saat responden mengisi kuesioner (jika diizinkan).

### **3.6. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengukur fenomena sosial yang diamati.<sup>26</sup> Dalam pembahasan ini peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa skala *Guttman* terdiri dari dua alternatif pilihan jawaban yang telah disajikan dalam bentuk pernyataan favourable. Favourable merupakan pernyataan yang mendukung variabel penelitian.

---

<sup>26</sup> Sofyan siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal. 44.

**Tabel 3.1.**  
**Alternatif Jawaban Pernyataan**

No	Alternatif Jawaban	Pernyataan
1	Ya	1
2	Tidak	0

*Sumber: Diolah oleh Peneliti*

### 3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 5 indikator Konsep *New Public Management* yang diinstruksikan oleh periode masa baru. Berikut adalah penjelasan variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 3.2.**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
<b>Tingkat Kepuasan Masyarakat</b>	Tingkat Kepuasan: Masyarakat adalah ukuran kepuasan responsif masyarakat berdasarkan pelayanan yang diterima, jika tingkat pelayanan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan maka tujuan dari pelayanan tersebut sudah terlaksanakan.	<b>Konsep New Publik Management</b> 1. Tangible (bukti fisik) 2. Reliability (keandalan) 3. Responsiveness (daya tanggap) 4. Assurance (jaminan) 5. Empathy (empati)	<b>Guttman</b>

*Sumber: Diolah Oleh Peneliti*

Berikut adalah klasifikasi alat ukur yang menggunakan Konsep New Public Management terhadap Kebersihan, Keindahan, Ketertiban (K3).

**Tabel 3.3.**  
**Klasifikasi Alat Ukur Konsep New Public Management**

	Unsur yang ditanya	No. Butiran pernyataan	Jumlah Pernyataan	Bentuk Pernyataan
Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3)	Tangible (bukti fisik)	KB 1, KI 1, KT 1	3	Favourable
	Reliability (keandalan)	KB 2, KI 2, KT 3	3	Favourable
	Responsiveness (daya tanggap)	KB 3, KI 3, KT 3	3	Favourable
	Assurance (jaminan)	KB 4, KI 4, KT 4	3	Favourable
	Empathy (empati)	KB 3, KI 3, KT 5	3	Favourable

*Sumber: Diolah Oleh Peneliti*

Berikut adalah kisi kisi kuesioner tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kebersihan, Keindahan, Ketertiban (K3).

**Tabel 3.4. Kisi Kuesioner Tingkat Kepuasan Masyarakat**

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	Tangible (bukti fisik) sesuatu yang kasat mata seperti pakaian, fasilitas fisik, termasuk senyum dan sikap ramah.	Kebersihan	1. Adanya tong sampah di setiap blok pasar.
		Keindahan	2. Akses jalanan yang tidak becek
		Ketertiban	3. Lahan parkir yang luas dan mudah diakses
2	Reliability (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.	Kebersihan	1. Pasar yang bersih dari sampah
		Keindahan	2. Akses jalan yang mudah ditempuh oleh pembeli.
		Ketertiban	3. Petugas parkir yang memberi arahan lokasi parkir.

3	Responsiveness (keandalan) yaitu memberikan respon yang tepat dan segera. Respon ini harus konsisten dari waktu ke waktu.	Kebersihan	1. Petugas membersihkan sampah setiap hari.
		Keindahan	2. Adanya perbaikan infrastruktur setiap adanya keluhan.
		Ketertiban	3. Pos pengaduan keamanan yang mudah diakses oleh masyarakat.
4	Assurance (jaminan) yaitu kepastian yang menjamin kepada masyarakat mencakup kemampuan, pengetahuan, dapat dipercaya dan bebas dari keragu-raguan.	Kebersihan	1. Kondisi pasar yang bersih dari sampah yang berceceran
		Keindahan	2. Infrastruktur pasar yang memadai untuk jual beli. Contoh: gedung dan jalan
		Ketertiban	3. Kendaraan aman tanpa harus menggunakan kunci pengaman tambahan.
5	Empathy merupakan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat.	Kebersihan	1. Petugas pengaduan kebersihan melayani dengan ramah.
		Keindahan	2. Tanggapan petugas yang ramah terhadap saran dari pengunjung
		Ketertiban	3. Petugas memberikan arahan lokasi parkir dengan ramah

*Sumber: Diolah Oleh Peneliti*

Berdasarkan indikator dalam gambaran tabel diatas dapat dikembangkan menjadi instrumen penelitian yang dijabarkan dalam bentuk pernyataan kuesioner yang akan diberikan skor. Jumlah instrumen pernyataan yaitu 15 item pernyataan.

### 3.8. Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

#### 3.8.1. Data Primer

Menurut Suharsimi Arikunto data primer adalah data utama yang diperoleh dari hasil survei penelitian, yaitu data yang dikumpulkan berdasarkan hasil kuesioner, pengamatan langsung di lapangan dan diperoleh dari masyarakat. Target responden yang akan diteliti adalah pengunjung kawasan Pasar Induk Lambaro, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar. Hasil dari jawaban angket yang disebarakan kepada responden akan menjadi sumber data primer dalam penelitian ini.<sup>27</sup>

#### 3.8.2. Data Sekunder

Data Sekunder menurut Sugiyono merupakan data-data pendukung data utama berupa informasi, buku, jurnal, dan teori yang berkesinambungan dengan *point* permasalahan yang sedang diteliti. Data sekunder dalam penelitian ini salah satunya adalah dalam bentuk regulasi yang mengatur tentang kebersihan, keindahan, dan ketertiban. Regulasi yang dimaksud adalah Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 73 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan Pasar Rakyat di Kabupaten Aceh Besar.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Arikunto dan Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta. Edisi Revisi V Cet. Ke-12, 2002), hal. 172

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 141.

### **3.9. Teknik Pengolahan Data**

Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan analisis data berdasarkan Konsep *New Public Management* yang akan menjadi tolak ukur tingkat kepuasan masyarakat.

#### **3.9.1. Uji Instrumen**

Uji coba instrumen pada penelitian ini yang dipilih adalah masyarakat Kawasan Pasar Induk Lambaro. Tujuan dari instrumen ini adalah untuk uji coba pengukuran valid atau tidaknya angket yang akan digunakan dalam pengumpulan data.

#### **3.9.2. Uji Validitas**

Uji Validitas adalah untuk mengukur tingkat kevalidan sebuah instrumen. Isi dari pertanyaan dalam angket tersebut akan dikatakan valid apabila bisa mengukur apa yang akan diukur. Pengujian penelitian ini menggunakan SPSS versi 22. Dari hasil perhitungan tersebut, maka akan menghasilkan koefisien dan korelasi yang akan digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item pertanyaan yang akan diajukan. Dasar pengambilan keputusan. Dalam uji validitas apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item-item pertanyaan dinyatakan valid, dan apabila sebaliknya maka dinyatakan tidak valid.

#### **3.9.3. Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas merupakan instrumen yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan sebuah tes. Angket yang akan digunakan harus benar-benar terpercaya sebagai alat ukur dan pengumpulan data. Dasar pengambilan keputusan jika nilai  $\alpha > r_{tabel}$  maka angket dinyatakan reliable. Apabila nilai  $\alpha >$

0,60, artinya reliabilitas mencukupi, sedangkan jika nilai  $\alpha > 0,80$  maka memiliki reliabilitas yang tinggi. Sedangkan jika nilai  $\alpha < 0,60$  maka reliabilitasnya rendah sehingga dapat dinyatakan item yang diajukan tidak reliable.

#### 3.9.4. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengukuran yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi memiliki distribusi normal, apabila hasil dari uji normalitas tidak mencukupi, maka jumlah sampel yang digunakan tidak bisa dalam skala kecil. Uji normalitas penelitian ini menggunakan uji *kolmogorov-smirnov*.<sup>29</sup>

#### 3.10. Teknik Analisis Data

Pengukuran skor penelitian ini menggunakan pengolahan data analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat berdasarkan Konsep *New Public Management* dengan menggunakan skala *Guttman*. Ada 5 unsur yang akan dikaji dalam perhitungan Tingkat Kepuasan Masyarakat, dan setiap unsur akan memiliki nilai yang sama.

Data deskriptif menampilkan gambaran umum mengenai jawaban responden atas pertanyaan atau pernyataan yang terdapat dalam kuesioner maupun tanggapan responden. Sesuai dengan hasil tanggapan responden tentang variabel-variabel penelitian, maka peneliti akan menguraikan secara rinci jawaban responden yang dikelompokkan dalam deskriptif statistik.

Penyampaian gambaran empiris atas data yang digunakan dalam penelitian secara deskriptif statistik adalah dengan menggunakan angka indeks. Melalui

---

<sup>29</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: fv Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), hal 160.

angka indeks akan diketahui sejauh mana derajat persepsi responden atas variabel-variabel yang menjadi indikator dalam penelitian. Teknik skoring yang dilakukan dalam penelitian ini adalah minimum 0 dan maksimum 1, maka perhitungan indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai indeks} = ((\%F1 \times 1) + (\%F2 \times 0)) / 2$$

Dimana:

F1 adalah Frekuensi responden yang menjawab “Ya” dan F2 adalah Frekuensi responden yang menjawab “Tidak” dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan. Rentang jawaban pengisian dimensi pertanyaan setiap variabel yang diteliti, ditentukan dengan menggunakan kriteria tiga kotak (*three box method*).<sup>30</sup>

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan guna kemudahan dalam interpretasi maka rentang jawaban dikonversi ke satuan 100. Selanjutnya rentang yang terjadi dibagi 3 dan akan menghasilkan rentang sebesar 26,67 yang akan digunakan sebagai dasar interpretasi nilai indeks, yaitu:

- a. Nilai indeks 20,00 – 46,67 = interpretasi Rendah
- b. Nilai indeks 46,67 – 73,33 = interpretasi Sedang
- c. Nilai indeks 73,33 – 100 = interpretasi Tinggi

---

<sup>30</sup> Ferdinand Augusty, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2006), hal.52.

### **3.11. Metode Kualitatif**

#### **3.11.1. Teknik Pengumpulan Data**

##### **a. Wawancara**

Adapun Teknik yang digunakan dalam penelitian ini salah satunya adalah wawancara. Wawancara merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan sumber informasi secara langsung. Wawancara yang digunakan peneliti untuk mengkonfirmasi data adalah wawancara semi terstruktur yaitu mekanisme wawancara yang prosesnya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Dalam wawancara semi terstruktur permasalahan yang akan ditanyakan kepada narasumber bisa lebih terbuka untuk dimintai pendapatnya. Dalam hal ini, peneliti mewawancarai langsung yang ditujukan kepada Ketua Bidang Kebersihan Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Lambaro yang menjadi narasumber guna untuk memperkuat data analisis kuantitatif.

Untuk pengambilan sampel, peneliti menggunakan purposive sampling penelitian yang memerlukan beberapa kriteria agar sampel yang dimaksud sesuai dengan tujuan penelitian.

##### **b. Analisis Data Kualitatif**

Analisis data adalah proses penyusunan secara sistematis terhadap data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan menjabarkan dan menyusun serta membuat kesimpulan agar dapat mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain.<sup>31</sup> Analisa data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah cara

---

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 428

berpikir induktif. Cara berpikir induktif merupakan suatu proses pemikiran yang menggunakan pola dari fakta fakta yang khusus dan konkrit.

Data hasil penelitian kualitatif adalah data pendukung yang mendeskripsikan dalam bentuk argumen untuk mengkonfirmasi hasil data analisis kuantitatif untuk mengumpulkan penarikan kesimpulan oleh peneliti.

**c. Analisis Data Hasil Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif**

Hasil data antara metode kuantitatif dan kualitatif akan dilakukan dengan cara membandingkan sehingga dapat diperoleh informasi apakah hasil dari kombinasi kedua metode tersebut saling melengkapi, memperluas atau bertentangan.



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1. Hasil Penelitian**

##### **4.1.1. Gambaran Lembaga/Lokasi Penelitian**

Sebelum peneliti membahas hasil penelitian, terlebih dahulu peneliti memberi gambaran secara umum bagaimana objek penelitian. Pasar Induk Lambaro merupakan salah satu pasar tradisional yang terdapat di Kabupaten Aceh Besar dan terletak di Jalan Banda Aceh Medan km. 8,5 Desa Lambaro Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar. Pengelolaan pasar ini dikoordinasi langsung di bawah Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan Kabupaten Aceh Besar. Pasar Induk Lambaro mulai aktif semenjak tahun 1972<sup>32</sup>, pasar ini dibangun atas kerjasama Kementerian Perdagangan Republik Indonesia dengan Japan International Cooperation System, Badan Rehabilitasi dan Rekonstruksi, dan Pemerintah Kabupaten Aceh Besar serta dana tugas pembantuan tahun 2008, 2009, 2011, dan 2012, yang kemudian diresmikan oleh Menteri Perdagangan Republik Indonesia pada 27 Juli 2007. Luas lahan Pasar Induk Lambaro sebesar 38.000 m<sup>2</sup> (3.8 H) dengan peruntukan lahan sebagai tempat perdagangan dan jasa.<sup>33</sup>

Pada tahun 2010 Bupati Aceh Besar menetapkan peraturan pengelolaan pasar Nomor 05 Tahun 2010 tentang Pembentukan Unit Pengelolaan Pasar yaitu

---

<sup>32</sup> Ayya Nabila dkk, "Prosopography Pedagang Daging Sapi di Pasar Induk Lambaro Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar Tahun 1986-2016", Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM), Vol 2 No. 1 2017 hal. 1-9.

<sup>33</sup> Rudy Saputra dkk, "Aplikasi Arsitektur Modern Pada Redesain Pasar Induk Tradisional Lambaro", Jurnal Ilmiah Mahasiswa Arsitektur dan Perencanaan, Vol 4 No. 4 2020 hal. 34-38.

Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM Aceh Besar. Kemudian terdapat peraturan pengganti yang dikeluarkan pada tahun 2017 yaitu Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 73 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan Pasar Rakyat di Kabupaten Aceh Besar. Dalam Pasal 17, Bagian Kedua Kelembagaan, Ayat (1) Bupati melimpahkan wewenang kepada Kepala Dinas untuk menetapkan struktur organisasi dan personil Satgas Pasar dan unit pasar rakyat dengan Keputusan Kepala Dinas. Hal ini menyatakan bahwa adanya perubahan penyebutan dari Unit Pengelolaan Pasar ke Satgas Pasar.<sup>34</sup>

Sesuai dengan Peraturan Bupati, Pasar Induk Lambaro termasuk Pasar Rakyat tipe A, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a, memiliki beberapa kriteria diantaranya yaitu:

- a. Luas lahan paling sedikit 3.000 m;
- b. Kepemilikan lahan dibuktikan dengan dokumen yang sah;
- c. Jumlah pedagang paling sedikit 150 pedagang;
- d. dan pasar rakyat dikelola secara langsung oleh manajemen pengelolaan pasar.

Jumlah ruko yang tersedia di Pasar Induk Lambaro diperkirakan mencapai sebanyak 120 ruko. Klasifikasi ruko tersebut dibagi dalam bentuk block yang dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut;

---

<sup>34</sup> Peraturan Bupati Nomor 73 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan Pasar Rakyat di Kabupaten Aceh Besar.

**Tabel 4.1.**  
**Klasifikasi Ruko di Pasar Induk Lambaro**

No	Nama Ruko	Jumlah Ruko Tersedia	Jumlah Ruko Terisi
1	BRR	36 ruko	32 terisi
2	JICS	36 ruko	36 ruko
3	Kios Baru	10 ruko	10 ruko
4	Ex Kantor	6 ruko	6 ruko
5	Impress	14 ruko	14 ruko
6	Kareng	18 ruko	17 ruko
Jumlah		120 ruko	115 ruko

*Sumber: Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro*

Data tersebut tidak termasuk dengan data pedagang harian. Ukuran ruko yang telah disebutkan di atas beraneka ragam, mulai dari  $3 \times 5 \text{ m}^2$ ,  $3 \times 3 \text{ m}^2$ , dan  $4 \times 6 \text{ m}^2$ . Biaya retribusi persampahan dan pajak disesuaikan dengan ukuran ruko. Untuk mencapai sebuah tujuan dalam hal penanganan kebersihan, keindahan dan ketertiban, maka diperlukan suatu faktor pendukung agar dapat terlaksana dengan baik. Faktor yang dimaksud disini diantaranya yaitu, sistem retribusi sampah dan proses pengolahan sampah yang baik. Konsep pelaksanaan yang akan digunakan berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Besar Tentang Pengelolaan Pasar dan turunan kebijakan yang dimuat dalam Peraturan Bupati Tentang Pengelolaan Pasar. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Pemungutan Retribusi di Pasar, tarif retribusi pelayanan persampahan/kebersihan untuk bangunan yang luasnya  $< 48 \text{ m}^2$  sebesar Rp. 1000, -/hari. Kemudian penagihan retribusi lapak dilakukan oleh pihak Satgas Pasar setiap empat tahap dalam setahun.

Mekanisme yang digunakan Satgas Pasar Induk Lambaro dalam menjaga kebersihan adalah dengan membersihkan pasar secara rutin setiap hari. Setiap petugas kebersihan pasar bertanggung jawab terhadap setiap satu blok, sedangkan petugas parkir bertanggung jawab untuk pengelolaan parkir hingga pengaduan keamanan sesuai dengan yang telah ditugaskan oleh kepala masing-masing bidang Satgas Pasar Lambaro. Berikut jumlah Petugas Kebersihan yang terdapat di Pasar Induk Lambaro;

**Tabel 4.2.**  
**Petugas Pasar Induk Lambaro**

No	Keterangan Petugas	Jumlah
1	Petugas Shift Pagi	13
2	Petugas Shift Malam	3
3	Sopir Kontainer	2
4	Petugas Penertiban	10
Jumlah		28

*Sumber: Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro*

Petugas kebersihan biasanya mulai membersihkan lingkungan pasar pada sekitar pukul 11.00 hingga pukul 12.00, karena pada masa ini pengunjung sudah mulai berkurang, berbeda dengan keadaan pasar di bawah pukul 10.00 yang biasanya lebih padat. Berikut klasifikasi aktivitas pasar berdasarkan waktu,<sup>35</sup>

<sup>35</sup> Rudy Saputra dkk, "Aplikasi Arsitektur Modern Pada Redesain Pasar Induk Tradisional Lambaro", Jurnal Ilmiah Mahasiswa Arsitektur dan Perencanaan, Vol 4 No. 4 2020 hal. 34-38.

