

KUALITAS PELAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENERTIBAN ASET PEMERINTAH DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA

Ezrani Maria Rumondor¹
Sarah Sambiran²
Alfon Kimbal³

Abstrak

Hakikatnya, manusia akan memerlukan fungsi pengaturan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk bermasyarakat dan bernegara. Oleh karenanya, kehadiran pemerintahan serta pemerintah menjadi sesuatu yang urgen bagi proses kehidupan manusia termasuk di dalamnya menyangkut aspek ketertiban umum, ketentraman masyarakat yang pada kajian selanjutnya, merupakan kebutuhan dasar hidup yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum kebutuhan dasar lain terpenuhi. Aspek-aspek ini kemudian diatur menjadi kewenangan Pemerintah Daerah yang diselenggarakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) sebagai perangkat yang ada di daerah. Di sisi lain, keterbukaan zaman dan percepatan di berbagai bidang membuat masyarakat yang semakin dinamis dan kritis menginginkan adanya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan terhadap publik termasuk dalam bidang pemerintahan. Satpol PP dalam kewenangannya menyelenggarakan tugas dan fungsi yang ada, umumnya memiliki citra atau *image* yang kurang baik, karena selalu diidentikan dengan aparat yang sewenang-wenang, arogan, kasar, penindas, serta sering dianggap lebih mengutamakan otot daripada *brain* ketika melaksanakan tugas termasuk kegiatan penertiban yang paling sering mengangkat citra dan kualitas Satpol PP ke publik. Oleh karenanya, dalam penelitian ini, didasarkan pada kajian konsep tentang betapa penting dan strategisnya fungsi Satpol PP maka perlu juga diimbangi dengan kualitas pelayanan saat bertugas, secara khusus pada penertiban aset pemerintah daerah. Dengan metode penelitian kualitatif, didasarkan pada hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, kualitas dalam penelitian ini didasarkan pada delapan dimensi kualitas menurut Garvin yaitu kinerja, fitur, keandalan, kesesuaian, daya tahan, *service ability*, estetika, dan persepsi kualitas, dan disimpulkan secara keseluruhan kualitas pelayanan Satpol PP (Provinsi Sulawesi Utara) dalam penertiban aset Pemerintah Daerah Provinsi Sulut sudah cukup baik karena sudah sesuai Standar Operasional Prosedur, namun perlu untuk terus dimaksimalkan secara kualitas terlebih yang menyangkut beberapa hal dasar di antaranya perihal pengembangan SDM termasuk standarisasi rekrutmen Satpol PP (dengan mayoritas Tenaga Harian Lepas/Honorer), Pelatihan dan Pendidikan, masalah kewenangan dalam pelaksanaan tugas, pengadaan sarana prasara serta penganggaran yang masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci : Kualitas, Satpol PP, Penertiban Aset.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

Pendahuluan

Kebutuhan serta urgensi terhadap pemerintahan adalah sesuatu yang akan terus mewarnai proses kehidupan manusia secara umum, terlebih khusus Indonesia dan daerah-daerah yang ada di dalamnya. Kehadiran pemerintah dan pemerintahan adalah sesuatu yang urgen. Banyak sisi kehidupan kita sehari-hari akan berhubungan dengan fungsi-fungsi pemerintah di dalamnya. Secara sederhana kita memiliki gambaran bahwa dalam urgensi ini, ketidakhadiran pemerintah akan menimbulkan ketidakteraturan dan ketidaktertiban yang bukan tidak mungkin akan menimbulkan kerusakan dan kekacauan, tindak kekerasan dan tindakan kejahatan lainnya.

Dengan demikian, maka kehadiran pemerintah pertama-tama adalah untuk mengatur dan melindungi masyarakat agar senantiasa dalam keadaan aman dan tertib, sebagaimana kita mengetahui pada hakikatnya manusia adalah makhluk yang membutuhkan makhluk/orang lain, dan di satu sisi manusia adalah *homo homini lupus* (manusia adalah serigala bagi manusia lain), sehingga dengan fungsi pemerintahan yang ada yaitu fungsi pengaturan (*regulation*) dan fungsi pelayanan (*services*) inilah diharapkan tujuan untuk dapat menciptakan situasi serta kondisi tertib dan aman dapat tercapai.