**Tabel 4.3.**  
**Klasifikasi Waktu Kegiatan Pasar Induk Lambaro**

No	Aktivitas Pasar	Jam
1	Distribusi barang dagangan ke pembeli	03.00 WIB s/d 06.00 WIB
2	Pasar mulai dipadati pembeli/pengunjung	06.00 WIB s/d 12.00 WIB
3	Pasar tidak seramai di pagi hari	12.00 WIB s/d 15.00 WIB
4	Keadaan pasar mulai sepi, pedagang mulai menutup dagangannya	15.00 WIB s/d 18.00 WIB
5	Tidak ada aktivitas di malam hari	18.00 WIB s/d 03.00 WIB

*Sumber: Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro*

Dalam proses kegiatan pengelolaan pasar, dibutuhkan sarana pendukung agar tujuan dari tugas yang diarahkan dapat tercapai. Bidang kebersihan membutuhkan perlengkapan yang lebih banyak dibandingkan dengan keamanan dan keindahan. Berikut adalah sarana pelengkap di bidang kebersihan;

**Tabel 4.4.**  
**Sarana dan Prasarana Kebersihan Pasar Induk Lambaro**

No	Perlengkapan	Jumlah
1	Mobil Angkut Sampah	1
2	Mobil Pick Up	1
3	Mobil Tangki Air	1
4	Kontainer	2
5	Kontainer cadangan	1

*Sumber: Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro*

Proses kegiatan kebersihan yang dilakukan secara rutin adalah, petugas kebersihan membersihkan setiap blok sesuai dengan arahan atasan yang kemudian dibuang ke kontainer Tempat Pembuangan Sementara (TPS) di sudut Pasar Induk Lambaro. Kontainer tersebut akan diangkat setiap dua kali sehari, yaitu pagi dan

sore ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA) di Blang Bintang. Setiap Petugas diberikan perlengkapan seperti, sapu, sodokan, gerobak sorong, dan alat penarik sampah. Kemudian fungsi dari mobil tangki air adalah untuk mempermudah proses pembersihan dengan cara menyikat di los daging dan ikan yang dilakukan setiap tiga kali dalam seminggu.

Sumber utama sampah di Kawasan Pasar Induk Lambaro adalah sampah dari pedagang. Umumnya sampah basah yang mendominasi di kontainer. Peningkatan sampah biasanya terjadi di bulan Maulid<sup>36</sup>, berat sampah normal per bulan yang ditimbang di kawasan Tempat Pembuangan Akhir biasanya hanya dalam angka 90 ton. Tetapi di bulan Maulid, jumlah sampah akan meningkat 10% yaitu mencapai angka 100 ton per bulan. Hal ini disebabkan oleh pengunjung pasar yang lebih padat di musim Maulid, maka seimbang dengan peningkatan sampah yang terjadi. Upaya yang dilakukan di bidang kebersihan adalah penyuluhan atau pengarahan tentang buang sampah di tempat yang telah disediakan secara *head to head* dan dilakukan langsung oleh Kepala Bidang Kebersihan Satgas Pengelolaan Pasar Lambaro kepada para pedagang.

Disisi lain, penertiban Pasar Induk Lambaro dikoordinasi langsung dibawah bidang keamanan. Penertiban yang dimaksud adalah penertiban lahan parkir dan batasan lapak pedagang. Petugas keamanan sendiri bertugas untuk menertibkan retribusi yang bersumber dari kendaraan dan lapak pedagang. Hasil dari retribusi tersebut akan menjadi dana Pendapatan Asli Daerah (PAD). Terkait dengan masalah dana, anggaran yang dialokasikan dalam bidang kebersihan tidak

---

<sup>36</sup> Maulid adalah perayaan hari kelahiran Nabi Muhammad SAW. yang biasanya di Aceh diperingati selama 100 hari.

mempunyai peraturan/ konsep target secara tertulis. Sesuai dengan yang dibahas oleh narasumber, yang merupakan Kepala Bidang Kebersihan Satgas Pengelolaan Pasar Lambaro, mekanisme alokasi anggaran dana kebersihan hanya untuk 2 bagian, yaitu untuk pemeliharaan alat transportasi dan pemakaian langsung seperti perlengkapan untuk petugas kebersihan.<sup>37</sup>

Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Lambaro menyatakan bahwa pihak mereka tidak mempunyai kebijakan tertulis dalam bentuk program ataupun visi dan misi. Pihak Satuan Tugas sendiri menjelaskan bahwa mereka menjalankan tugas berdasarkan penyesuaian keadaan yang dibutuhkan oleh pihak pedagang dan pengunjung pasar. Penyebab dari tidak adanya peraturan tertulis karena tugas yang harus dilaksanakan akan terasa kaku apabila mengikuti sesuai dengan peraturan.

Bagi pihak Satuan Tugas Lambaro, pelaksanaan tugas yang harus sesuai dengan peraturan akan menjadikan hasil dari tujuan peraturan tersebut kurang efektif dan efisien. Apabila jalur pelaksanaan tugas yang harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan, maka akan membutuhkan waktu yang lebih lama sehingga tugas pelaksanaan kebersihan dan keamanan yang mayoritas dalam bentuk pengaduan akan mendapat respon yang lambat.

Sesuai dengan Pasal 14 Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Pembentukan Unit Pengelolaan Pasar Kabupaten Aceh Besar, menjelaskan bahwa Kepala Bidang Keamanan dan Ketertiban bertugas untuk mengendalikan, menjaga

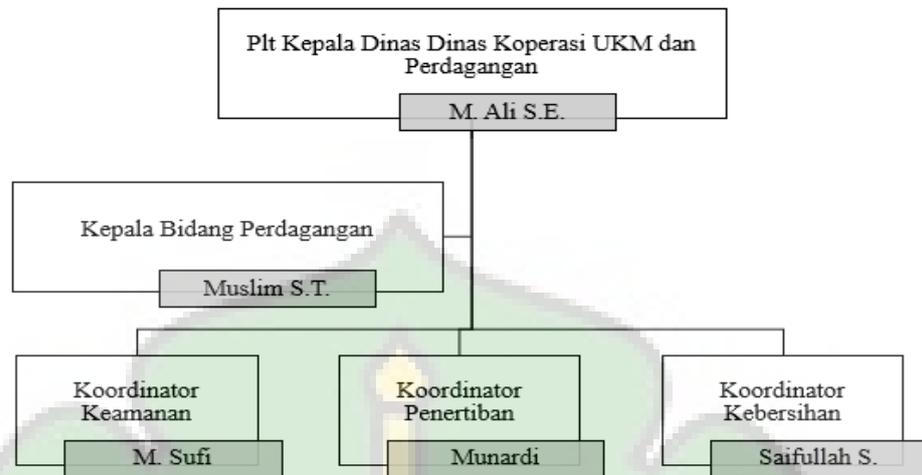
---

<sup>37</sup> Wawancara dengan Pak Saiful, Kepala Bidang Kebersihan Satgas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro, di Kantor Satgas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro pada Tanggal 14 Desember 2021.

serta mengkoordinasi keamanan dan ketertiban pasar. Kemudian juga bertanggung jawab atas membuat Laporan Kinerja. Sedangkan dalam Pasal 15, Kepala Bidang Kebersihan bertugas untuk melaksanakan fungsi sebagai pelaksana penjagaan, koordinasi kebersihan, dan keindahan pasar. Dalam pasal ini juga dijelaskan bahwa bidang kebersihan membuat laporan kinerja dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

Dalam melaksanakan tugas tersebut Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan Kabupaten Aceh Besar mempunyai wewenang dalam penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah, dan jangka panjang di bidang kehutanan dan lingkungan hidup. Serta juga dapat menyelenggarakan tugas penataan lingkungan dan pengelolaan sampah.

Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Lambaro merupakan salah satu satuan tugas di bawah Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan Kabupaten Aceh Besar dalam bidang perdagangan. Ini artinya Dinas tersebut bertanggung jawab penuh dalam proses pelaksanaan tugas dan kinerja anggota Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Lambaro.



**Gambar 4.1.**  
**Struktur Satgas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro**  
**Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar**  
*Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2021*



**Gambar 4.2.**  
**Denah Kawasan Pasar Induk Lambaro**  
**Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar**  
*Sumber: Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro*

## 4.2. Hasil Pengumpulan Data

### 4.2.1. Uji Validitas

Uji validitas diterapkan dengan tujuan untuk mengetahui apakah alat ukur yang akan dipakai dapat digunakan berdasarkan dengan hasil tingkat validitas dari setiap item pernyataan serta sampel pada penelitian ini berjumlah 164 orang. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  table, maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Sedangkan apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  table, maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Dimana nilai  $r$  table ( $n-2 = 162$ ) untuk taraf kesalahan 5% yaitu sebesar 0,1533.

**Tabel 4.5.**  
**Hasil Uji Validitas**

Variable	Item Pernyataan	Pearson Correlation	r Tabel (Taraf signifikan 5%)	Keterangan
variable Y	Q1	0,377	0,1533	Valid
	Q2	0,108		<b>Drop</b>
	Q3	0,508		Valid
	Q4	0,418		Valid
	Q5	0,343		Valid
	Q6	0,542		Valid
	Q7	0,482		Valid
	Q8	0,163		Valid
	Q9	0,331		Valid
	Q10	0,395		Valid
	Q11	0,150		<b>Drop</b>
	Q12	0,036		<b>Drop</b>
	Q13	0,376		Valid
	Q14	0,348		Valid
	Q15	0,456		Valid

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 22.

Dari hasil tabel uji validitas di atas adalah dengan menggunakan SPSS versi 22, dapat dilihat bahwa validitas R atau r hitung  $>$  r tabel. Dari uji validitas tiap item pernyataan, terdapat beberapa item yang drop, yaitu di item nomor Q2 dengan pernyataan tentang tangible (bukti fisik) di indikator keindahan yang nilai r hitung  $0,108 < 0,153$ . Kemudian, di item nomor Q11, dengan pernyataan tentang assurance (jaminan) di indikator keindahan yang nilai r hitung  $0,150 < 0,153$ . Selanjutnya, item drop berada di nomor Q12, dengan pernyataan tentang assurance (jaminan) di indikator ketertiban yang nilai r hitung  $0,036 < 0,153$ .

Tabel diatas menunjukkan bahwa ada tiga item pernyataan yang *drop* dalam penelitian ini. Kuesioner ini tetap dapat digunakan sebagai instrumen, karena total item pernyataan yang *drop* masih diambang batas toleransi yaitu dibawah 50% dari total jumlah pernyataan yang berjumlah dari 15 butir pernyataan. Ketiga item pernyataan yang *drop* tersebut terdapat pada pernyataan nomor 2 “Akses jalanan yang tidak becek”, nomor 11 “Infrastruktur pasar yang memadai untuk jual beli. Contoh: gedung dan pasar” dan nomor 12 “Kendaraan aman tanpa harus menggunakan kunci pengaman tambahan”.

#### 4.2.2. Uji Reliabilitas

Penggunaan uji reliabilitas adalah untuk mengukur gejala yang sama dalam menilai hasil konsisten. Dalam penelitian ini, untuk melakukan uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach ( $\alpha$ ) karena setiap butir pernyataan menggunakan skala interval. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila nilai alpha ( $\alpha$ ) lebih dari 0,60, dan apabila nilai alpha lebih kecil dari 0,60, maka instrument dianggap tidak reliable.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.643	16

*Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 22*

Dari tabel uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 22 di atas, dapat dilihat bahwa nilai  $\alpha > 0,06 = 0,643 > 0,60$ . Dari hasil uji reliabilitas variabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

**4.2.3. Uji Normalitas**

**Tabel 4.6.  
Hasil Uji Normalitas**

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kebersihan	.230	164	.000	.894	164	.000
Keindahan	.187	164	.000	.908	164	.000
Ketertiban	.207	164	.000	.908	164	.000

a. Lilliefors Significance Correction

*Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 22*

- a. Skor uji normalitas minat terhadap kebersihan menunjukkan nilai kolmogorov smirnov z sebesar 0.230 dengan  $p > 0,05$ . Hal ini berarti data minat terhadap kebersihan berdistribusi normal.
- b. Skor uji normalitas minat terhadap keindahan menunjukkan nilai kolmogorov smirnov z sebesar 0.187 dengan  $p > 0,05$ . Hal ini berarti data minat terhadap keindahan berdistribusi normal.

- c. Skor uji normalitas minat terhadap ketertiban menunjukkan nilai kolmogorov smirnov z sebesar 0.207 dengan  $p > 0,05$ . Hal ini berarti data minat terhadap ketertiban berdistribusi normal.

Berdasarkan dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Uji Normalitas terhadap Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) dalam penelitian ini berdistribusi normal.

### 4.3. Hasil Pengolahan Data

#### 4.3.1. Distribusi Karakteristik Responden

Dalam mendapatkan data penelitian ini, maka dilakukan penyebaran kuesioner pada Desember 2021 kepada 164 responden pengunjung Kawasan Pasar Induk Lambaro Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar. Adapun karakteristik responden adalah sebagai berikut;

##### 1) Jenis Kelamin

**Tabel 4.7.**  
**Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Kategori	Jumlah	
		Nominal	Persen (%)
1	Laki-laki	82	50
2	Perempuan	82	50
<b>TOTAL</b>		164	100

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner*

Data pengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 82 orang (50%), sedangkan perempuan berjumlah 82 orang (50%).

Dari data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat disimpulkan bahwa antara responden laki-laki dan responden perempuan seimbang jumlahnya. Dalam hal ini peneliti berupaya untuk menyeimbangkan klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin karena hasil dari jawaban responden akan mempengaruhi faktor tingkat kepuasan masyarakat.

## 2) Pendidikan

**Tabel 4.8.**  
**Pengelompokkan responden berdasarkan pendidikan**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	
		Nominal	Persen (%)
1	SD	2	1
2	SMP	22	13
3	SMA	78	48
4	DIII	5	3
5	S1/S2	57	35
<b>TOTAL</b>		164	100

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner*

Data pengelompokkan responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat diketahui bahwa jumlah responden yang pendidikan terakhir SD berjumlah 2 orang (1%), SMP berjumlah 22 orang (13%), SMA berjumlah 78 orang (48%), DIII berjumlah 5 orang (3%), dan S1/S2 berjumlah 57 orang (35%).

Dari data karakteristik responden pendidikan terakhir yang pernah diikuti, dapat disimpulkan bahwa responden yang pendidikan terakhir SMA merupakan responden yang paling dominan dalam penelitian ini sebesar 48%, sedangkan

responden yang pendidikan terakhirnya SD merupakan responden yang paling sedikit dalam penelitian ini sebesar 1%.

### 3) Pekerjaan

**Tabel 4.9.**  
**Pengelompokkan responden berdasarkan pekerjaan**

No	Kategori	Jumlah	
		Nominal	Persen (%)
1	Pelajar	27	16
2	PNS	37	22
3	Swasta	52	32
4	Ibu Rumah Tangga	34	21
5	Guru	11	7
6	Petani	3	2
TOTAL		164	100

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner*

Data pengelompokkan responden berdasarkan pekerjaan dapat diketahui bahwa jumlah responden yang bekerja sebagai PNS berjumlah 37 orang (22%), swasta berjumlah 52 orang (32%). Ibu rumah tangga berjumlah 34 orang (21%), guru berjumlah 11 orang (7%), petani berjumlah 3 orang (2%), dan yang masih berstatus sebagai pelajar berjumlah 27 orang (16%).

Dari data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden, dapat disimpulkan bahwa responden yang bekerja sebagai swasta merupakan responden yang paling dominan dalam penelitian ini, yaitu sebesar 32%, sedangkan responden petani merupakan responden paling sedikit dalam penelitian ini yaitu sebesar 2%.

#### 4) Usia Responden

**Tabel 4.10. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia**

No	Kategori	Jumlah	
		Nominal	Persen (%)
1	17-25	33	20
2	26-35	37	23
3	36-45	50	30
4	46-55	32	20
5	56-65	12	7
	TOTAL	164	100

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner*

Data pengelompokan responden berdasarkan usia dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berusia 17-25 berjumlah 33 orang (20%), 26-35 berjumlah 37 orang (23%), 36-45 berjumlah 50 orang (30%). 46-55 berjumlah 32 orang (20%), dan 56-65 sebanyak 12 orang (7%).

Dari data karakteristik responden berdasarkan usia responden, dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia 36-45 merupakan responden yang paling dominan dalam penelitian ini, yaitu sebesar 30%, sedangkan responden 56-65 merupakan responden paling sedikit dalam penelitian ini yaitu sebesar 7%.

#### 4.3.2. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Konsep *New Public Management*

##### 1) *Tangible* (Bukti Fisik)

**Tabel 4.11.**  
**Distribusi Jawaban Responden *Tangible***

Pernyataan	YA		TIDAK		TOTAL	
	f	%	F	%	F	%
KB 1	32	20	132	80	164	100
KI 1	57	36	107	64	164	100
KT 1	85	52	79	48	164	100
TOTAL	174		318		492	

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner*

Berdasarkan hasil tabel distribusi di atas dapat dinyatakan bahwa persentase jawaban *positif* paling tinggi terhadap indikator *tangible* (bukti fisik) berada pada penilaian tentang *lahan parkir yang luas dan mudah diakses* dengan jumlah 52%. Sedangkan bahwa persentase jawaban *negatif* paling tinggi terhadap *tangible* (bukti fisik) berada pada penilaian tentang *tidak terdapat tong sampah di setiap blok pasar* dengan jumlah 80%.

##### 2) *Reliability* (Keandalan)

**Tabel 4.12.**  
**Distribusi Jawaban Responden *Reliability***

Pernyataan	YA		TIDAK		TOTAL	
	f	%	f	%	F	%
KB 2	29	19	135	81	164	100
KI 2	102	63	62	37	164	100
KT 2	76	52	88	48	164	100
	207		85		492	

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner*

Berdasarkan hasil tabel distribusi di atas dapat dinyatakan bahwa persentase jawaban *positif* paling tinggi terhadap indikator *reliability* (keandalan) berada pada penilaian tentang *akses jalan yang mudah ditempuh oleh masyarakat* dengan jumlah 63%. Sedangkan bahwa persentase jawaban *negatif* paling tinggi terhadap *reliability* (keandalan) berada pada penilaian tentang *pasar yang masih belum bersih dari sampah* dengan jumlah 81%.

### 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

**Tabel 4.13.**  
**Distribusi Jawaban Responden *Responsiveness***

Pernyataan	YA		TIDAK		TOTAL	
	f	%	f	%	F	%
KB 3	75	45	89	55	164	100
KI 3	26	16	138	84	164	100
KT 3	78	47	86	53	164	100
TOTAL	179		313		492	

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner*

Berdasarkan hasil tabel distribusi di atas dapat dinyatakan bahwa persentase jawaban *positif* paling tinggi terhadap indikator *responsiveness* (daya tanggap) berada pada penilaian tentang *lokasi pos pengaduan keamanan yang mudah diakses oleh masyarakat* dengan jumlah 47%. Sedangkan bahwa persentase jawaban *negatif* paling tinggi terhadap *responsiveness* (daya tanggap) berada pada penilaian tentang *tidak adanya perbaikan infrastruktur yang sesuai dengan keluhan masyarakat* dengan jumlah 84%.

#### 4) Assurance (Jaminan)

**Tabel 4.14.**  
**Distribusi Jawaban Responden Assurance**

Pernyataan	YA		TIDAK		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
KB 4	30	17	135	83	164	100
KI 4	109	67	55	33	164	100
KT 4	108	65	35	56	164	100
TOTAL	267		225		492	

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner*

Berdasarkan hasil tabel distribusi di atas dapat dinyatakan bahwa persentase jawaban *positif* paling tinggi terhadap indikator *assurance* (jaminan) berada pada penilaian tentang *infrastruktur pasar yang memadai untuk jual beli, contohnya seperti gedung dan jalan* dengan jumlah 67%. Sedangkan bahwa persentase jawaban *negatif* paling tinggi terhadap *assurance* (jaminan) berada pada penilaian tentang *kondisi pasar yang masih belum bersih dari sampah yang berceceran* dengan jumlah 83%.

#### 5) Empathy

**Tabel 4. 15.**  
**Distribusi Jawaban Responden Empathy**

Pernyataan	YA		TIDAK		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
KB 5	87	53	77	47	164	100
KI 5	80	49	84	51	164	100
KT 5	71	43	93	57	164	100
TOTAL	238		254		492	

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner*

Berdasarkan hasil tabel distribusi di atas dapat dinyatakan bahwa persentase jawaban *positif* paling tinggi terhadap indikator *empathy* berada pada penilaian tentang *petugas pengaduan yang melayani dengan ramah* dengan jumlah 53%. Sedangkan bahwa persentase jawaban *negatif* paling tinggi terhadap *empathy* berada pada penilaian tentang *petugas yang tidak ramah pada saat memberi arahan lokasi parkir* dengan jumlah 57%.

### 4.3.3. Distribusi Jawaban Responden Berdasar Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban

#### 1) Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator Kebersihan

**Tabel 4.16.**  
**Distribusi Jawaban Responden Kebersihan**

Pernyataan	YA		TIDAK		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
KB1	32	20	132	80	164	100
KB2	57	19	107	81	164	100
KB3	75	45	89	55	164	100
KB4	30	17	134	83	164	100
KB5	87	53	77	47	164	100
TOTAL	281		539		820	

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner*

- a) Pada pernyataan pertama, “Adanya tong sampah di setiap blok pasar”, sebanyak 20 % responden menyatakan setuju, dan 80% responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

- b) Pada pernyataan kedua, “Pasar yang bersih dari sampah”, sebanyak 81% responden menyatakan tidak setuju, dan 19% responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut.
- c) Pada pernyataan ketiga, “Petugas membersihkan sampah setiap hari”, sebanyak 55 % responden menyatakan tidak setuju, dan 45% responden menyatakan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan tidak setuju.
- d) Pada pernyataan keempat, “Kondisi pasar yang bersih dari sampah yang berceceran”, sebanyak 83% responden menyatakan tidak setuju, dan 17% responden menyatakan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan tidak setuju.
- e) Pada pernyataan kelima, “Petugas pengaduan kebersihan melayani dengan ramah”, sebanyak 53% responden menyatakan setuju, dan 47% menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju.

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat dinyatakan bahwa persentase jawaban *positif* paling tinggi terhadap kebersihan berada pada penilaian tentang *keramahan petugas pengaduan kebersihan dalam melayani masyarakat* dengan jumlah 53%. Sedangkan bahwa persentase jawaban *negatif* paling tinggi terhadap

kebersihan berada pada penilaian tentang *kondisi pasar yang belum bersih dari sampah yang berceceran* dengan jumlah 83%.

## 2) Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator Keindahan

**Tabel 4.17.**  
**Distribusi Jawaban Responden Keindahan**

Pernyataan	YA		TIDAK		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
KI 1	57	36	107	64	164	100
KI 2	102	63	62	37	164	100
KI 3	26	16	138	84	164	100
KI 4	109	67	55	33	164	100
KI 5	80	49	84	51	164	100
TOTAL	374		446		820	

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner*

- a) Pada pernyataan pertama, “Akses jalanan yang tidak becek”, sebanyak 36% responden menyatakan setuju, dan 64% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju.
- b) Pada pernyataan kedua, “Akses jalan yang mudah ditempuh oleh pembeli”; sebanyak 63% responden menyatakan setuju, dan 37% menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju.
- c) Pada pernyataan ketiga, “Adanya perbaikan infrastruktur setiap adanya keluhan”, sebanyak 16% responden menyatakan setuju, dan 84%

responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan tidak setuju.

- d) Pada pernyataan keempat, “Infrastruktur pasar yang memadai untuk jual beli. Contoh gedung dan jalan”, sebanyak 67% responden menyatakan setuju, dan 33% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju.
- e) Pada pernyataan kelima, “Tanggapan petugas yang ramah terhadap saran dari pengunjung”, sebanyak 49% responden menyatakan setuju, dan 51% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan tidak setuju.

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat dinyatakan bahwa persentase jawaban *positif* paling tinggi terhadap keindahan berada pada penilaian tentang *infrastruktur yang memadai dalam proses aktivitas jual beli* dengan jumlah 67%. Sedangkan bahwa persentase jawaban *negatif* paling tinggi terhadap keindahan berada pada penilaian tentang *perbaikan infrastruktur yang dilakukan setiap adanya keluhan* dengan jumlah 84%.

### 3) Distribusi Jawaban Responden Terhadap Indikator Ketertiban

**Tabel 4.18.**  
**Distribusi Jawaban Responden Ketertiban**

Pernyataan	YA		TIDAK		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
KT 1	85	52	79	48	164	100
KT 2	76	47	88	53	164	100
KT 3	78	48	86	52	164	100
KT 4	108	65	56	35	164	100

KT 5	71	43	93	57	164	100
TOTAL	418		402		820	

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner*

- a) Pada pernyataan pertama, “Lahan parkir yang luas dan mudah diakses”, sebanyak 52% responden menyatakan setuju, dan 48% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju.
- b) Pada pernyataan kedua, “Petugas parkir yang memberi arahan lokasi parkir”, sebanyak 47% responden menyatakan setuju, dan 53% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan tidak setuju.
- c) Pada pernyataan ketiga, “Pos pengaduan keamanan yang mudah diakses masyarakat”, sebanyak 48% responden menyatakan setuju, dan 52% responden menyatakan tidak setuju, Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan tidak setuju.
- d) Pada pernyataan keempat, “Kendaraan aman tanpa harus menggunakan kunci pengaman tambahan”, sebanyak 65% responden menyatakan setuju, dan 35% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju.
- e) Pada pernyataan kelima, “Petugas memberikan arahan lokasi parkir dengan ramah”, sebanyak 43% responden menyatakan setuju, dan 57% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan tidak setuju.

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat dinyatakan bahwa persentase jawaban *positif* paling tinggi terhadap ketertiban berada pada penilaian tentang dengan jumlah 65%. Sedangkan bahwa persentase jawaban *negatif kendaraan yang aman tanpa harus menggunakan kunci pengaman tambahan* paling tinggi terhadap ketertiban berada pada penilaian tentang *petugas yang tidak ramah pada saat memberi arahan lokasi parkir* dengan jumlah 57%.

#### **4.4. Pembahasan Penelitian**

##### **4.4.1. Analisis Data Penelitian Kuantitatif**

Data deskriptif menampilkan gambaran umum mengenai jawaban responden atas pertanyaan atau pernyataan yang terdapat dalam kuesioner maupun tanggapan responden. Berdasarkan hasil tanggapan dari 164 orang responden tentang variabel-variabel penelitian, maka peneliti akan menguraikan secara rinci jawaban responden yang dikelompokkan dalam deskriptif statistik.

Penyampaian gambaran empiris atas data yang digunakan dalam penelitian secara deskriptif statistik adalah dengan menggunakan angka indeks. Melalui angka indeks akan diketahui sejauh mana derajat persepsi responden atas variabel-variabel yang menjadi indikator dalam penelitian. Teknik skoring yang dilakukan dalam penelitian ini adalah minimum 0 dan maksimum 1, maka perhitungan indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai indeks} = ((\%F1 \times 1) + (\%F2 \times 0)) / 2$$

Dimana: F1 adalah Frekuensi responden yang menjawab “Ya” dan F2 adalah Frekuensi responden yang menjawab “Tidak” dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan. Rentang jawaban pengisian dimensi pertanyaan setiap variabel yang diteliti, ditentukan dengan menggunakan kriteria tiga kotak (*three box method*).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan guna kemudahan dalam interpretasi maka rentang jawaban dikonversi ke satuan 100. Atas kondisi ini, rentang jawaban akan dimulai dari 20 sampai dengan 100, dimana rentang yang terjadi sebesar 80. Selanjutnya rentang yang terjadi dibagi 3 dan akan menghasilkan rentang sebesar 26,67 yang akan digunakan sebagai dasar interpretasi nilai indeks, yaitu:

- a. Nilai indeks 20,00 – 46,67 = Interpretasi Rendah
- b. Nilai indeks 46,67 – 73,33 = Interpretasi Sedang
- c. Nilai indeks 73,33 – 100 = Interpretasi Tinggi

**Tabel 4.19.**  
**Indeks Variabel – Variabel Penelitian**

No	Indikator	Variabel Tangible		Indeks
		Ya (1)	Tidak (0)	
1	Adanya tong sampah di setiap blok Pasar	32	132	19,51%
2	Akses jalanan yang tidak becek	57	107	34,76%
3	Lahan parkir yang luas yang mudah diakses	85	79	51,83%
<b>Rata-rata Total</b>				<b>35,37%</b>

No	Indikator	Variable Reliability		Indeks
		Ya (1)	Tidak (0)	
1	Pasar yang bersih dari sampah	29	135	17,68%
2	Akses jalan yang mudah ditempuh oleh pembeli	102	62	62,20%
3	Petugas parkir yang memberikan arahan lokasi parkir	76	88	46,34%
<b>Rata-rata Total</b>				<b>42,07%</b>
No	Indikator	Variabel Responsiveness		Indeks
		Ya (1)	Tidak (0)	
1	Petugas membersihkan sampah setiap hari	75	89	45,73%
2	Adanya perbaikan infrastruktur setiap adanya keluhan	26	138	15,85%
3	Pos pengaduan keamanan yang mudah diakses oleh masyarakat	78	86	47,56%
<b>Rata-rata Total</b>				<b>36,38%</b>
No	Indikator	Variable Assurance		Indeks
		Ya (1)	Tidak (0)	
1	Kondisi pasar yang bersih dari sampah yang berceceran	30	135	18,29%
2	Infrastruktur yang memadai untuk jual beli. Contoh seperti gedung dan jalan	109	55	66,46%
3	Kendaraan aman tanpa harus menggunakan kunci pengaman tambahan	108	35	65,85%
<b>Rata-rata Total</b>				<b>50,20%</b>
No	Indikator	Variable Empathy		Indeks
		Ya (1)	Tidak (0)	
1	Petugas pengaduan kebersihan melayani dengan ramah	87	77	53,05%

2	Tanggapan petugas yang ramah terhadap saran dari pengunjung	80	84	48,78%
3	Petugas memberi arahan lokasi parkir dengan ramah	71	93	43,29%
<b>Rata-rata Total</b>				<b>48,37%</b>

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Analisis Nilai Indeks*

Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner penelitian ini dibuat dengan menggunakan skala 0-1 untuk mendapatkan data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai. Berdasarkan pada Tabel diatas, terlihat bahwa responden mempunyai kecenderungan menjawab pertanyaan kuesioner (tertutup) dalam kategori skor setiap indikator yang ada, antara 0 hingga 1 dan atas hasil yang ada, dapat disimpulkan berikut:

1. Indeks pada variabel **Tangible** diperoleh rata-rata indeks sebesar 35,37%. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel tangible pada Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) berada pada kategori **Rendah**.
2. Indeks pada variabel **Reliability** diperoleh rata-rata indeks sebesar 42,07%. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel reliability pada Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebersihan, Keindahan, Ketertiban (K3) di Kawasan Pasar Lambaro berada pada kategori **Rendah**.
3. Indeks pada variabel **Responsiveness** diperoleh rata-rata indeks sebesar 36,38%. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel responsiveness pada Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebersihan, Keindahan, Ketertiban (K3) di Kawasan Pasar Lambaro berada pada kategori **Rendah**.

4. Indeks pada variabel *Assurance* diperoleh rata-rata indeks sebesar 50,20%. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel assurance pada Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebersihan, Keindahan, Ketertiban (K3) di Kawasan Pasar Lambaro berada pada kategori **Sedang**.
5. Indeks pada variabel *Empathy* diperoleh rata-rata indeks sebesar 48,37%. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel empathy pada Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebersihan, Keindahan, Ketertiban (K3) di Kawasan Pasar Lambaro berada pada kategori **Sedang**.

Secara garis besar hasil penelitian menyimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebersihan, Keindahan, Ketertiban (K3) di Kawasan Pasar Lambaro berada pada kategori rendah. Kecenderungan pernyataan responden disimpulkan pada Tabel di bawah ini.

#### **4.4.2 Analisis Data Penelitian Kualitatif**

Hasil penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif mendeskripsikan hasil berupa analisis statistik yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kebersihan, Keindahan, Ketertiban (K3) di Kawasan Pasar Induk Lambaro dengan lima indikator *New Public Managemenet* berada pada kategori rendah. Hasil tersebut didapatkan berdasarkan pernyataan yang diberikan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan. Proses selanjutnya adalah melakukan wawancara kepada pihak penyelenggara layanan yaitu Satuan Tugas Pengelolaan

Pasar Induk Lambaro yang bertujuan untuk mengkonfirmasi hasil data kuantitatif tersebut.

Kawasan Pasar Induk Lambaro Kecamatan Ingin Jaya menjadi tempat berlangsungnya kegiatan ekonomi antara pedagang dan masyarakat, yang berdasarkan Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pasar pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Aceh Besar resmi dikelola oleh Satuan Petugas Pasar pada Dinas, Perindustrian, Perdagangan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Aceh Besar.

Pengelolaan Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) di pasar tersebut paling tidak seharusnya menggunakan acuan yang berdasarkan Standar Operasional dalam Perencanaan Pasar Rakyat sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 73 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Pasar Rakyat di Kabupaten Aceh Besar. Pada penelitian ini, Konsep New Public Management menjadi indikator pengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) di Kawasan Pasar Induk Lambaro dengan 5 aspek yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy*.

*Aspek Pertama membahas tentang Tangible* (bukti fisik) yaitu sesuatu yang kasat mata, yang dalam penelitian ini pembahasan terkait bukti fisik dilihat dari 3 (tiga) hal yaitu: Adanya tong sampah di setiap blok Pasar, Akses jalanan yang tidak becek, dan Lahan parkir yang luas yang mudah diakses.

Dengan menggunakan metode kuantitatif, ditemukan hasil sebesar 35,37% dalam kategori Rendah. Sesuai dengan pernyataan masyarakat, terbukti bahwa tidak adanya tong sampah di setiap blok pasar, hal ini yang menyebabkan penumpukan sampah di sudut ruko, sehingga hasil nilai indeks tangible termasuk dalam kategori rendah.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Saiful selaku Kepala Bidang Kebersihan Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro yang menjadi informan dalam penelitian ini menyatakan:

*“Tidak adanya tempat penampungan sampah di dalam lingkungan kawasan pasar sebelum dipindahkan ke dalam kontainer. Kami hanya mengarahkan para pedagang untuk menumpukkan sampah di sudut blok. Hal tersebut memang menyebabkan kondisi sampah di sekitaran blok pasar menjadi berceceran sehingga Pasar Lambaro masih jauh dari keadaan yang bersih. Namun pihak Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro (petugas kebersihan) akan mengangkut tumpukan sampah tersebut ke dalam kontainer.”<sup>38</sup>*

Sejalan dengan pernyataan informan dalam wawancara, menunjukkan bahwa kebersihan lingkungan di kawasan Pasar Induk Lambaro belum mencapai pada tingkat yang diinginkan, dibuktikan dengan tidak tersedianya tempat penampungan sampah di setiap blok pasar, kemudian keadaan lokasi parkir yang masih belum tertib serta keadaan infrastruktur yang belum dilakukannya renovasi secara berkala.

**Aspek Kedua membahas tentang Reliability** (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam penelitian ini pembahasan terkait keandalan dilihat dari 3

---

<sup>38</sup> Wawancara dengan Saiful, Kepala Bidang Kebersihan Satuan Pengelola Pasar Induk Lambaro, pada tanggal 15 Desember 2021.

(tiga) hal yaitu: Pasar yang bersih dari sampah. akses jalan yang mudah ditempuh oleh pembeli, dan petugas parkir yang memberikan arahan lokasi parkir.