Ketentraman dan ketertiban umum merupakan salah satu dari beberapa aspek yang menjadi urusan wajib Pemerintah. Tentu saja hal ini didasarkan pada fakta bahwa ketentraman dan ketertiban umum menjadi faktor dan aspek yang sangat penting atau vital dalam kehidupan manusia di berbagai bidang yang tidak dapat dikesampingkan sebagaimana yang telah dicantumkan dalam Undang-

undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, bahwa aspek keamanan dan ketertiban umum menjadi urusan konkuren dan urusan wajib pemerintah terkait pelayanan dasar, dalam hal ini kewenangan dan tugas pemerintah dalam menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman, dan perlindungan masyarakat.

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) sebagaimana Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 12 ayat (1) huruf e menyatakan bahwa urusan pemerintah wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja, yaitu perangkat daerah yang dibentuk untuk menegakkan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat.

Eksistensi Satuan Polisi Pamong Praja dalam hal penegakkan hukum (*represif*) terkait kontribusi Satuan Polisi Pamong Praja sangat diperlukan guna mendukung suksesnya pelaksanaan Otonomi Daerah dalam penegakan Peraturan Daerah yang turut menjadi faktor untuk menciptakan pemerintahan yang baik. Dengan demikian Satuan Polisi Pamong Praja merupakan ujung tombak dalam hal ini sebagai motivator untuk menjamin kepastian hukum, pelaksanaan Peraturan Daerah dan upaya menegakkannya di tengah-tengah masyarakat, sekaligus membantu dalam menindak segala bentuk penyelewengan dan penegakkan hukum.

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

Pada kajian selanjutnya apabila kita pelajari terkait fungsi dan tugas Satuan Polisi Pamong Praja, pada hakikatnya tidak boleh lepas dari sifat “kepamongan” yaitu apabila diartikan, menggambarkan sifat *mengasuh*, *mendidik*, serta *mengurus* masyarakat. Sikap keteladanan dan humanis menjadi hal yang dituntut dari aparat Satuan Polisi Pamong Praja sesuai perkembangan zaman yang kini semakin terbuka di tengah masyarakat dan menyebabkan kajian yang semakin kritis dari masyarakat akibat kompleksitas perkembangan yang semakin dinamis. Namun nyatanya hal ini bertolak belakang dengan keadaan yang terjadi saat ini, berdasarkan observasi awal, apabila melihat dan menganalisis situasi belakangan ini terkait eksistensi Satuan Polisi Pamong Praja terlebih khusus keadaan yang selalu mengangkat citra atau *image* Satuan Polisi Pamong Praja kepada publik terkait dengan pelaksanaan tugas di antaranya yang paling sering mengakibatkan intreaksi dan kontak dengan masyarakat langsung yaitu penertiban aset pemerintah daerah. Dimana harapan tentang sosok pamong dapat dikatakan jauh berbeda dengan ekspektasi yang ada, oleh karena pada umumnya di kalangan masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja cenderung terkenal dengan sifat represif yang menggambarkan tindakan arogansi, kesewenang-wenangan, kasar serta penindas masyarakat kecil dan lemah.

Image ini sudah berlangsung lama bahkan sampai saat ini. *Image* ini membangun sebuah gambaran bahwa kalangan Satuan Polisi Pamong Praja adalah orang-orang yang tidak mengutamakan “*brain*” melainkan hanya mengutamakan otot di wilayah masing-masing. Satuan Polisi Pamong Praja diibaratkan pasukan perang yang

dikirim ke medan perang tanpa dibekali terlebih dahulu dengan ilmu, pengetahuan dan keterampilan, sehingga tidak heran banyak yang “mati” konyol ketika berada dalam pelaksanaan tugas di lapangan.

Hal-hal ini tentu dipengaruhi berbagai faktor, di antaranya adalah faktor Sumber Daya Manusia (SDM) yang antara lain sebagai pandangan awal peneliti memiliki keterkaitan dengan tingkat pendidikan aparat, kedewasaan dan mentalitas dari aparat tersebut, aspek rekrutmen dan pelatihan, status aparat, serta penguasaan konsep tugas, fungsi dan wewenang dalam praktik tugas di lapangan, dan lain sebagainya.

Permasalahan-permasalahan mendasar ini yang hendak diteliti dan dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana seharusnya kualitas pelayanan yang diperlukan di era keterbukaan dan kemajuan zaman ini, dimana dalam era reformasi birokrasi, dituntut peningkatan kualitas pelayanan yang akan memberi dampak dan manfaat kepada masyarakat secara langsung.

Tinjauan Pustaka

Kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Kualitas juga adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan, menurut Tjiptono (Hardiyansyah, 2018)

Kualitas memiliki konsep yang bersifat relatif, karena penilaian kualitas

sangat ditentukan oleh perspektif yang digunakan. Menurut Kotler (Hardiyansyah, 2018) “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.” Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan.