Dengan menggunakan metode kuantitatif, ditemukan hasil sebesar 42,07% termasuk dalam kategori rendah. Sesuai dengan pernyataan masyarakat, terbukti bahwa kondisi pasar masih jauh dari keadaan bersih, tetapi akses jalan yang mudah ditempuh oleh pembeli dan petugas parkir yang memberikan arahan lokasi parkir sudah mencapai nilai indeks kategori sedang. Namun nilai rata-rata dari keseluruhan analisis indeks terhadap variabel *reliability* masih menunjukkan hasil yang termasuk dalam kategori rendah.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Saiful selaku Kepala Bidang Kebersihan Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro yang menjadi informan tunggal dalam penelitian ini menyatakan:

*“Akibat dari tidak adanya tong sampah yang tersedia di setiap blok, maka menyebabkan kondisi sampah yang berceceran, sehingga kondisi pasar memang tidak bisa dijamin selalu bersih setiap saat. Akses jalan yang dilalui oleh masyarakat juga diupayakan untuk selalu diperbaiki apabila ada keluhan. Namun proses yang dibutuhkan cukup lama. Karena untuk perbaikan jalur akses harus melalui beberapa tahap agar perencanaan tersebut dapat dilaksanakan. Kami selalu memberikan himbauan kepada seluruh staf untuk melayani masyarakat dengan kerja yang maksimal.”<sup>39</sup>*

Sejalan dengan pernyataan informan dalam wawancara, hasil observasi peneliti pada juga menunjukkan bahwa kondisi pasar masih belum dalam kategori bersih, banyak sampah plastik yang berceceran di lingkungan pasar, kemudian kondisi bangunan sudah cukup memadai, tapi diperlukan perbaikan untuk lebih menunjang kegiatan perekonomian di pasar. Terkait dengan petugas parkir yang

---

<sup>39</sup> Wawancara dengan Saiful, Kepala Bidang Kebersihan Satuan Pengelola Pasar Induk Lambaro, pada tanggal 15 Desember 2021.

memberikan arahan, belum terlihat secara langsung berdasarkan observasi peneliti sesuai dengan pernyataan yang telah ditulis.

*Aspek Ketiga membahas tentang Responsiveness* (daya tanggap) yaitu memberikan respon yang tepat dan segera. Dalam penelitian ini pembahasan terkait dengan daya tanggap dilihat dari 3 (tiga) hal yaitu: Petugas membersihkan sampah setiap hari, adanya perbaikan infrastruktur setiap adanya keluhan, dan pos pengaduan masyarakat yang mudah diakses oleh masyarakat.

Dengan menggunakan metode kuantitatif, ditemukan hasil sebesar 36,38% termasuk dalam kategori rendah. Sesuai dengan pernyataan masyarakat, terbukti bahwa petugas melakukan kegiatan pembersihan sampah tetapi hasilnya masih belum yang diinginkan, dan kondisi infrastruktur yang belum ada perbaikan sesuai dengan yang dikeluhkan oleh masyarakat, serta terdapat pos pengamanan yang menjadi tempat pengaduan terhadap kasus ketertiban.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan Saiful selaku Kepala Bidang Kebersihan Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro yang menjadi informan tunggal dalam penelitian ini menyatakan:

*“Petugas melakukan tugasnya sesuai dengan arahan atasan di kepala bidang masing-masing dan telah dihimbau untuk mengerjakannya secara maksimal. Kami sudah berupaya untuk mendiskusikan hal-hal yang berkaitan dengan renovasi untuk beberapa bangunan di pasar ini, namun perlu ada persetujuan pihak atasan dalam bentuk perencanaan pembangunan tersebut berdasarkan Rancangan APBD. Kami mempunyai pos keamanan untuk menampung keluhan masyarakat yang berkaitan dengan keamanan.”<sup>40</sup>*

---

<sup>40</sup> Wawancara dengan Saiful, Kepala Bidang Kebersihan Satuan Pengelola Pasar Induk Lambaro, pada tanggal 15 Desember 2021.

Sejalan dengan pernyataan informan dalam wawancara, hasil observasi peneliti menyimpulkan ada beberapa petugas kebersihan yang memang melaksanakan tugasnya diatas jam 11.00 WIB dengan melakukan kegiatan menyapu dan membuang sampah ke kontainer yang berada di Pasar Induk Lambaro. Terkait dengan kondisi bangunan, ada beberapa bangunan yang sudah harus diperbaiki namun belum terlihat tanda-tanda akan diperbaiki. Sementara itu terdapat pos keamanan yang melayani keluhan masyarakat.

*Aspek Keempat membahas tentang Assurance* (jaminan) yaitu kepastian yang menjamin kepada masyarakat mencakup kemampuan dan pengetahuan. Dalam penelitian ini pembahasan terkait dengan daya tanggap dilihat dari 3 (tiga) hal yaitu: Kondisi pasar yang bersih dari sampah yang berceceran, infrastruktur pasar yang memadai (contohnya gedung dan jalan), dan kendaraan aman tanpa harus menggunakan kunci pengaman tambahan.

Dengan menggunakan metode kuantitatif, ditemukan hasil sebesar 50,20% termasuk dalam kategori sedang Sesuai dengan pernyataan masyarakat, terbukti bahwa kondisi pasar belum bersih dari sampah berceceran dengan hasil tingkat analisis indeks terhadap pernyataan ini masih rendah. Sedangkan infrastruktur yang memadai dan kendaraan aman tanpa harus menggunakan kunci pengaman tambahan sudah berada dalam kategori sedang yang berarti keadaan infrastruktur dan penambahan kunci pengaman tambahan sudah mulai memberikan arahan ke yang lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan Saiful selaku Kepala Bidang Kebersihan Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro yang menjadi informan tunggal dalam penelitian ini menyatakan:

*“Keadaan sampah memang masih semrawut dikarenakan kami hanya menghimbau para pedagang untuk menempatkan sampahnya di pojok tempat mereka berdagang. Masyarakat yang mengunjungi Pasar Induk Lambaro ini tidak diimbau untuk membawa kunci pengaman tambahan, dikarenakan kunci pengaman bawaan yang telah tersedia dari pihak kendaraan dirasa sudah cukup untuk meminimalisir kasus kehilangan, kami sudah berupaya memperbaiki keadaan infrastruktur dengan memasukkan renovasi infrastruktur dalam dokumen RAPBD.”<sup>41</sup>*

Sejalan dengan pernyataan informan dalam wawancara, memang masih banyak sampah yang berceceran di kawasan pasar dan hal tersebut merupakan turunan akibat dari beberapa variabel yang telah disebutkan diatas. Serta keadaan infrastruktur atau yang dimaksud dengan bangunan juga belum ada perbaikan yang signifikan. Kemudian juga tidak terlihat kendaraan yang menggunakan kunci pengaman tambahan.

**Aspek Kelima membahas tentang Empathy** (empati) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian ini pembahasan terkait dengan daya tanggap dilihat dari 3 (tiga) hal yaitu: Petugas pengaduan kebersihan melayani dengan ramah, tanggapan petugas yang ramah terhadap saran dari pengunjung dan petugas yang memberikan arahan lokasi parkir dengan ramah.

Dengan menggunakan metode kuantitatif, ditemukan hasil sebesar 48,37% termasuk dalam kategori sedang. Sesuai dengan pernyataan masyarakat, terbukti

---

<sup>41</sup> Wawancara dengan Saiful, Kepala Bidang Kebersihan Satuan Pengelola Pasar Induk Lambaro, pada tanggal 15 Desember 2021.

bahwa kinerja petugas pengaduan kebersihan sudah mulai melakukan pelayanan dengan ramah dan cara petugas menanggapi saran dari masyarakat. Hanya saja petugas yang memberi arahan lokasi parkir belum mulai menerapkan pelayanan dengan ramah.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan Saiful selaku Kepala Bidang Kebersihan Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro yang menjadi informan tunggal dalam penelitian ini menyatakan:

*“Kami telah memberi arahan kepada para staf yang berada dibawah koordinasi langsung dengan Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro untuk melayani masyarakat secara maksimal sesuai dengan kebutuhan mereka.”<sup>42</sup>*

Sejalan dengan pernyataan informan dalam wawancara, menyatakan bahwa tidak secara keseluruhan para staf yang bekerja langsung dibawah koordinasi Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro. memberikan pelayanan yang berupa proses tanggapan terhadap keluhan masyarakat yang dilayani dengan ramah.

**Tabel 4.20.**  
**Kesimpulan Data Deskriptif**

Variabel	Indeks	Interpretasi	Pendapat Masyarakat (Pasar Lambaro)
<i>Tangible</i>	35,37%	Rendah	Sesuai dengan pernyataan masyarakat, terbukti bahwa tidak adanya tong sampah di setiap blok pasar, hal ini yang menyebabkan penumpukan sampah di sudut ruko, sehingga hasil nilai indeks tangible termasuk dalam

<sup>42</sup> Wawancara dengan Saiful, Kepala Bidang Kebersihan Satuan Pengelola Pasar Induk Lambaro, pada tanggal 15 Desember 2021.

			kategori rendah.
<i>Reliability</i>	42,07%	Rendah	Pasar yang belum bersih merupakan salah satu turunan penyebab dari tidak adanya tong sampah di setiap blok pasar. Hal tersebut merupakan dampak yang akan terjadi secara langsung berdasarkan hasil pernyataan pada variabel tangible.
<i>Responsiveness</i>	36,38%	Rendah	Pernyataan ini menjelaskan bahwa tidak adanya respon yang cepat dari pihak satuan tugas pengelolaan pasar Induk Lambaro ketika ada masyarakat yang menyampaikan keluhan terhadap infrastruktur yang sudah harus direnovasi.
<i>Assurance</i>	50,20%	Sedang	Kondisi pasar yang masih belum bersih dari sampah berceceran merupakan penyebab dari turunan pernyataan variabel tangible dan variabel reliability.
<i>Empathy</i>	48,37%	Sedang	Pernyataan ini menjelaskan bahwa juru parkir di Kawasan Pasar Induk Lambaro tidak memberikan arahan parkir secara ramah dan terarah.

*Sumber: Diolah Oleh Peneliti*

#### 4.4.3 Analisis Komparatif

Sesuai dengan yang dijelaskan dalam hasil antara penggunaan metode kuantitatif dan metode kualitatif. Dalam pembahasan metode kuantitatif menjabarkan bahwa berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang telah disebarakan kepada masyarakat (pengunjung Pasar Induk Lambaro) secara keseluruhan masih termasuk dalam kategori rendah, yang dibuktikan dengan hasil

analisis nilai indeks. Sementara itu dalam pembahasan metode kualitatif, dapat dinyatakan bahwa pihak Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar sudah berupaya untuk memberikan pelayanan secara menyeluruh dan maksimal kepada masyarakat. Upaya yang dilakukan berupa penyesuaian jam kerja petugas kebersihan terhadap mobilitas masyarakat, arahan dari setiap kepala bidang pihak Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro kepada para stafnya untuk melayani masyarakat dengan ramah. Kemudian mereka juga sudah mengajukan perencanaan terhadap renovasi infrastruktur. Namun berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan upaya-upaya yang diusahakan oleh pihak Satuan Tugas belum tersampaikan kepada masyarakat. Hal itu dipengaruhi oleh luasnya kawasan pasar yang tidak sebanding dengan jumlah anggota petugas pasar, dan kurangnya sistem pengawasan dari pihak yang bertanggung jawab sehingga tidak ada sanksi apabila ada yang melanggar peraturan kebijakan. Dapat dilihat dari sisi masyarakat, masih kurangnya rasa kepedulian khususnya di bidang kebersihan terhadap lingkungan di sekitar. Sehingga kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan oleh pihak yang berwenang juga tidak terlaksanakan. Dalam hal ini dibutuhkan kerjasama antara pihak Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Induk Lambaro dengan masyarakat agar tujuan utama yang sesuai dengan Peraturan Bupati Nomo 73 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan Pasar Rakyat di Kabupaten Aceh Besar.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Bab ini merupakan penutup dari uraian-uraian sebelumnya, setelah menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kebersihan, Keindahan, Ketertiban (K3), maka peneliti dapat memberikan kesimpulan dan saran sebagai berikut:

#### **5.1. Kesimpulan**

Dengan menggunakan konsep *New Public Management* terhadap Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) hasil dari jumlah nilai indeks berdasarkan teknik analisis data nilai indeks dapat disimpulkan bahwa *tangible* (bukti fisik) sebesar 35,37%, *reliability* (keandalan) sebesar 42,07%, *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 36,38%, *assurance* (jaminan) sebesar 50,20%, dan *empathy* sebesar 48,37%. Tingkat Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) di Pasar Induk Lambaro menunjukkan hasil rendah, sehingga nilai rata-rata dari keseluruhan adalah 42,48%. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu tidak terdapatnya tong sampah di setiap blok pasar, pasar yang masih belum bersih dari sampah, tidak adanya perbaikan infrastruktur yang sesuai dengan keluhan masyarakat, kondisi pasar yang masih belum bersih dari sampah yang berceceran, dan petugas yang tidak ramah pada saat memberi arahan lokasi parkir.

## 5.2. Saran

### 1) Bagi Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Lambaro

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Satuan Tugas Pengelolaan Pasar Lambaro, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar dalam hal untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga tingkat kepuasan masyarakat tercapai secara maksimal. Dalam penelitian ini terbukti bahwa keadaan Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) dapat lebih ditingkatkan guna untuk mencapai kepuasan masyarakat pada saat mengunjungi Kawasan Pasar Induk Lambaro, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar.

### 2) Bagi Pemerintah Kabupaten Aceh Besar

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan rekomendasi kepada Pelaksana Sistem Pemerintahan Kabupaten Aceh Besar. Hal tersebut berkenaan dengan tidak adanya peraturan atau yang biasa disebut qanun, yang berkaitan langsung secara khusus tentang Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3). Dalam proses penelitian, penulis menemukan beberapa kabupaten di Aceh sudah memiliki qanun tentang Program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3), sedangkan Kabupaten Aceh Besar belum memiliki qanun tentang hal tersebut. Oleh karena itu, penulis menyarankan Pelaksana Sistem Pemerintahan Kabupaten Aceh Besar untuk merancang dan mengeluarkan qanun tentang Program Kebersihan,

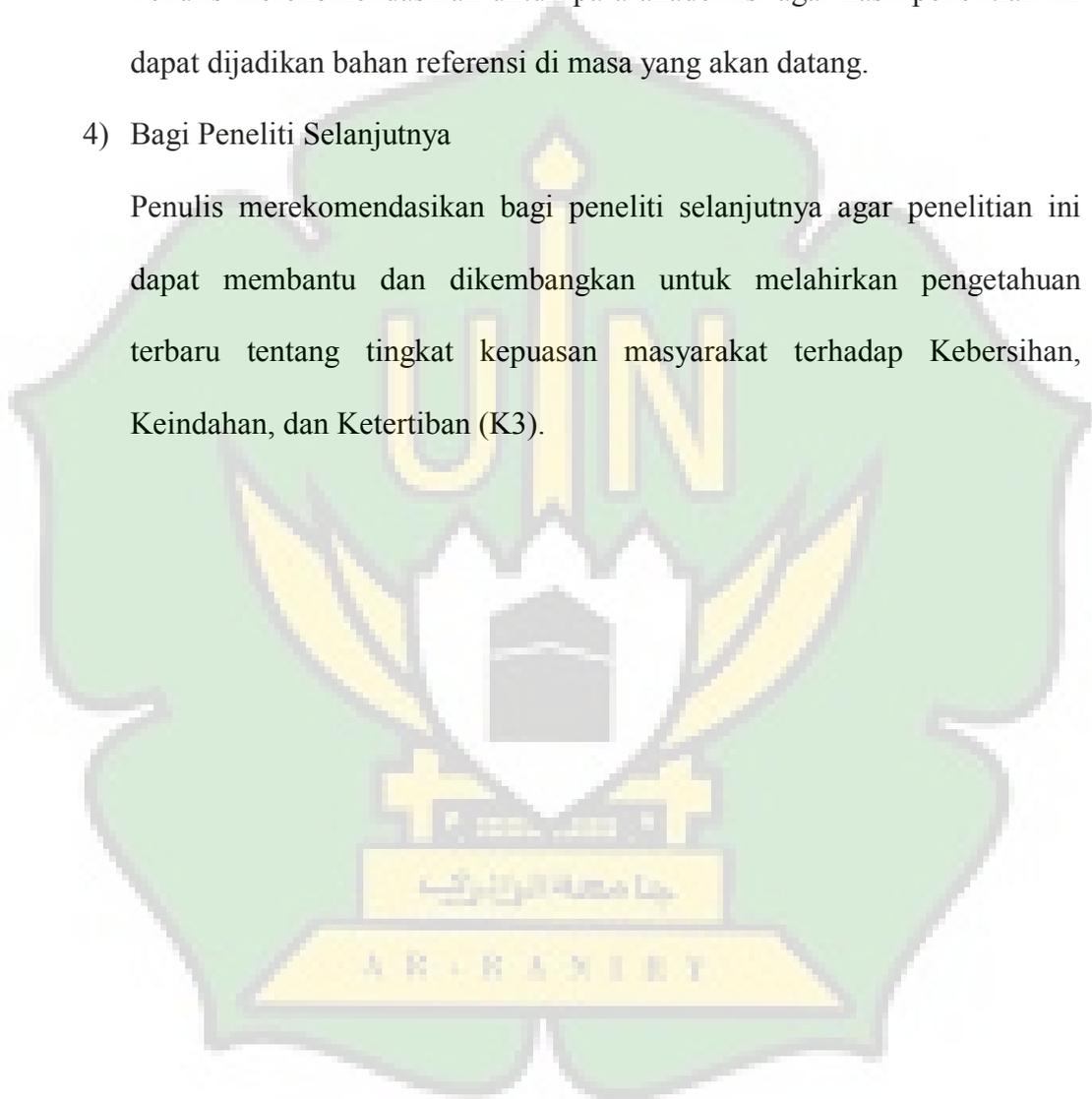
Keindahan, dan Ketertiban (K3) agar dapat menjadikan Kabupaten Aceh Besar menjadi lebih baik.

3) Bagi Bidang Akademik

Penulis merekomendasikan untuk para akademisi agar hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi di masa yang akan datang.

4) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penulis merekomendasikan bagi peneliti selanjutnya agar penelitian ini dapat membantu dan dikembangkan untuk melahirkan pengetahuan terbaru tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3).



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Arikunto dan Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Edisi Revisi V Cet. Ke-12.
- Fitri, Agus Zaenul Fitri, dan Nik Haryanti. 2020. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, Mixed Method, dan Research and Development*. Malang: Madani Media.
- Gunawan, Ce. 2020. *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian New Edition Buku Untuk Orang Yang (merasa) Tidak Bisa Dan Tidak Suka Statistik*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: fv Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Katalog Kecamatan Ingin Jaya dalam Angka 2021, Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Besar.
- Katalog Statistik Lingkungan Hidup Indonesia Air dan Lingkungan 2020.
- Penyusun, Tim. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Purba, Rao. 2006. *Measuring Consumer Perception Through Factor Analysis. The asianmanger*.
- Solihin, Dadang, dan Deddy Supriady Bratakusumah. 2001. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syaban, Mumun dan Elly Ratnaningrum. 2021. *Statistika Penelitian*. Bandung: Informatika Bandung.
- Wahid Iqbal, Mubarak dan Chayatin, Nurul. 2008. *Buku Ajar Kebutuhan Dasar Manusia*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Winardi, J. 2006. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

**Jurnal :**

Nabila, Ayya dkk. 2017. *Prosopography Pedagang Daging Sapi di Pasar Induk Lambaro Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar Tahun 1986-2016*. Dalam Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM), Vol 2 No. 1.

Efendi, Rusman dan Jihan Nada Alya Syifa. 2019. *Status Kesehatan Pasar Ditinjau dari Aspek Sanitasi dan Perilaku Hidup Bersih Sehat (PHBS) pada Pasar Ciputat dan Pasar Modern BSD Kota Tangerang Selatan*. Dalam Jurnal Kesehatan Indonesia, Vol IX, No. 3.

Jailan dkk. 2016. *Sistem Pengelolaan dan Upaya Penanggulangan Sampah Di Kelurahan Dufa-Dufa Kota Ternate*. Dalam Bio Edukasi, Vol. 4 No. 2.

Rohmad, Zaini. 2017. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan*. Dalam Jurnal Pendidikan, Sosiologi, dan Antropologi, Vol 1 No. 1.

Saputra, Rudy dkk. 2020. *Aplikasi Arsitektur Modern Pada Redesain Pasar Induk Tradisional Lambaro*. Dalam Jurnal Ilmiah Mahasiswa Arsitektur dan Perencanaan, Vol 4 No. 4.

**Perundang-Undangan:**

Pemerintah Indonesia. 2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

Pemerintah Indonesia. 2017. *Keputusan Menteri PAN-RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*.

Pemerintah Indonesia. 2007. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 42 Tahun 2007 tentang Pengelolaan Pasar Desa*.

Pemerintah Indonesia. 2020. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat Serta Perlindungan Masyarakat*.

Pemerintah Indonesia. 2021. *Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pembangunan dan Pengelolaan Sarana Perdagangan*.

Pemerintah Kabupaten Aceh Besar. 2013. *Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 8 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Sampah*.

Pemerintah Kabupaten Aceh Besar. 2017. *Peraturan Bupati Nomor 73 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan Pasar Rakyat di Kabupaten Aceh Besar*.

Pemerintah Kota Banda Aceh. 2021. *Revisi Rencana Strategis (Renstra) Tahun 2021 Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh*.

#### **Artikel:**

Jangan Buang Sampah Sembarangan, di Aceh Besar Bertambah 1,9 Ton Sampah Setiap Bulannya, diakses di <https://aceh.tribunnews.com/2020/09/14/jangan-buang-sampah-sembarangan-di-aceh-besar-bertambah-19-ton-sampah-setiap-bulannya?page=all> pada 2 Desember 2020.

Mayoritas Sampah Nasional berasal dari Aktivitas Rumah Tangga, diakses di <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/29/mayoritas-sampah-nasional-dari-aktivitas-rumah-tangga-pada-2020> pada 10 Desember 2021.

Pasar Induk Lambaro Jorok dan Tebarkan Bau Tidak Sedap, diakses di <https://aceh.tribunnews.com/2021/04/01/pasar-induk-lambaro-jorok-dan-tebarkan-bau-tak-sedap-ketua-komisi-ii-dprk-aceh-besar-kecewa?page=all> pada 12 Desember 2021.

Pasar Tradisional Lambaro Kumuh, diakses di <https://aceh.tribunnews.com/2021/12/07/video-pasar-tradisional-lambaro-kumuh-dan-becek> pada tanggal 13 Desember 2021.

Warga Lambaro Mengeluh, diakses di <https://modusaceh.co/news/warga-lambaro-mengeluh/index.html> pada 10 Desember 2021.

## Lampiran 1

### KUESIONER TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KEBERSIHAN, KEINDAHAN, DAN KETERTIBAN (K3) DI KAWASAN PASAR LAMBARO KECAMATAN INGIN JAYA KABUPATEN ACEH BESAR

#### Tanggal Survey:

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Inisial Responden:
2. Jenis Kelamin:
3. Pendidikan:
4. Pekerjaan:
5. Umur:

#### B. Petunjuk Umum

1. Angket ini hanya untuk kepentingan penelitian semata dan jawaban yang diberikan tidak berpengaruh apapun terhadap responden.
2. Angket ini terdiri dari Pengantar, Identitas Responden, dan Pertanyaan seputar Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) di Kawasan Pasar Lambaro Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.
3. Setiap kalimat di bawah ini sudah disediakan indikator (ukuran penilaian) kepuasan dan di kolom sebelah kanan sudah ada opsi jawaban sehingga nanti akan ditemukan nilai tingkat indeks kepuasan. Berilah tanda centeng (✓) pada kotak yang tersedia untuk setiap pernyataan sesuai dengan pengalaman dan pengamatan responden, yaitu : Setuju (YA) skor 1, dan Tidak Setuju (TIDAK) skor 0.
4. Atas jawaban dan kesediaan responden, saya ucapkan terima kasih.

### PENDAPAT RESPONDEN

NO	PERNYATAAN		PILIHAN JAWABAN	
1	Tangible (bukti fisik) sesuatu yang kasat mata seperti pakaian, fasilitas fisik, termasuk senyum dan sikap ramah.		YA	TIDAK
	KB_1	Adanya tong sampah di setiap blok Pasar		
	KI_1	Akses jalanan yang tidak becek		
	KT_1	Lahan parkir yang luas yang mudah diakses		
2	Reliability (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.		YA	TIDAK
	KB_2	Pasar yang bersih dari sampah		
	KI_2	Akses jalan yang mudah ditempuh oleh pembeli		
	KT_2	Petugas parkir yang memberi arahan lokasi parkir.		
3	Responsiveness (daya tanggap) yaitu memberikan respon yang tepat dan segera. Respon ini harus konsisten dari waktu ke waktu		YA	TIDAK
	KB_3	Petugas membersihkan sampah setiap hari		
	KI_3	Adanya perbaikan infrastruktur setiap adanya keluhan		
	KT_3	Pos pengaduan keamanan yang mudah diakses masyarakat		
4	Assurance (jaminan) yaitu kepastian yang menjamin kepada masyarakat mencakup kemampuan, pengetahuan, dapat dipercaya dan bebas dari keragu-raguan.		YA	TIDAK
	KB_3	Kondisi pasar yang bersih dari sampah yang berceceran		

	KI_3	Infrastruktur pasar yang memadai untuk jual beli. Contoh: gedung dan jalan		
	KT_3	Kendaraan aman tanpa harus menggunakan kunci pengaman tambahan		
5		Empathy meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat	YA	TIDAK
	KB_3	Petugas pengaduan kebersihan melayani dengan ramah		
	KI_3	Tanggapan petugas yang ramah terhadap saran dari pengunjung		
	KT_3	Petugas memberikan arahan lokasi parkir dengan ramah		

## Lampiran 2

## TABULASI DATA JAWABAN RESPONDEN

No	JK	Tangible			Realiabilty			Ressponsiveness			Assurance			Empathy			Total
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
A 1	L	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	7
A 2	L	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	9
A 3	L	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	9
A 4	L	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	4
A 5	L	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4
A 6	L	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4
A 7	L	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	5
A 8	L	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	5
A 9	L	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	6
A 10	L	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	4
A 11	L	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	5
A 12	L	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	5
A 13	L	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	5
A 14	L	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	5
A 15	L	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	5
A 16	L	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	11
A 17	L	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	10
A 18	P	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	5
A 19	P	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	6
A 20	P	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	5
A 21	P	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	4
A 22	P	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	6
A 23	P	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	5
A 24	P	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
A 25	P	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	7
A 26	P	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	5
A 27	P	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	5
A 28	P	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	7
A 29	P	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	4
A 30	P	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	6
A 31	P	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	12
A 32	P	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
A 33	P	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	12
A 34	P	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	11

A 35	P	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	6
B 37	L	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	3
B 38	L	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	4
B 39	L	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	11
B 40	L	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	10
B 41	L	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	9
B 42	L	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	4
B 43	L	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	4
B 44	L	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	9
B 45	L	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
B 46	L	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	6
B 47	L	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	10
B 48	L	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	8
B 49	L	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	8
B 50	L	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	9
B 51	L	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	9
B 52	P	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	10
B 53	P	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	12
B 54	P	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	8
B 55	P	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	10
B 56	P	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	9
B 57	P	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	10
B 58	P	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	8
B 59	P	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	8
B 60	P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
B 61	P	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	6
B 62	P	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	5
B 63	P	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	3
B 64	P	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	4
B 65	P	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
B 66	P	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	5
B 67	P	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	4
B 68	P	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	5
B 69	P	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	5
B 70	P	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	8
B71	P	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	9
C 73	L	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
C 74	L	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	5
C 75	L	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	9
C 76	L	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	7

C 77	L	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	4
C 78	L	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	9
C 79	P	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	9
C 80	P	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	10
C 81	P	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	5
C 82	P	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	7
D 83	L	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	6
D 84	L	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	6
D 85	P	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	5
D 86	P	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	6
D 87	P	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
D 88	P	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	7
E 89	L	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	5
E 90	L	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	6
E 91	L	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	5
E 92	L	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3
E 93	L	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	8
E 94	L	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	5
E 95	L	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	6
E 96	P	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	7
E 97	P	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	7
E 98	P	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	6
E 99	P	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
E 100	P	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	6
E 101	P	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4
E 102	P	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	7
F 103	L	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	6
F 104	L	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4
F 105	L	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	6
F 106	L	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	7
F 107	L	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	6
F 108	L	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	7
F 109	L	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	6
F 110	L	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	5
F 111	L	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	4
F 112	L	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	9
F 113	P	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	9
F 114	P	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	7
F 115	P	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	6
F 116	P	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	10

F 117	P	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	7
F 118	P	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	6
F 119	P	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	5
F 120	P	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	4
G 121	L	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	4
G 122	L	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	5
G 123	L	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	5
G 124	L	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	5
G 125	L	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	5
G 126	L	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
G 127	L	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	8
G 128	L	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	10
G 129	L	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	5
G 130	L	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
G 131	L	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	5
G 132	L	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	6
G 133	L	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	7
G 134	L	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	6
G 135	L	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	7
G 136	L	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	3
G 137	L	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	7
G 138	L	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	11
G 139	L	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	5
G 140	L	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	5
G 141	L	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	9
G 142	L	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	4
G 143	L	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	5
G 144	L	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	9
G 145	L	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	6
G 147	P	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	7
G 148	P	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	4
G 149	P	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	9
G 150	P	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	5
G 151	P	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	4
G 152	P	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	4
G 153	P	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	8
G 154	P	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	8
G 155	P	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	7
G 156	P	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	8
G 157	P	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	4

G 158	P	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	7
G 159	P	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	7
G 160	P	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	8
G 161	P	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	4
G 162	P	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	8
G 163	P	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	7
G 164	P	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	5
G 165	P	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	5
G 166	P	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	7
G 167	P	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	6



### Lampiran 3

#### Hasil Penelitian dan Pengujian Data

##### Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Tangible Terhadap Kebersihan

Q1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	131	79.9	79.9	79.9
1	33	20.1	20.1	100.0
Total	164	100.0	100.0	

##### Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Tangible Terhadap Keindahan

Q2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	105	64.0	64.0	64.0
1	59	36.0	36.0	100.0
Total	164	100.0	100.0	

##### Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Tangible Terhadap Ketertiban

Q3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	78	47.6	47.6	47.6
1	86	52.4	52.4	100.0
Total	164	100.0	100.0	

##### Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Reliability Terhadap Kebersihan

Q4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	133	81.1	81.1	81.1
1	31	18.9	18.9	100.0
Total	164	100.0	100.0	

### Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Reliability Terhadap Keindahan

**Q5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	61	37.2	37.2	37.2
	1	103	62.8	62.8	100.0
	Total	164	100.0	100.0	

### Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Reliability Terhadap Ketertiban

**Q6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	87	53.0	53.0	53.0
	1	77	47.0	47.0	100.0
	Total	164	100.0	100.0	

### Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Responsiveness Terhadap Kebersihan

**Q7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	90	54.9	54.9	54.9
	1	74	45.1	45.1	100.0
	Total	164	100.0	100.0	

### Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Responsiveness Terhadap Keindahan

**Q8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	138	84.1	84.1	84.1
	1	26	15.9	15.9	100.0
	Total	164	100.0	100.0	

**Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Responsiveness Terhadap Ketertiban**

**Q9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	86	52.4	52.4	52.4
	1	78	47.6	47.6	100.0
	Total	164	100.0	100.0	

**Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Assurance Terhadap Kebersihan**

**Q10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	136	82.9	82.9	82.9
	1	28	17.1	17.1	100.0
	Total	164	100.0	100.0	

**Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Assurance Terhadap Keindahan**

**Q11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	54	32.9	32.9	32.9
	1	110	67.1	67.1	100.0
	Total	164	100.0	100.0	

**Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Assurance Terhadap Ketertiban**

**Q12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	58	35.4	35.4	35.4
	1	106	64.6	64.6	100.0
	Total	164	100.0	100.0	

**Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Empathy Terhadap Kebersihan**

**Q13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	77	47.0	47.0	47.0
	1	87	53.0	53.0	100.0
	Total	164	100.0	100.0	

**Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Empathy Terhadap Keindahan**

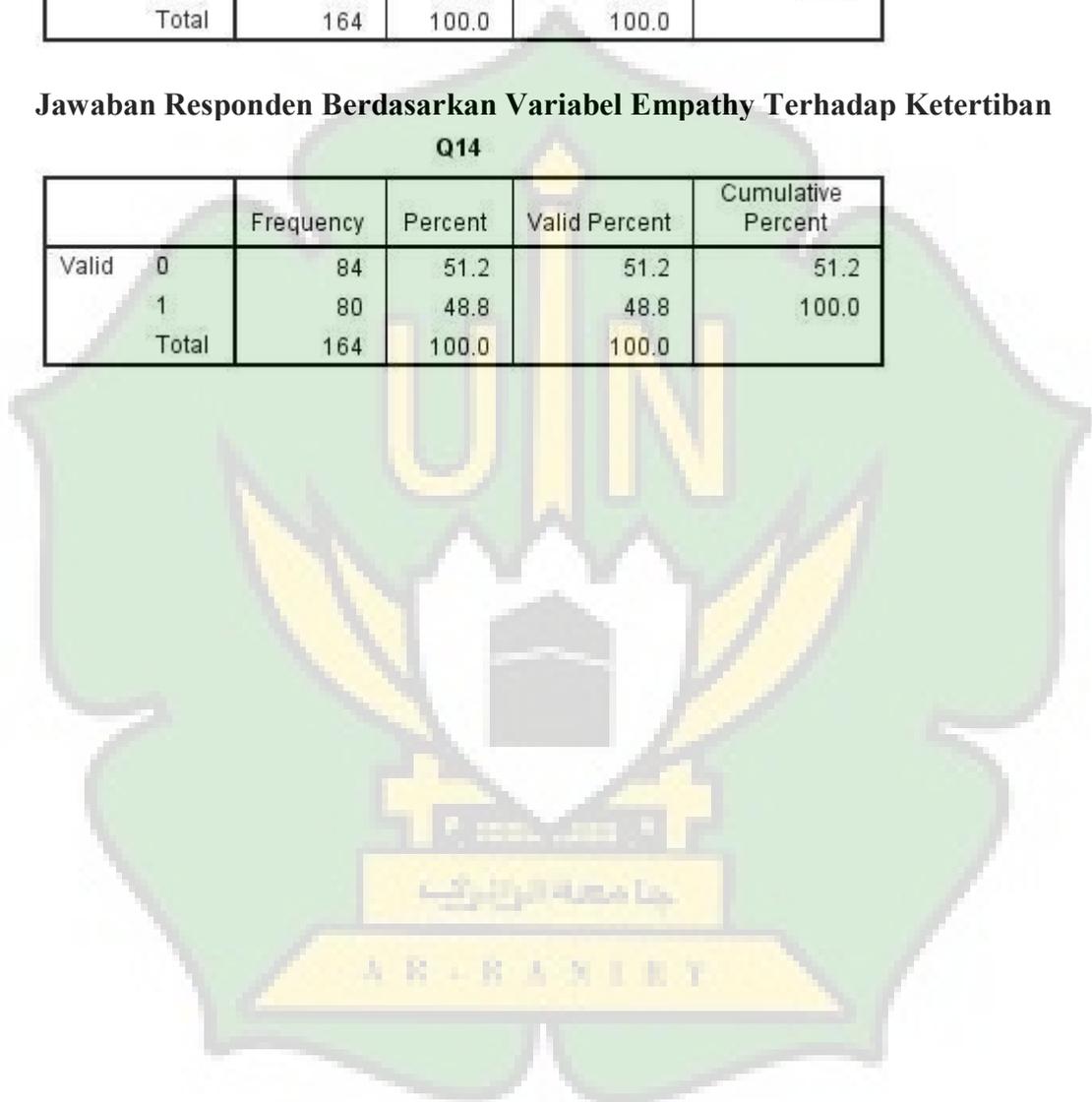
**Q14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	84	51.2	51.2	51.2
	1	80	48.8	48.8	100.0
	Total	164	100.0	100.0	

**Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Empathy Terhadap Ketertiban**

**Q14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	84	51.2	51.2	51.2
	1	80	48.8	48.8	100.0
	Total	164	100.0	100.0	