Lebih lanjut, Garvin mengusulkan delapan dimensi kritis atau kategori kualitas yang dapat berfungsi sebagai kerangka kerja untuk analisis strategis: Kinerja, fitur, keandalan, kesesuaian, daya tahan, *service ability*, estetika, dan persepsi kualitas.

1. Kinerja. Kinerja mengacu pada karakteristik utama suatu produk operasi. Untuk mobil misalnya, kinerja akan mencakup ciri-ciri percepatan, penanganan, jelajah kecepatan, dan kenyamanan.
2. Fitur. Fitur biasanya aspek sekunder kinerja, “lonceng dan peluit” produk dan jasa, karakteristik yang melengkapi fungsi dasar mereka.
3. Keandalan. Dimensi ini mencerminkan probabilitas produk rusak atau gagal dalam jangka waktu tertentu.
4. Kesesuaian. Kesesuaian adalah derajat dimana desain produk dan karakteristik operasi memenuhi standar yang ditetapkan.
5. Daya tahan. Ukuran hidup produk, daya tahan memiliki baik dimensi ekonomi dan teknis. Secara teknis, daya tahan dapat didefinisikan sebagai jumlah menggunakan satu mendapat dari produk sebelum memburuk.
6. Servis. *Service ability* adalah kecepatan, kesopanan, kompetensi, dan kemudahan perbaikan. Dalam kasus-kasus tertentu servis

berkaitan dengan pengaduan juga cenderung mempengaruhi penilaian akhir pelanggan kualitas produk dan layanan.

7. Estetika. Estetika subjektif adalah dimensi kualitas. Bagaimana sebuah produk terlihat, terasa, suara, rasa, atau bau adalah masalah penilaian pribadi dan refleksi dari preferensi individual. Pada dimensi kualitas mungkin sulit untuk menyenangkan semua orang.
8. Persepsi Kualitas. Adalah persepsi dari aspek berwujud dan tidak berwujud produk. Konsumen tidak selalu mengetahui tentang produk, secara keseluruhan, maka dalam keadaan seperti itu, gambar, iklan, dan nama merek - kesimpulan tentang kualitas diperlukan untuk membangun persepsi kualitas.

Selanjutnya, secara etimologis, pelayanan bisa diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani adalah kegiatan yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani. Karakteristik melayani dinyatakan sebagai berikut:

- a. Sifatnya tidak bisa diraba, berlawanan sifatnya dengan produk barang jadi yang berwujud.
- b. Merupakan tindakan nyata.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi tidak dapat dipisahkan secara nyata.

Di sektor publik, ada tiga fungsi pelayanan yang dilakukan pemerintah, yakni: *environmental service*, *development service*, dan *protective service*. Pelayanan oleh pemerintah dibedakan berdasarkan siapa yang menerima layanan tersebut, apakah pihak individu atau pihak kelompok.

Istilah Pamong Praja sendiri berasal dari dua kata yaitu 1) Pamong dan 2) Praja. Pamong dapat diartikan

pengurus, pengasuh, atau pendidik. Sedangkan praja dapat dimengerti sebagai kota, negeri, atau kerajaan. Sehingga sederhananya, Pamong Praja adalah pengurus kota. Satuan Polisi Pamong Praja yang selanjutnya disebut Satuan Polisi Pamong Praja adalah perangkat daerah yang dibentuk untuk menegakkan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat. (Pasal 1 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018).

Satuan Polisi Pamong Praja juga memiliki beberapa kewenangan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018, yaitu:

- a. Melakukan tindakan penertiban nonyustisial terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang melakukan pelanggaran atas Perda dan/atau Perkada;
- b. Menindak warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang mengganggu ketertiban umum dan ketentraman masyarakat;
- c. Melakukan tindakan penyelidikan terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang diduga melakukan pelanggaran atas Perda dan/atau Perkada; dan
- d. Melakukan tindakan administratif terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang melakukan pelanggaran atas Perda dan/atau Perkada.