Lampiran 4

	Correlations																
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	
Q1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .345** 164	.113 .000 164	-.087 .268 164	.072 .362 164	.351** .000 164	.278** .000 164	-.051 .514 164	.101 .200 164	.015 .133 164	.015 .133 164	.015 .133 164	.015 .133 164	.015 .133 164	.015 .133 164	.015 .133 164	.015 .133 164
Q2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .345** 164	.103 .188 164	.103 .188 164	.103 .188 164	.103 .188 164	.103 .188 164	.103 .188 164	.103 .188 164	.103 .188 164	.103 .188 164	.103 .188 164	.103 .188 164	.103 .188 164	.103 .188 164	.103 .188 164	.103 .188 164
Q3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.113 .188 164	.103 .188 164	1 .241** 164	.101 .199 164	.260** .001 164	.201** .010 164	.079 .079 164	.051 .514 164	.009 .893 164	.009 .893 164	.009 .893 164	.009 .893 164	.009 .893 164	.009 .893 164	.009 .893 164	.009 .893 164
Q4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.087 .268 164	.103 .188 164	.103 .188 164	1 .241** 164	.049 .531 164	.157** .064 164	.132 .046 164	.102 .196 164	.040 .416 164	.040 .416 164	.040 .416 164	.040 .416 164	.040 .416 164	.040 .416 164	.040 .416 164	.040 .416 164
Q5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.072 .362 164	.101 .199 164	.101 .199 164	.101 .199 164	1 .332** 164	.168 .032 164	.064 .416 164	.064 .416 164	.064 .416 164	.064 .416 164	.064 .416 164	.064 .416 164	.064 .416 164	.064 .416 164	.064 .416 164	.064 .416 164
Q6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.351** .000 164	.260** .001 164	.260** .001 164	.260** .001 164	.260** .001 164	1 .178** 164	.178** .022 164	.107 .133 164	.118 .133 164	.118 .133 164	.118 .133 164	.118 .133 164	.118 .133 164	.118 .133 164	.118 .133 164	.118 .133 164
Q7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.278** .000 164	.201** .010 164	.201** .010 164	.201** .010 164	.201** .010 164	1 .178** 164	.178** .022 164	.133 .032 164	.133 .032 164	.133 .032 164	.133 .032 164	.133 .032 164	.133 .032 164	.133 .032 164	.133 .032 164	.133 .032 164
Q8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.051 .514 164	.079 .314 164	.079 .314 164	.079 .314 164	.079 .314 164	.079 .314 164	1 .058** 164	.055 .487 164	.055 .487 164	.055 .487 164	.055 .487 164	.055 .487 164	.055 .487 164	.055 .487 164	.055 .487 164	.055 .487 164
Q9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.101 .200 164	.051 .514 164	.051 .514 164	.051 .514 164	.051 .514 164	.051 .514 164	.051 .514 164	1 .152** 164	.152** .008 164	.152** .008 164	.152** .008 164	.152** .008 164	.152** .008 164	.152** .008 164	.152** .008 164	.152** .008 164
Q10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.015 .851 164	.133 .091 164	.140 .074 164	.443** .000 164	.028 .725 164	.175** .025 164	.019 .894 164	.152 .052 164	1 .923** 164	.008 .923** 164	.008 .923** 164	.008 .923** 164	.008 .923** 164	.008 .923** 164	.008 .923** 164	.008 .923** 164
Q11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.166** .033 164	.201** .010 164	-.096 .223 164	.040 .611 164	.035 .655 164	.010 .904 164	-.016 .843 164	-.164** .036 164	1 .923** 164	.079 .316 164	.079 .316 164	.079 .316 164	.079 .316 164	.079 .316 164	.079 .316 164	.079 .316 164
Q12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.170** .030 164	.262** .001 164	.011 .893 164	.064 .416 164	-.096 .220 164	-.201** .010 164	-.053 .423 164	-.189** .015 164	.098 .210 164	.079 .316 164	1 .042** 164	-.159** .042** 164	-.248** .001 164	-.248** .001 164	-.248** .001 164	-.248** .001 164
Q13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.289** .000 164	-.237** .002 164	.009 .906 164	-.076 .332 164	.190 .004 164	.190 .004 164	.074 .347 164	.235** .002 164	.074 .347 164	.074 .347 164	.074 .347 164	1 .042** 164	.160** .040 164	.160** .040 164	.160** .040 164	.160** .040 164
Q14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.240** .002 164	-.122** .121 164	.172** .027 164	-.128 .101 164	.182** .020 164	.194** .013 164	.044 .573 164	.145 .063 164	.119 .130 164	-.147 .061 164	-.248** .001 164	.160** .040 164	1 .013** 164	.194** .013** 164	.194** .013** 164	.194** .013** 164
Q15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.274** .000 164	-.236** .002 164	.131 .095 164	.056 .479 164	.423** .000 164	.109 .163 164	-.037 .638 164	.166** .034 164	.133 .090 164	-.077 .324 164	-.264** .001 164	.268** .001 164	.194** .013** 164	1 .164** 164	.456** .000 164	.456** .000 164
Q16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.377** .000 164	.108 .168 164	.508** .000 164	.418** .000 164	.343** .000 164	.542** .000 164	.482** .000 164	.163** .037 164	.331** .000 164	.395** .000 164	.036 .646 164	.376** .000 164	.348** .000 164	.456** .000 164	1 .164** 164	.456** .000 164

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran 5

### Uji Reliabilitas

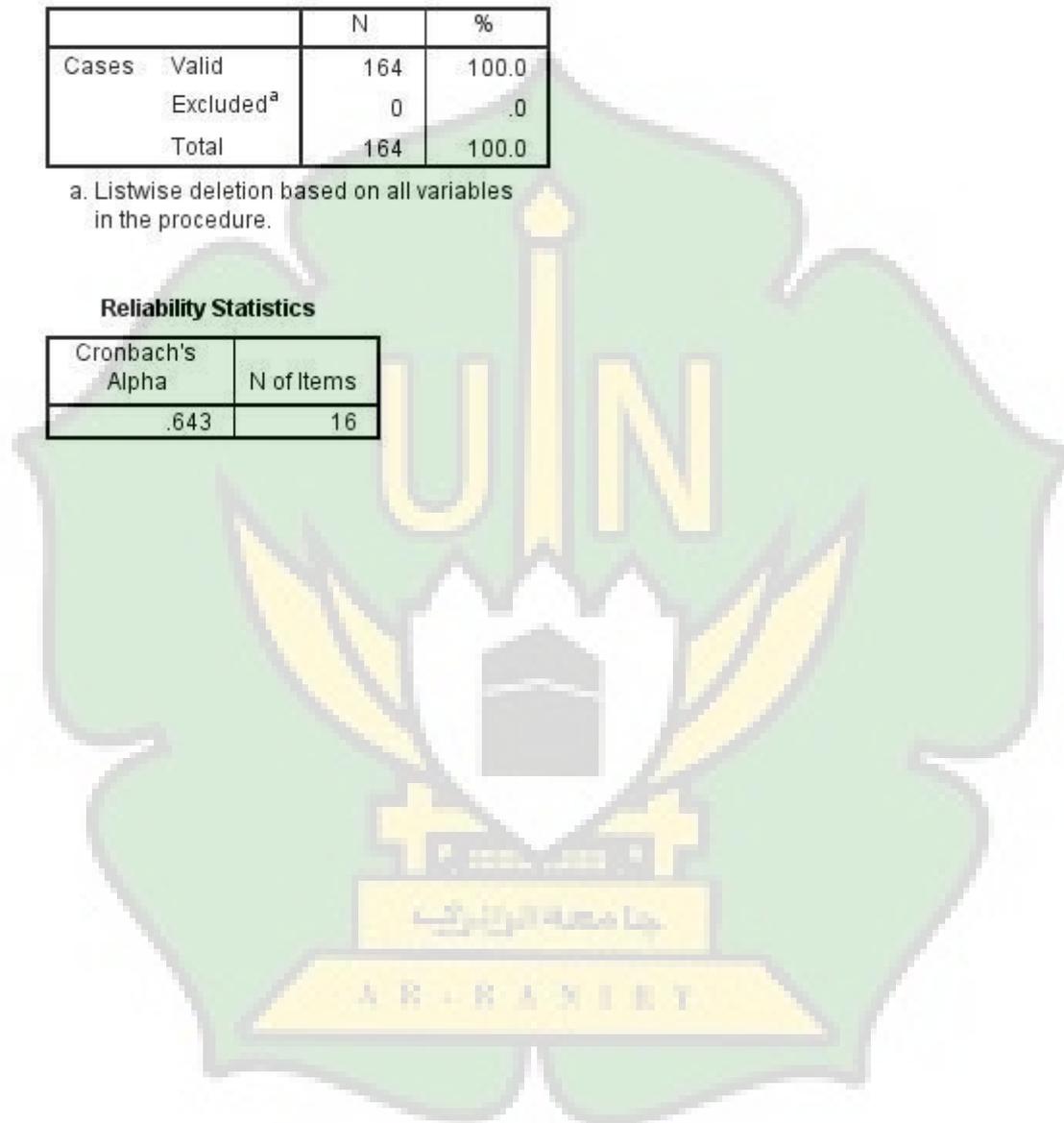
#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	164	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	164	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.643	16



**Lampiran 6**

**Dokumentasi pada saat penelitian**



Responden Penelitian



Keadaan Kawasan  
Pasar Induk  
Lambaro.

## Lampiran 7

## Regulasi Dasar Penelitian



11. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2015 tentang Penetapan dan Penyimpanan Barang Kebutuhan Pokok dan Barang Penting;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
13. Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 2 Tahun 2006 tentang Pokok - Pokok Pengelolaan Keuangan Kabupaten Aceh Besar;
14. Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Besar;
15. Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 4 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun Anggaran 2020;
16. Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 41 Tahun 2019 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun Anggaran 2020;

MEMUTUSKAN :

Meneetapkan :

- KESATU : Menetapkan besaran honorarium koordinator pengutip retribusi pelayanan pasar Satuan Tugas Pasar Kabupaten Aceh Besar Tahun Anggaran 2020 sebesar Rp.70.000,-/hari.
- KEDUA : Petugas sebagaimana dimaksud pada ditunjuk Kesatu mempunyai tugas sebagai berikut:
  - a. membagi tugas pengutip retribusi pelayanan;
  - b. mengontrol tugas pengutip retribusi pelayanan Pasar;
  - c. mengontrol seluruh pengutip retribusi pelayanan Pasar;
  - d. mengontrol petugas pengutip retribusi pelayanan; dan
  - e. membuat laporan pelaksanaan tugas.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat di berlakukannya Keputusan ini di bebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten Aceh Besar melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPPA SKPD) Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Aceh Besar;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan berlaku jika surat sejak tanggal 1 Januari 2020 dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kota Jantho  
pada tanggal 12 Oktober 2020M  
25 Shafer 1442 H



5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
6. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perindugunan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
7. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Penunahan dan Kawasan Permukiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5188);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2007 tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional;
11. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 48/M-DAG/PER/8/2013 tentang Pedoman Pembangunan dan Pengelolaan Sarana Distribusi Perdagangan;
12. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/M-DAG/PER/12/2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern;
13. Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Perampahan/Seberhan (Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2012 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Nomor 10);
14. Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 17 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 9 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan Pasar (Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2012 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Nomor 14);
15. Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 6 Tahun 2012 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2012 Nomor 23, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Nomor 23);
16. Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 13 Tahun 2012 tentang Retribusi Tempat Khusus Parkir (Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2012 Nomor 30, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Nomor 30);
17. Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 18 Tahun 2012 tentang Retribusi Pasar Onair dan/atau Pertokoan (Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2012 Nomor 34, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Nomor 34);

PERATURAN BUPATI ACEH BESAR  
NOMOR 73 TAHUN 2017

TENTANG  
PENGELOLAAN PASAR RAKYAT DI KABUPATEN ACEH BESAR

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM  
ATAS RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA  
BUPATI ACEH BESAR,

Menimbang : a. bahwa untuk mendorong pasar rakyat mampu berkompetisi dan berdaya saing dengan pusat perbelanjaan dan toko modern setelah berlakunya Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 57 Tahun 2017 tentang Penetapan Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 4 Tahun 2012 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pasar pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Aceh Besar diperlukan pengelolaan pasar rakyat secara profesional;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati Aceh Besar tentang Pengelolaan Pasar Rakyat di Kabupaten Aceh Besar.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 (Drti Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten Dalam Lingkungan Wilayah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3831);

4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);

MEMUTUSKAN:

Meneetapkan : PERATURAN BUPATI ACEH BESAR TENTANG PENGELOLAAN PASAR RAKYAT DI KABUPATEN ACEH BESAR.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksudkan dengan:

1. Kabupaten Aceh Besar adalah bagian dari Daerah Provinsi Aceh sebagai suatu kesatuan masyarakat hukum yang diberi kewenangan khusus untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang dipimpin oleh seorang Bupati.
2. Pemerintahan Kabupaten adalah penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten dan Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten sesuai dengan fungsi dan kewenangan masing-masing.
3. Pemerintah Daerah Kabupaten yang selanjutnya disebut Pemerintah Kabupaten Aceh Besar adalah unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Kabupaten yang terdiri atas Bupati dan perangkat Daerah Kabupaten Aceh Besar.
4. Bupati adalah Kepala Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Besar yang dipilih melalui suatu proses demokratis yang dilakukan berdasarkan asas langsung, umum, bebas, rahasia, jujur dan adil.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Aceh Besar.
6. Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan yang selanjutnya disebut Dinas adalah Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Aceh Besar.
7. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Aceh Besar.
8. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, yang selanjutnya disingkat RPJMD, adalah dokumen perencanaan daerah untuk periode 5 (lima) tahun.
9. Rencana Kerja Pemerintah Daerah, yang selanjutnya disingkat RKPD, adalah dokumen perencanaan daerah untuk periode 1 (satu) tahun.
10. Rencana Strategis SKPD, yang selanjutnya disingkat dengan Rencana SKPD, adalah dokumen perencanaan SKPD Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Aceh Besar untuk periode 5 (lima) tahun.

1. Rencana Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah, yang selanjutnya disebut Rencana SKPD, adalah dokumen perencanaan SKPD yang membidangi pasar rakyat untuk periode 1 (satu) tahun.
12. Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Aceh Besar, yang selanjutnya disebut RTRW Kabupaten Aceh Besar, adalah arahan kebijakan dan strategi pemanfaatan ruang wilayah Kabupaten Aceh Besar.
13. Satuan Tugas Pasar yang selanjutnya disebut Satgas Pasar adalah Satuan Tugas pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Aceh Besar.
14. Ketua Bidang Perdagangan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Aceh Besar.
15. Pengelolaan Pasar Rakyat adalah penataan pasar rakyat yang meliputi perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pasar rakyat.
16. Unit Pasar adalah unit pengelolaan pasar yang dibentuk pada pasar-pasar dalam Kabupaten Aceh Besar.
17. Haria Peukan adalah orang yang memimpin unit pasar yang dipilih oleh panitia pemilihan dan ditetapkan oleh Bupati.
18. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.
19. Pasar adalah tempat yang diberi batas tertentu dan terdiri atas pelataran, bangunan berbentuk los dan kios dan bentuk lainnya yang dikelola oleh Pemerintah Daerah dan khusus disediakan untuk pedagang.
20. Tempat Dasar adalah bangunan berupa kios, los maupun halaman terbuka yang merupakan bagian dari wilayah pasar.
21. Kios adalah bangunan di pasar yang beratap dan dipisahkan satu dengan yang lainnya dengan dinding pemisah mulai dari lantai sampai dengan langit-langit yang dipergunakan untuk usaha berjualan.
22. Los adalah bangunan tetap di dalam lingkungan pasar berbentuk bangunan memanjang tanpa dilengkapi dinding.
23. Pelataran adalah latar atau nama lain berupa hamparan sarana yang disediakan oleh pemerintah didalam lingkungan pasar memanjang dengan atau tanpa atap.
24. Pedagang adalah orang dan/atau Badan yang melakukan aktifitas jual beli barang dan/atau jasa di pasar.
25. Pemberdayaan Pasar Rakyat adalah segala upaya pemerintah daerah dalam melindungi keberadaan pasar rakyat agar mampu berkembang lebih baik untuk dapat bersaing dengan pusat perbelanjaan dan toko modern.
26. Pemakai Tempat Dasar adalah orang atau Badan yang mempergunakan tempat dasar untuk berjualan.
27. Surat Keterangan Hak Pemakaian Tempat Dasar yang selanjutnya disingkat SKHPTD adalah Surat Keterangan Hak Pakai Tempat Dasar;
28. Zoning Jenis Dagangan, yang selanjutnya disebut Blok Dagangan adalah pembagian pedagang menurut jenis dagangan.

#### Pasal 7

- Pasar rakyat tipe B sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, memiliki kriteria:
- luas lahan paling sedikit 1.500 m<sup>2</sup>;
  - kepemilikan lahan dibuktikan dengan dokumen yang sah;
  - peruntukan lahan sesuai dengan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kabupaten Aceh Besar;
  - jumlah pedagang paling sedikit 75 pedagang;
  - bangunan utama pasar rakyat berupa los, kios, selasar/koridor/gang dan sarana pendukung lainnya meliputi kantor pengelola dan kantor fasilitas pembiayaan, ruang serbaguna untuk pembinaan pedagang, penitipan dan bermain anak dengan luas sedikit 40m<sup>2</sup>, toilet, tempat ibadah, pos kesehatan, pos keamanan, drainase, TPS, gudang, tempat parkir, area penghijauan, alat pemadam kebakaran, instalasi air bersih dan jaringan listrik, IPAL, telekomunikasi, sistem informasi harga dan stok dan papan pengumuman informasi harga harian;
  - jalan menuju pasar rakyat mudah diakses dan didukung dengan sarana transportasi umum;
  - pasar rakyat dikelola secara langsung oleh manajemen pengelolaan pasar;
  - kegiatan /operasional pasar rakyat dilakukan paling sedikit 3 (tiga) hari dalam seminggu; dan
  - mempunyai CCTV yang terhubung langsung ke Kementerian Perdagangan untuk memantau aktivitas pasar rakyat tersebut.

#### Pasal 8

- Pasar rakyat tipe C sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c, memiliki kriteria:
- luas lahan paling sedikit 1000 m<sup>2</sup>;
  - kepemilikan lahan dibuktikan dengan dokumen yang sah;
  - peruntukan lahan sesuai dengan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kabupaten Aceh Besar;
  - jumlah pedagang paling sedikit 30 pedagang;
  - bangunan utama pasar rakyat berupa los, kios selasar/koridor/gang dan sarana pendukung lainnya meliputi Kantor pengelola, toilet, tempat ibadah, pos kesehatan, drainase, TPS, gudang, tempat parkir, area penghijauan, alat pemadam kebakaran, instalasi air bersih dan jaringan listrik, telekomunikasi;
  - jalan menuju pasar rakyat mudah diakses dan didukung dengan sarana transportasi umum;
  - pasar rakyat dikelola secara langsung oleh manajemen pengelolaan pasar; dan
  - kegiatan /operasional pasar rakyat dilakukan paling sedikit 2 (dua) hari dalam seminggu.

#### Pasal 9

- Pasar rakyat tipe D sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d, memiliki kriteria:
- luas lahan paling sedikit 500 m<sup>2</sup>;
  - kepemilikan lahan dibuktikan dengan dokumen yang sah;
  - peruntukan lahan sesuai dengan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kabupaten Aceh Besar;
  - jumlah pedagang paling sedikit 10 pedagang;
  - bangunan utama pasar rakyat berupa los, dan sarana pendukung lainnya meliputi Kantor pengelola, toilet, tempat ibadah, pos kesehatan, drainase, TPS, gudang, tempat parkir, area penghijauan, alat pemadam kebakaran, instalasi air bersih dan jaringan listrik;
  - jalan menuju pasar rakyat mudah diakses dan didukung dengan sarana transportasi umum;

- 5 -

## BAB II TUJUAN, RUANG LINGKUP, KRITERIA DAN KLASIFIKASI

### Pasal 2

- Tujuan pengelolaan pasar rakyat meliputi:
- menciptakan pasar rakyat yang bersih, sehat, aman, nyaman, terbuah, jujur dan ramah lingkungan;
  - meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
  - mengajukan pasar rakyat sebagai penggerak roda perekonomian daerah; dan
  - menciptakan pasar rakyat yang berdaya saing dengan pusat perbelanjaan dan toko modern.

### Pasal 3

- Ruang lingkup Peraturan Bupati ini meliputi pengelolaan pasar rakyat yang dimiliki, dibangun dan/atau dikelola oleh Pemerintah Kabupaten.

### Pasal 4

- Kriteria pasar rakyat antara lain:
- dimiliki, dibangun dan/atau dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Aceh Besar;
  - transaksi dilakukan secara tunai dan tunai;
  - tempat usaha beragan dan menyatu dalam lokasi yang sama.

### Pasal 5

Pasar rakyat diklasifikasikan atas 4 (empat) tipe:

- pasar rakyat tipe A;
- pasar rakyat tipe B;
- pasar rakyat tipe C; dan
- pasar rakyat tipe D.

### Pasal 6

- Pasar rakyat tipe A sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a, memiliki kriteria:
- luas lahan paling sedikit 3.000 m<sup>2</sup>;
  - kepemilikan lahan dibuktikan dengan dokumen yang sah;
  - peruntukan lahan sesuai dengan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kabupaten Aceh Besar;
  - jumlah pedagang paling sedikit 150 pedagang;
  - bangunan utama pasar rakyat berupa los, kios selasar/koridor/gang dan sarana pendukung lainnya meliputi Kantor pengelola dan kantor fasilitas pembiayaan, ruang serbaguna untuk pembinaan pedagang, penitipan dan bermain anak dengan luas sedikit 50m<sup>2</sup>, toilet, tempat ibadah, pos ukur ulang minimal (2 m x 2 m), pos kesehatan, pos keamanan, drainase, TPS, gudang, area penghijauan, alat pemadam kebakaran, instalasi air bersih dan jaringan listrik, IPAL, telekomunikasi, sistem informasi harga dan stok dan papan pengumuman informasi harga harian;
  - jalan menuju pasar rakyat mudah diakses dan didukung dengan sarana transportasi umum;
  - pasar rakyat dikelola secara langsung oleh manajemen pengelolaan pasar;
  - kegiatan /operasional pasar rakyat dilakukan setiap hari; dan
  - mempunyai CCTV yang terhubung langsung ke Kementerian Perdagangan untuk memantau aktivitas pasar rakyat tersebut.

- 7 -

- pasar rakyat dikelola secara langsung oleh manajemen pengelolaan pasar; dan
- kegiatan /operasional pasar rakyat dilakukan 1 (satu) atau 2 (dua) hari dalam seminggu.

## BAB III PENGELOLAAN Bagian Kesatu Perencanaan

### Pasal 10

- Kepala Dinas melakukan perencanaan pasar rakyat.
- Perencanaan pasar rakyat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi perencanaan fisik dan perencanaan non fisik.

### Pasal 11

- Perencanaan pasar rakyat yang meliputi perencanaan fisik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) meliputi:
  - penentuan lokasi;
  - penyediaan fasilitas bangunan dan tata letak pasar; dan
  - sarana pendukung.
- Pertencanaan fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a berlaku untuk pembangunan pasar baru.
- Perencanaan fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan huruf c berlaku untuk rehabilitasi pasar lama.

### Pasal 12

- Penentuan lokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf a antara lain:
- mengacu pada RTRW Kabupaten Aceh Besar;
  - dekat dengan pemukiman atau pusat kegiatan ekonomi masyarakat; dan
  - memiliki sarana dan prasarana transportasi yang menghubungkan ibukota kabupaten dan ibukota kecamatan dengan lokasi pasar baru yang akan dibangun.

### Pasal 13

- Penyediaan fasilitas bangunan dan tata letak pasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf b antara lain:
- bangunan toko/kios/los dibuat dengan ukuran standar ruang tertentu;
  - petak atau blok dengan akses jalan penghubung ke segala arah;
  - pencahayaan dan sirkulasi udara yang cukup;
  - penataan toko/kios/los berdasarkan jenis barang dagangan; dan
  - bentuk bangunan pasar rakyat selaras dengan karakteristik budaya daerah.

### Pasal 14

- Sarana pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf c, antara lain:
- kantor pengelola;
  - areal parkir;
  - tempat pembuangan sampah sementara/sarana pengelolaan sampah;
  - air bersih;

- e. sanitasi/drainase;
- f. tempat ibadah;
- g. toilet umum;
- h. pos keamanan;
- i. tempat pengelolaan limbah/Instalasi Pengelolaan Air Limbah;
- j. hidran dan fasilitas pemadam kebakaran;
- k. penertaman;
- l. sarana komunikasi;
- m. area bongkar muat dagangan; dan
- n. CCTV.

#### Pasal 15

- (1) Perencanaan pasar rakyat yang meliputi Perencanaan non fisik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan standar operasional dan prosedur yang ditetapkan.
- (2) Standar operasional dan prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1), antara lain :
  - a. sistem pemarikan retribusi;
  - b. sistem keamanan dan ketertiban;
  - c. sistem kebersihan dan penanganan sampah;
  - d. sistem perpartidiran;
  - e. sistem pemeliharaan sarana pasar;
  - f. sistem penerimaan; dan
  - g. sistem penanggulangan kebakaran.

#### Pasal 16

- (1) Perencanaan fisik dan perencanaan non fisik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) disusun dalam RUMD dan Rencana Dinas sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perencanaan fisik dan perencanaan non fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan ke dalam Renja Dinas dan RPD sebagai landasan penyusunan Rancangan APBD.

#### Bagian Kedua Kelembagaan

##### Pasal 17

- (1) Bupati menetapkan wewenang kepada Kepala Dinas untuk menetapkan struktur organisasi dan personil Satgas Pasar dan unit pasar rakyat dengan Keputusan Kepala Dinas.
- (2) Struktur organisasi satgas pasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri dari :
  - a. ketua;
  - b. ketua harian;
  - c. pejabat keuangan; dan
  - d. pejabat teknis lainnya sesuai kebutuhan.
- (3) Struktur organisasi unit pasar rakyat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri dari :
  - a. haria peukan;
  - b. pejabat keuangan;

- (4) Ketua harian satgas pasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf b mempunyai tugas sebagaimana tugas haria peukan yang disebut dalam ayat (2) huruf a sampai dengan huruf g, dan membuat laporan keuangan dan kinerja satgas pasar untuk Pasar Induk Lambaro, Pasar Inpres Lambaro dan Pasar Percontohan Lambaro.
- (5) Pejabat Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf c dan ayat (3) huruf b mempunyai tugas :
  - a. menyelenggarakan penatausahaan terhadap penerimaan daerah pada unit pasar;
  - b. mengisi Surat Tanda Setoran (STS) berdasarkan Surat Ketetapan Retribusi (SKR) dan tanda bukti lainnya yang sah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
  - c. menerima uang dan mencocokkan antara STS dengan Surat Ketetapan Retribusi (SKR) dan tanda bukti lainnya yang sah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
  - d. mencatat Penerimaan di Buku Kas Umum Penerimaan Pembantu;
  - e. membuat laporan pertanggungjawaban atas pengelolaan penerimaan uang;
  - f. melakukan penyeteroran hasil pembayaran retribusi dari wajib retribusi ke kas daerah secara bruto;
  - g. penyeteroran sebagaimana dimaksud pada huruf f dilakukan paling lama 2x24 jam;
  - h. bukti penerimaan dan bukti penyeteroran harus dipertanggungjawabkan kepada Bendahara Penerimaan; dan
  - i. laporan pertanggungjawaban atas pengelolaan penerimaan uang disampaikan kepada Bendahara Penerimaan paling lambat tanggal 5 (lima) bulan berikutnya.
- (6) Tugas pejabat teknis lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf d dan ayat (3) huruf c ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Kepala Dinas.

#### Pasal 19

Unit Pasar merupakan Unit Kerja dibidang pengelola pasar, rakyat yang dipimpin oleh haria peukan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui ketua satgas pasar.

#### Pasal 20

- (1) Penghasilan personil satgas pasar dan unit pasar terdiri dari :
  - a. gaji/honorarium;
  - b. tunjangan; dan/atau
  - c. insentif.
- (2) Besarnya penghasilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b sebagaimana tersebut dalam lampiran III dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan ini.
- (3) Insentif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c peruntukannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan tentang insentif pemungutan retribusi daerah.
- (4) Pembayaran penghasilan personil satgas pasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) baru dilaksanakan setelah laporan kinerja diterima dan disahkan oleh ketua harian satgas pasar.
- (5) Pembayaran penghasilan personil unit pasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) baru dilaksanakan setelah laporan kinerja diterima dan disahkan oleh ketua satgas pasar.

- c. pejabat teknis sesuai kebutuhan; dan
- d. pejabat pelaksana.

- (4) Ketua Satgas Pasar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a adalah ex officio Kepala Bidang Perdagangan pada Dinas.
- (5) Ketua harian satgas pasar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b ditunjuk oleh seorang Kepala Seksi Bidang Perdagangan pada Dinas.
- (6) Haria peukan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a dapat diangkat dari aparatur sipil negara/pensiunan aparatur sipil negara/pegawai honorer/tenaga kontrak/pedagang/tokoh masyarakat, dengan mekanisme pemilihan sebagaimana tercantum dalam lampiran I dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (7) Pejabat keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b diangkat dari aparatur sipil negara dan bertindak sebagai bendahara penerimaan pembantu, dengan jumlah personil :
  - a. pasar rakyat tipe A maksimal 2 (dua) orang; dan
  - b. pasar rakyat tipe B, tipe C dan tipe D maksimal 1 (satu) orang.
- (8) Pejabat teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c dapat diangkat dari aparatur sipil negara/pensiunan aparatur sipil negara /pegawai honorer/tenaga kontrak/tenaga harian lepas, dengan jumlah personil :
  - a. pasar rakyat tipe A maksimal 4 (empat) orang;
  - b. pasar rakyat tipe B maksimal 3 (tiga) orang; dan
  - c. pasar rakyat tipe C dan tipe D maksimal 2 (dua) orang.
- (9) Pejabat pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf d dapat diangkat dari aparatur sipil negara/pensiunan aparatur sipil negara /pegawai honorer/tenaga kontrak/tenaga harian lepas, dengan jumlah personil :
  - a. pasar rakyat tipe A maksimal 50 (lima puluh) orang;
  - b. pasar rakyat tipe B maksimal 30 (tiga puluh) orang; dan
  - c. pasar rakyat tipe C dan tipe D maksimal 10 (sepuluh) orang.
- (10) Kepala Dinas menetapkan pejabat keuangan dan pejabat teknis dengan Keputusan Kepala Dinas.
- (11) Kepala Dinas untuk menetapkan haria peukan dengan Keputusan Kepala Dinas berdasarkan rekomendasi panitia pemilihan.

#### Pasal 18

- (1) Ketua satgas pasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf a mempunyai tugas pengendalian pengelolaan pasar dalam Kabupaten Aceh Besar.
- (2) Haria peukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (3) huruf a mempunyai tugas :
  - a. melaksanakan penjagaan dan pengawasan bangunan pasar;
  - b. mengelola pasar dengan fasilitas yang ada didalamnya;
  - c. melaksanakan pembinaan pedagang pasar;
  - d. menciptakan stabilitas harga melalui kelancaran distribusi barang dari jasa di pasar;
  - e. menjaga ketertiban, keamanan dan kebersihan pasar;
  - f. menegakkan adat dan hukum adat di pasar;
  - g. menyelesaikan sengketa yang terjadi di pasar; dan
  - h. membuat laporan keuangan dan kinerja Unit Pasar.

- 11 -

#### Bagian Ketiga Pelaksanaan Pembangunan Pasar

##### Pasal 21

Bupati melalui kepala Dinas melaksanakan kegiatan sesuai dengan perencanaan fisik dan perencanaan non fisik yang dianggarkan dalam APBD.

##### Pasal 22

- (1) Bupati dapat melakukan kerjasama dengan Pihak Ketiga untuk pembangunan pasar baru, rehabilitasi pasar lama.
- (2) Kerjasama dengan pihak ketiga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan dengan pola Bangun Guna Serah, Bangun Serah Guna, dan Kerja Sama Pemeliharaan lainnya.
- (3) Kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Keempat Pengendalian dan Evaluasi

##### Pasal 23

- (1) Bupati melalui kepala Dinas melakukan pengendalian dan evaluasi pengelolaan pasar rakyat.
- (2) Pengendalian dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap :
  - a. kelajakan pengelolaan pasar rakyat;
  - b. pengelola dan pedagang;
  - c. pendapatan dan belanja pengelolaan pasar; dan
  - d. sarana dan prasarana pasar.
- (3) Dalam melaksanakan pengendalian dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepala Dinas membentuk Tim Pengendalian dan Evaluasi yang sekurang-kurangnya beranggotakan :
  - a. Sekretaris;
  - b. Kepala Bidang yang membidangi perdagangan; dan
  - c. Kepala Seksi pada Bidang yang membidangi perdagangan.
- (4) Tim Pengendalian dan Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diberikan insentif yang besumber dari insentif pemungutan retribusi daerah.

#### BAB IV OPERASIONAL Bagian Kesatu Waktu Pelayanan Pasar

##### Pasal 24

- (1) Waktu pelayanan pasar rakyat tipe C dan tipe D dibuka mulai pukul 05.00 WIB sampai dengan pukul 18.00 WIB.
- (2) Waktu pelayanan pasar rakyat tipe A dan tipe B dibuka mulai pukul 04.00 WIB sampai dengan pukul 22.00 WIB.
- (3) Waktu Pelayanan Pasar oleh personil satgas pasar dan unit pasar sebagaimana tersebut dalam lampiran III dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan ini.
- (4) Waktu pelayanan pasar selain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan oleh Kepala Dinas.

Bagian Kedua  
Perizinan  
Pasal 25

- (1) Setiap orang yang menempati tempat dasaran berupa kios atau los harus memiliki izin dari Kepala Dinas.
- (2) Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa SKHPTD sebagai bukti hak pemakaian tempat dasaran.
- (3) Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) hanya diberikan kepada orang pribadi atau Badan yang berdagang dan/atau transaksi perbankan di tempat dasaran.

Pasal 26

- (1) Permohonan izin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1) diajukan secara tertulis kepada Kepala Dinas.
- (2) SKHPTD harus sudah diterbitkan paling lambat 15 (lima belas) hari kerja sejak permohonan diterima dan telah memenuhi persyaratan.
- (3) Terhadap permohonan yang ditolak, Kepala SKPD memberikan jawaban secara tertulis disertai alasan yang jelas paling lambat 15 (lima belas) hari kerja sejak permohonan diterima.
- (4) Tata cara dan persyaratan permohonan izin sebagaimana tercantum dalam lampiran II dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 27

- (1) SKHPTD berlaku selama 1 (satu) tahun, masa berlaku dapat diperpanjang untuk tahun selanjutnya.
- (2) SKHPTD tidak berlaku lagi setelah berakhirnya jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau lapak dalam los tidak digunakan dalam waktu 7 (tujuh) hari berturut-turut dan/atau kios tidak digunakan dalam waktu 3 (tiga) bulan berturut-turut dan apabila wilayah pasar digunakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Besar untuk kepentingan pembangunan atau kepentingan umum lainnya.
- (3) SKHPTD tidak berlaku lagi apabila lapak dalam los tidak membayar retribusi dalam waktu 3 (tiga) hari berturut-turut, dan kios menunggak retribusi dan/atau retribusi yang dibayar kurang dari 75 %.

Pasal 28

- (1) Peralihan SKHPTD kepada pihak lain hanya dapat dilakukan apabila :
  - a. terjadi pemindahtanganan hak pakai tempat dasaran; dan
  - b. pedagang meninggal dunia.
- (2) Pemindahtanganan SKHPTD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan atas persetujuan Kepala Dinas dengan mengajukan permohonan pemindahtanganan.
- (3) Tata cara dan persyaratan permohonan pemindahtanganan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur oleh Kepala Dinas.

Pasal 31

- (1) Tanpa izin Kepala Dinas, pemegang SKHPTD dilarang :
  - a. memindahtangi SKHPTD;
  - b. mengubah bentuk bangunan;
  - c. memperjualbelikan dan menyimpan barang-barang yang mudah menimbulkan ledakan dan/atau kebakaran;
  - d. menggunakan peralatan kompor, tungku dan sejenisnya;
  - e. melakukan penyumbangan, penambahan, serta pemasangan daya listrik dan air.
- (2) Pemegang (pertama) kios/los dilarang memindahtangi SKHPTD dalam masa 1 (satu) periode izin yang pertama.

Bagian Kelima  
Sanksi Administratif  
Pasal 32

- (1) Pemegang SKHPTD yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 dan Pasal 31 diberikan peringatan tertulis sebanyak 3 (tiga) kali.
- (2) Apabila pemegang SKHPTD tidak mengindahkan peringatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) maka SKHPTD dicabut.

Pasal 33

- SKHPTD dicabut tanpa peringatan apabila :
- a. diperoleh dengan cara tidak sah;
  - b. menggunakan tempat dasaran untuk tempat tinggal;
  - c. lapak dalam los tidak digunakan dalam waktu 7 (tujuh) hari berturut-turut;
  - d. kios tidak digunakan dalam waktu 3 (tiga) bulan berturut-turut; dan
  - e. tempat dasaran digunakan untuk kegiatan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, sebagaimana syarat-syarat yang telah dipersyaratkan.