Penertiban secara etimologis dapat dipahami berasal dari kata dasar “tertib” yang berarti tertata dan terlaksana dengan rapi dan teratur menurut aturan (Kamus Lengkap Bahasa Indonesia). Penertiban merupakan suatu tindakan penataan yang diperlukan dalam suatu Negara atau daerah. Penertiban tersebut dilakukan dalam rangka mewujudkan

kondisi negara atau daerah yang aman, tenteram dan tertib dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kegiatan masyarakat yang kondusif. Penertiban dalam artian pemanfaatan ruang/tempat adalah usaha atau kegiatan untuk mengambil tindakan agar pemanfaatan ruang sesuai rencana dapat terwujud, sehingga kegiatan penertiban dapat dilakukan dalam bentuk penertiban langsung dan penertiban tidak langsung.

Aset pemerintah daerah merupakan sumber daya penting baik bagi pemerintah daerah sebagai penopang utama pendapatan asli daerah. Aset pemerintah daerah adalah semua kekayaan pemerintah daerah yang dimiliki maupun yang dikuasai pemerintah daerah, yang dibeli atau diperoleh atas beban APBD, atau berasal dari perolehan lainnya yang sah, misalnya sumbangan, hadiah, donasi, wakaf, hibah, swadaya.

Aset pemerintah daerah dapat digolongkan menurut golongan aset tidak bergerak yaitu di antaranya yang terkait pembahasan dalam penelitian ini antaranya adalah golongan tanah, golongan gedung dan bangunan, golongan konstruksi dalam pekerjaan dan sebagainya. Adapun di golongan aset bergerak adalah mesin, kendaraan, peralatan, dan sebagainya.

Selanjutnya, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat menurut Pasal 11 PP Nomor 16 Tahun 2018, meliputi kegiatan:

- a. Deteksi dan cegah dini;
- b. Pembinaan dan penyuluhan;
- c. Patrol;
- d. Pengamanan;
- e. Pengawasan;
- f. Penertiban; dan
- g. Penanganan unjuk rasa dan kerusuhan massa.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang hendak digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif secara deskriptif. Dikutip dari Moleong (2010), Bogdan dan Taylor mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah “prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”.

Fokus penelitian yaitu terkait konsentrasi dalam tujuan penelitian ini. Adapun fokus dari penelitian ini meliputi kualitas Pelayanan Satpol PP Daerah Provinsi Sulawesi Utara dalam penertiban aset pemerintah daerah ditinjau dari delapan dimensi kritis atau kategori kualitas menurut Garvin yaitu:

1. Kinerja;
2. Fitur;
3. Keandalan;
4. Kesesuaian;
5. Daya tahan;
6. *Service ability*;
7. Estetika, dan
8. Persepsi kualitas.

Adapun sasaran yang akan dijadikan informan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kepala Bidang Penegakkan Peraturan Perundang-undangan Daerah 1 (Satu) Orang;
2. Kepala Seksi pada Bidang Penegakkan Peraturan Perundang-undangan Daerah 1 (Satu) Orang;
3. 4 Orang unsur ASN/THL Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Provinsi Sulawesi Utara;
4. 7 Orang unsur Masyarakat umum.

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini baik yang bersifat data primer maupun sekunder, akan digunakan beberapa teknik yaitu:

- 1) Wawancara;
- 2) Observasi;

3) Dokumentasi.

Analisis data dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sampai penulisan hasil penelitian.

Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang didapat, beberapa dimensi seperti dimensi kinerja, capaian kegiatan tibum tranmas dan linmas sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) tahun 2019 memiliki persentase capaian sebesar 100%, artinya pelaksanaan tugas Penertiban aset Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara sejauh ini sudah baik, hal ini berdasar pada pelaksanaan kegiatan penertiban aset kinerja Satpol PP dalam didasarkan pada aturan yang jelas dan terukur, baik dari segi yuridis maupun teknis pelaksanaan dan koordinasi dengan Instansi terkait pelaksanaan penertiban aset Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara baik dari segi kajian hukum sampai tahap akhir yaitu penertiban itu sendiri.

Dalam dimensi fitur sendiri, ada beberapa hal yang diteliti dan ditemui masih dalam taraf belum cukup baik, di antaranya yaitu belum memadainya sarana prasarana baik secara kuantitas maupun kualitas akibat pengadaan dan penganggaran yang belum maksimal, pendidikan dan pelatihan maupun jumlah aparat sendiri. Berikut beberapa ulasan dan pembahasan peneliti:

Peneliti mendapati fakta di lapangan bahwa ada beberapa pengaruh dan akibat yang timbul di antaranya oleh Standar Rekrutmen aparat THL Satpol PP yang belum pasti dan jelas, rekrutmen THL anggota Satpol PP menjadi hal yang penting diteliti dan dibahas karena THL Satpol PP merupakan mayoritas aparat di Satpol PP Provinsi Sulut dan sudah pasti yang menjadi mayoritas aparat yang diturunkan di lapangan menjadi garda

terdepan. Akibat tidak memiliki standar rekrutmen yang jelas, maka dengan beberapa faktor tertentu menyebabkan siapa saja dan latar belakang apa saja dapat masuk menjadi THL Satpol PP, tidak heran beberapa fenomena seperti “preman menjadi Satpol PP” yang kemudian menjadikan Satpol PP erat dengan citra “premanisme” semakin terbuka lebar. Selain itu, hal itu akan mempengaruhi dan ikut dipengaruhi latar belakang pendidikan THL Satpol PP yang cenderung menengah dan kebawah, serta masalah yang peneliti dapati adalah tidak semua anggota benar-benar mengikuti dan diikutsertakan dalam pelatihan (minimal pelatihan dasar Satpol PP) sehingga ada beberapa anggota yang bahkan sudah kurang lebih 10 tahun sebagai tenaga Honorer Satpol PP namun masih belum mengetahui pasti kewenangan Satpol PP Provinsi Sulut dalam kegiatan penertiban aset daerah. Pelatihan yang benar-benar dimaksudkan pada efektivitas dan pelatihan yang intensif.

Selain itu, dengan jumlah THL Satpol PP yang lebih banyak dibanding ASN Satpol PP, menyebabkan titik tumpu pemahaman tugas pokok dan fungsi Satpol PP sebagian besar hanya pada orang-orang tertentu saja dan tidak secara menyeluruh (rata-rata yang menguasai dasar tugas dan fungsi secara konseptual adalah ASN dan THL yang sudah mengikuti diklat dasar, itupun tidak semuanya benar-benar efektif) padahal adalah lebih baik jika pengetahuan tidak hanya terkait dengan praktiknya di lapangan saja (indikator *output*), tapi juga lebih efektif dan produktif apabila dimulai dengan pemahaman konsep yang jelas terkait dasar aturan hukum, fungsi, wewenang, serta standar operasional dalam berbagai tugas khususnya tugas/kegiatan penertiban dan harus

secara merata kepada seluruh aparat Satpol PP.

Hal lain yang ikut dipengaruhi dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada dari dimensi fitur, timbul dari perihal legitimasi kewenangan antara ASN dan THL Satpol PP, dimana mayoritas aparat yang diturunkan dalam praktik di lapangan untuk melaksanakan tugas adalah aparat berstatus THL, maka tentu dalam melakukan penindakan serta penertiban karena terbatas pada legitimasi kewenangan yang rata-rata melekat kepada Satpol PP dengan status ASN,

Dengan demikian, peneliti menyimpulkan dari dimensi fitur dengan bahasan dan analisis data di atas, kualitas pelayanan Satpol PP dalam penertiban aset daerah dinilai masih kurang berkualitas dan masih perlu untuk ditingkatkan dan dimaksimalkan.

Peneliti menilai dari dimensi keandalan, Satpol PP Provinsi Sulut memiliki tingkat kualitas yang baik, oleh karena kewenangan yang melekat untuk melaksanakan tindakan yang bersifat final yaitu penertiban yang melekat pada Satpol PP untuk memiliki legitimasi melaksanakan penertiban aset pemerintah daerah. Pun halnya dengan dimensi kesesuaian, dari hasil penelitian, didapati sudah adanya konsep yang dimiliki masyarakat maupun pihak penyelenggara Satpol PP yang semakin terbuka tentang pelayanan kepada masyarakat, sehingga dalam keterbukaan itu munculah pemahaman bahwa pelaksanaan penertiban aset pemerintah daerah harus berdasarkan standar yang ada, dan dari konsep itu peneliti mendapati bahwa pelaksanaan penertiban oleh Satpol PP Provinsi Sulut telah berdasarkan standar atau acuan seperti yang dilampirkan di atas, namun apabila dalam

pelaksanaannya terjadi gesekan dengan masyarakat sebagai sesuatu yang tidak bisa dihindari dalam setiap kegiatan penertiban aset pemerintah daerah oleh Satpol PP, maka telah dicantumkan juga dalam lampiran SOP, yaitu diadakan konsolidasi serta advokasi, yang apabila terjadi perlawanan oleh pihak terkait (masyarakat, aparat, atau badan hukum) akan dilaksanakan upaya damai maupun akhirnya pada upaya paksa penertiban.