Bagian Keenam  
Penyidikan  
Pasal 34

- (1) Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Besar diberi wewenang khusus sebagai Penyidik untuk melakukan penyidikan tindak pidana, sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.
- (2) Wewenang Penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
  - a. menerima, mencari, mengumpulkan dan meneliti keterangan atau laporan berkenaan dengan tindak pidana agar keterangan atau laporan tersebut menjadi lebih lengkap dan jelas;
  - b. meneliti, mencari dan mengumpulkan keterangan mengenai orang pribadi atau badan tentang kebenaran perbuatan yang dilakukan sehubungan dengan tindak pidana;
  - c. meminta keterangan dan barang bukti dari orang pribadi atau badan sehubungan dengan tindak pidana;

10001

- 13 -

Bagian Ketiga  
Hak dan Kewajiban Pedagang di Pasar  
Pasal 29

- (1) Setiap pedagang yang memakai tempat dasaran di wilayah pasar mempunyai hak sebagai berikut :
  - a. memperoleh jasa pelayanan fasilitas pasar;
  - b. memperoleh pelayanan administrasi;
  - c. memperoleh pelayanan pemeliharaan pasar;
  - d. memperoleh pelayanan kebersihan;
  - e. memperoleh pelayanan keamanan dan ketertiban; dan
  - f. memperoleh kenyamanan.
- (2) Setiap pedagang yang memakai tempat dasaran di wilayah pasar mempunyai kewajiban sebagai berikut :
  - a. mempergunakan tempat dasaran sesuai peruntukannya;
  - b. memperdagangkan jenis barang dan/atau jasa sesuai dengan komoditas yang telah ditetapkan;
  - c. mengatur penempatan jenis barang dengan rapi dan tidak membahayakan keselamatan umum serta tidak melebihi batas tempat berdagang yang menjadi bakunya;
  - d. menjaga dan memelihara keamanan, ketertarikan, ketertiban dan kebersihan di sekitar tempat berdagang;
  - e. membayar retribusi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - f. mencegah terjadinya praktek perjudian dan perbuatan makiat lainnya di sekitar tempat berdagang; dan
  - g. menjalankan kegiatan usahanya.

Bagian Keempat  
Larangan  
Pasal 30

- Setiap orang pribadi atau Badan dilarang :
- a. bertempat tinggal, menginap, atau bermalam di los dan/atau kios dalam pasar;
  - b. melakukan perbuatan yang melanggar peraturan perundang-undangan, norma kesopanan dan kearifan;
  - c. melakukan usaha atau kegiatan yang dapat mengganggu keamanan dan/atau ketertiban umum;
  - d. memasukkan kendaraan bermotor dan/atau angkutan lain ke dalam pasar kecuali ditempat yang telah ditentukan;
  - e. menemani jalur lalu lintas masuk dan keluar pasar dan/atau tempat lain yang dilarang digunakan untuk perjalanan di wilayah pasar;
  - f. berada di dalam pasar sejak pasar ditutup sampai dengan pasar dibuka kembali; dan
  - g. mendirikan tenda dan/atau bangunan di dalam pasar.

- 33 -

- 15 -

- d. memeriksa buku-buku, catatan-catatan dan dokumen-dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana;
  - e. melakukan penggeledahan untuk mendapatkan bahan bukti pembuktian, pencatatan dan dokumen-dokumen lain serta melakukan penyitaan terhadap bahan bukti tersebut;
  - f. meminta bantuan tenaga ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana;
  - g. menyuruh berhenti dan/atau melarang seseorang meninggalkan ruangan atau tempat pada saat pemeriksaan sedang berlangsung dan memeriksa identitas orang, benda dan/atau dokumen yang dibawa;
  - h. memotret seseorang yang berkaitan dengan tindak pidana;
  - i. memanggil orang untuk didengar keterangannya dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi;
  - j. menghentikan penyidikan apabila perbuatan tersebut terbukti bukan merupakan tindak pidana; dan
  - k. melakukan tindakan lain yang perlu untuk kelancaran penyidikan tindak pidana menurut hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Penyidik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahu kepada Penuntut Umum melalui penyidik pejabat Polisi Negara Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.

BAB V  
KEUANGAN

Pasal 35

Sehara pendapatan daerah yang bersumber dari pengelolaan pasar rakyat dianggarkan dalam APBD.

Pasal 36

- (1) Pendapatan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 digunakan untuk mendanai pengelolaan pasar rakyat.
- (2) Pendanaan pengelolaan pasar rakyat selain bersumber dari pendapatan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) juga dapat bersumber dari APBD dan/atau APBD.

BAB VI  
PEMBINAAN

Pasal 37

Kepala Dinas melakukan pembinaan secara teknis, administrasi dan keuangan kepada Sigaas Pasar dan Unit Pasar di wilayah Kabupaten Aceh Besar.

Pasal 38

- Pembinaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 meliputi :
- a. sosialisasi kebijakan pengelolaan dan pemberdayaan pasar rakyat di wilayah Kabupaten Aceh Besar;
  - b. koordinasi pengelolaan dan pemberdayaan pasar rakyat antar kecamatan dalam di wilayah Kabupaten Aceh Besar;

- 16 -

- c. pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan pengelolaan dan pemberdayaan pasar rakyat di wilayah Kabupaten Aceh Besar; dan
- d. pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan dan pemberdayaan pasar rakyat di wilayah Kabupaten Aceh Besar.

**BAB VII  
PEMBIAYAAN**

**Pasal 39**

Segala biaya yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan satgas pasar dan unit pasar dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten Aceh Besar serta sumber-sumber pendapatan lain yang sah dan tidak mengikat.

**BAB VIII  
PENGAWASAN**

**Pasal 40**

- (1) Bupati berwenang mengadakan penyelidikan dan pemeriksaan tentang segala sesuatu mengenai pengelolaan Satgas Pasar dan unit pasar, menurut peraturan perundangan-undangan yang berlaku.
- (2) Bupati menunjuk Inspektori Kabupaten Aceh Besar untuk melakukan pengawasan atas pengelolaan Satgas Pasar dan unit pasar serta pertanggungjawabannya setiap semester, dan hasil pengawasan dilaporkan kepada Bupati Aceh Besar melalui Sekretaris Daerah.
- (3) Bupati dapat meminta Akuntan Publik, Unit Hukum maupun lembaga-lembaga lainnya untuk melakukan pemeriksaan atas pengelolaan Satgas Pasar dan unit pasar.

**BAB IX  
KETENTUAN LAIN-LAIN**

**Pasal 41**

- (1) Pengelolaan Pasar Induk Terpadu Lambaro, Pasar Inpres Lambaro, Pasar Percontohan Lambaro dan Pasar Kota Jantho dilaksanakan oleh Satgas Pasar.
- (2) Ketentuan mengenai pengelolaan pasar rakyat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 sampai dengan Pasal 40 berlaku secara mutatis mutandis terhadap pengelolaan Pasar Induk Terpadu Lambaro, Pasar Inpres Lambaro, Pasar Percontohan Lambaro dan Pasar Kota Jantho.

**BAB X  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 42**

Pada saat Peraturan Bupati ini berlaku, maka Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 26 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Pasar Tradisional di Kabupaten Aceh Besar (Berita Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2014 Nomor 26) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

- 18 -

**LAMPIRAN I  
PERATURAN BUPATI ACEH BESAR  
NOMOR 73 TAHUN 2017  
TENTANG  
PENGELOLAAN PASAR RAKYAT DI  
KABUPATEN ACEH BESAR**

**MEKANISME PEMILIHAN HARIA PEUKAN**

**I. Panitia Pelaksana Pemilihan**

1. Penyelenggaraan Pemilihan haria peukan dilaksanakan oleh panitia pelaksana pemilihan yang terdiri dari :
  - a. Ketua Satgas Pasar bertindak sebagai Ketua;
  - b. Saksi berjumlah maksimal 5 (lima) orang yang mewakili unsur SKPD, Satgas Pasar, Muspika, Keuchik, Mukim dan Pedagang pasar setempat;
  - c. Seksi musyawarah pemilihan; dan
  - d. Panitia Pelaksana Pemilihan ditetapkan oleh Kepala SKPD.
2. Tugas Panitia Pelaksana Pemilihan
  - a. Saksi bertugas untuk :
    1. memeriksa keabsahan persyaratan calon;
    2. menyukikan proses perhitungan suara; dan
    3. menjaga keamanan dan keabsahan suara.
  - b. Seksi musyawarah pemilihan bertugas untuk :
    1. menyiapkan kelengkapan teknis administrasi pemilihan;
    2. menghimpun dan memfidi berkas, usulan dan penilaian; dan
    3. membantu pimpinan sidang dalam pelaksanaan sidang pemilihan haria peukan dan formatur.

**II. Hak Memilih**

1. Yang berhak memilih adalah peserta musyawarah pemilihan yang terdiri dari Wakil dari SKPD, Ketua satgas pasar, Camat, Kapolek, Danramil, Keuchik, Imum Mukim dan wakil pedagang;
2. Wakil pedagang sebagaimana dimaksud pada angka 1 adalah pedagang yang mewakili blok dagangan, dimana setiap blok dagangan maksimal 2 (dua) orang; dan
3. Untuk mereka yang tersebut pada angka 1 diberikan blanko surat suara.

**III. Persyaratan calon haria peukan**

- Persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon haria peukan/ketua formatur adalah sebagai berikut :
- a. aparatur sipil negara/penunahan aparatur sipil negara/pegawai honoror/tenaga kontrak/pedagang/tokoh masyarakat;
  - b. tidak cacat moral dalam bermasyarakat;
  - c. berkeluarga dan agamis;
  - d. memiliki dedikasi tinggi terhadap kemajuan dan perkembangan pasar;

Pasi 43

Peraturan Bupati ini berlaku pada tanggal ditandatangani.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Aceh Besar.

Ditetapkan di Kota Jantho  
pada tanggal 23 Desember 2017 M  
10 Rabul Akhir 1439 H



Ditandatangani di Kota Jantho  
pada tanggal 23 Desember 2017 M  
10 Rabul Akhir 1439 H

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN ACEH BESAR

ISKANDAR

BERITA DAERAH KABUPATEN ACEH BESAR TAHUN 2017 NOMOR 74.

- 19 -

- e. membuat dan menyerahkan ringkasan riwayat hidup;
- f. menyatakan kesediaan untuk menjadi haria peukan;
- g. ringkasan riwayat hidup harus diserahkan kepada panitia pemilihan setelah yang bersangkutan dinyatakan memenuhi persyaratan sebagai calon; dan
- h. calon haria peukan harus menyampaikan visi dan misi.

**IV. Tata Cara Pencalonan**

1. Ketua Satgas Pasar/Muspika/Keuchik/Imum Mukim mengajukan usulan maksimal 2 (dua) orang nama berbeda untuk bakal calon haria peukan;
2. Wakil pedagang mengajukan usulan maksimal 2 (dua) orang nama berbeda untuk bakal calon haria peukan;
3. Penetapan bakal calon haria peukan dilakukan melalui rapat konsolidasi oleh peserta musyawarah pemilihan; dan
4. Panitia Pemilihan menghimpun nama-nama bakal calon haria peukan yang dituliskan oleh masing-masing unsur sebagaimana dimaksud dalam angka 1 dan angka 2 dalam 1 (satu) daftar yang menggunakan nomor urut berdasarkan uraian.

**V. Tata Cara Pemilihan**

1. Calon Haria peukan dipilih oleh yang berhak memilih sebagaimana dimaksud diatas melalui pemungutan suara yang ditetapkan panitia pemilihan dengan sistem one man one vote;
2. Sebelum dilaksanakan pemilihan tersebut dahulu calon diperkenalkan dan dibacakan daftar riwayat hidup dihadapan peserta musyawarah pemilihan.

**VI. Hasil Penetapan Pemilihan Haria peukan**

1. Jika calon Haria peukan yang memenuhi syarat hanya satu orang, maka tidak dilakukan pemilihan dan calon tersebut dinyatakan sebagai haria peukan;
2. Jika dilakukan pemilihan, maka calon haria peukan yang mendapat suara terbanyak ditetapkan sebagai haria peukan;
3. Apabila suara terbanyak terjadi lebih dari satu orang yang mendapat suara yang sama banyak, maka dilakukan pemilihan ulang bagi suara yang sama banyak tersebut sampai terdapat selisih suara untuk menentukan suara terbanyak pertama; dan
4. Apabila setelah dilakukan ulangan pemungutan suara 2 (dua) kali masih tidak ditemukan suara terbanyak, maka hasilnya dilakukan melalui mekanisme undi sesuai dengan ketentuan.

**VII. Masa Jabatan**

1. Masa jabatan haria peukan adalah 5 (lima) tahun dan dapat dipilih kembali.

**VIII. Pengangkatan**

1. Ketua panitia pemilihan merekomendasikan haria peukan hasil pemilihan kepada Kepala Dinas untuk ditetapkan; dan

- 22 -

Blanko Surat Perseohon

Perihal : Permohonan Izin Penggunaan Toko/Kios/Los/Pelataran \*)

Lambaro, Kepala Yth. Bupati Aceh Besar e/q. Kepala Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan di Kota Jantho

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : .....

Umur : ..... tahun

Alamat / tlp. : .....

Pekerjaan : .....

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk dapat memperoleh SKHPTD penggunaan Toko/Kios/Los/Pelataran \*) milik Pemerintah Kabupaten Aceh Besar yang terletak di ..... Yang akan kami pergunakan untuk usaha ..... Yang akan kami pergunakan untuk usaha ..... sesuai dengan Peraturan yang berlaku. Sebagai bahan pertimbangan bersama dengan surat ini kami lampirkan :

1. Fotocopy KTP/Kartu Keluarga 1 (satu) lembar;
2. Pasfoto ukuran 4 x 6 cm sebanyak 3 (tiga) lembar;
3. Surat keterangan dari pemerintah setempat 1 (satu) lembar;
4. Fotocopy pembayaran retribusi yang lama 1 (satu) lembar bagi yang mengajukan perpanjangan;
5. Fotocopy SKHPTD lama 1 (satu) lembar bagi yang mengajukan perpanjangan;
6. Surat pernyataan untuk penggunaan Toko/Kios/Los/Pelataran; dan
7. Surat kesanggupan membayar retribusi tepat waktu.

Selanjutnya kami sanggup menaati peraturan yang berlaku dan bersedia diambil tindakan apabila dikemudian hari kami tidak memenuhi kesanggupan tersebut.

Demikian permohonan kami semoga dikabulkan dan terima kasih.

Pemohon

Coret yang tidak perlu

- 23 -

e. Blanko Surat Pernyataan penggunaan Toko/Kios/Los/Pelataran/Halaman

**SURAT PERNYATAAN  
PENGUNAAN TOKO/KIOS/LOS/PELATARAN \*)**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : .....

Umur : ..... tahun

Alamat / tlp. : .....

Pekerjaan : .....

Setelah menerima SKHPTD pemakaian Toko/Kios/Los/Pelataran\*), selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan, saya bersedia menggunakan Toko/Kios/Los/Pelataran\*) tersebut untuk usaha dagang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Apabila saya tidak menaati pernyataan ini, maka saya bersedia dibuat SKHPTD pemakaian Toko/Kios/Los/Pelataran\*) dan menggunakan Toko/Kios/Los/Pelataran\*) tersebut seperti Pemerintah Kabupaten Aceh Besar.

Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lambaro, Yang Membuat Pernyataan

Materi

Coret yang tidak perlu



## Lampiran 8

### Surat Penelitian

12/14/21, 3:40 PM

Document



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**

Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-2629/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/12/2021  
Lamp : -  
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,  
Dinas Koperasi UKM Dan Perdagangan Kabupaten Aceh Besar

Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **KHAYRATUS SARA / 170802029**  
Semester/Jurusan : IX / Ilmu Administrasi Negara  
Alamat sekarang : Jln. Banda Aceh-Medan Km. 6.5, Desa Pantee Pagar Air

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) di Kawasan Pasar Lambaro*

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 13 Desember 2021  
an, Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 27 Juni 2022

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.

12/13/21, 10:33 AM

Document



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-2629/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/12/2021  
Lamp : -  
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,  
Unit Pengelolalaan Pasar Induk Terpadu Lambaro Kec. Ingin Jaya Kab. Aceh Besar

Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **KHAYRATUS SARA / 170802029**  
Semester/Jurusan : IX / Ilmu Administrasi Negara  
Alamat sekarang : Jln. Banda Aceh-Medan km. 6,5, Desa Pantee Pagar Air

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) di Kawasan Pasar Lambaro*

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 13 Desember 2021  
an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



*Berlaku sampai : 27 Juni 2022*

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.

## Lampiran 9

## Surat Izin Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BESAR**  
**DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH DAN PERDAGANGAN**  
 Jalan T. Bachtiar Panglima Polem, SH Kota Jantho Telepon (0651) 92189 Fax (0651) 92189 Kode Pos 23911  
**KOTA JANTHO**

Kota Jantho, 13 Desember 2021 M  
 09 Jumadil Awal 1443 H

Nomor : 975/367/XII/2021  
 Lampiran : ---  
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada  
 Yth. An.Dekan  
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
 Kelembagaan  
 Banda Aceh  
 di-  
 Tempat.

1. Sehubungan dengan surat saudara Nomor.B-2629/Un.08/FISIP.LPP.00.9/12/2021 perihal Pelaksanan Penelitian di Pasar Lambaro Aceh Besar sebagai syarat Penulisan Skripsi
2. Menindaklanjuti hal tersebut diatas, maka pada prinsipnya kami tidak keberatan saudara *KHAYRATUS SARA* untuk melaksanakan Penelitian di Pasar Lambaro sebagai syarat untuk melakukan Penulisan skripsi. Sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Demikianlah surat ini dibuat dengan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

AN.Kepala Dinas Koperasi, UKM dan  
 Perdagangan Kabupaten Aceh Besar



Nip. 1980072007011033

**Lampiran 10****PEDOMAN WAWANCARA**

1. Apakah ada program atau upaya yang dilakukan oleh pihak Satuan Tugas dalam meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) di Kawasan Pasar Induk Lambaro?
2. Bagaimana mekanisme petugas kebersihan dalam melaksanakan tugasnya?
3. Apakah ada penyediaan pos pengaduan untuk menampung keluhan masyarakat?
4. Bagaimana sistem dan kondisi lahan parkir di kawasan Pasar Induk Lambaro?
5. Bagaimana sistem pengaduan yang berkaitan dengan keamanan di Pasar Induk Lambaro?