Dari dimensi daya tahan pelatihan fisik aparat Satpol PP terus diusahakan oleh pihak Satpol PP Provinsi Sulut namun pelaksanaannya belum merata kepada semua aparat yang ada dikarenakan sebagian besar aparat yang adalah THL direkrut dengan standar yang tidak jelas, sehingga ada beberapa pandangan juga fenomena bahwa aparat Satpol banyak yang tidak memiliki tubuh proporsional sebagaimana hendaknya seorang aparatur dalam bidang ketertiban umum yang diidentikan semacam aparat *paramiliter*. Ini disebabkan faktor dalam rekrutmen yang tidak memiliki standarisasi jelas, dan pasti berpengaruh pada syarat tingkat usia, ketahanan fisik, tingkat kesehatan dan faktor lain yang akan mempengaruhi dari segi penilaian daya tahan atau fisik aparat Satpol PP. Oleh karenanya, daya tahan, kualitas pelayanan Satpol PP dalam penertiban aset daerah sudah cukup baik namun di sisi lain harus terus ditingkatkan lebih khusus dalam hal pelatihan fisik harus dilaksanakan secara menyeluruh kepada seluruh aparat yang ada mengingat sewaktu-waktu akan ada kebutuhan terhadap jumlah aparat yang besar terkait penertiban aset pemerintah daerah.

Dari dimensi servis, yang diteliti seputar kecepatan, kesopanan, kompetensi dan kemudahan dalam perbaikan/masukkan untuk evaluasi.

*Sekretariat:
Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.
Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*

Maka dari Data yang ada, peneliti menemukan dan menyimpulkan 6 dari 7 informan masyarakat yang ada memberikan respon positif terkait pelayanan penertiban oleh Satpol PP Provinsi Sulawesi Utara, beberapa di antaranya yang pernah berinteraksi langsung dengan Satpol PP Provinsi Sulut dalam pelaksanaan tugas mengatakan bahwa Satpol PP Sulut sudah sesuai standar di antaranya memiliki penampilan yang sopan, cara berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat yang sopan dan humanis, serta secara keseluruhan berdasarkan wawancara pada sampel informan masyarakat yang diambil lebih besar memberikan respon positif dan menyimpulkan bahwa secara keseluruhan Satpol PP Provinsi Sulut memberikan kontribusi positif yang membantu masyarakat. Walaupun ada pandangan yang menyangkut *image* tidak baik akibat dari sejarah panjang Satpol PP di waktu-waktu sebelum dengan *image* arogan, kasar, dan penindas, itu adalah hal-hal yang sedang diusahakan diperbaiki melalui peningkatan kualitas pelayanan Satpol PP Provinsi Sulut ke arah pelayanan yang lebih baik dan humanis.

Pada dimensi estetika ini sulit untuk menyenangkan semua orang, tergantung pendekatan apa yang dipakai untuk memahami dan melihat kualitas. Hasil penelitian yang ada peneliti lebih memfokuskan pada masalah estetika dari segi penampilan, karena dari segi penampilan Satpol PP secara umum masih dianggap sebelah mata, maka tidak heran ada julukan terhadap Satpol PP yang menyebutkan Satpol PP sebagai “Polisi Plastik” oleh karena dalam berbagai kesempatan penampilan Satpol PP dinilai tidak mencerminkan sosok seorang aparat pemerintah. Berdasarkan observasi peneliti, secara

penampilan Satpol PP Provinsi Sulut perlu untuk ditingkatkan, baik dari segi keseragaman yaitu warna seragam yang harus sama, sepatu dan perlengkapan lainnya harus disesuaikan. Ketidakteraturan dan tidak meratanya penampilan aparat Satpol PP Provinsi Sulut juga dilatarbelakangi oleh keterbatasan pengadaan dikarenakan anggaran yang kurang memadai. Mayoritas aparat Satpol PP juga cenderung berasal dari kelas ekonomi bawah ke menengah, sehingga tidak heran dalam beberapa pelaksanaan tugas akan selalu dikaitkan dengan perilaku menindas dan memeras masyarakat tertentu, yang biasanya cenderung mengarah kepada kaum masyarakat marginal.

Peneliti mendapati bahwa tidak menutup kemungkinan, hal-hal yang demikian masih terjadi praktiknya dalam beberapa pelaksanaan tugas Satpol PP Provinsi Sulut, maupun dalam kegiatan penertiban aset, namun hal tersebut dilakukan oleh oknum-oknum tertentu saja, dan apabila ada pelanggaran yang dilakukan oleh anggota Satpol PP, akan ditindak oleh Petugas Tindak Internal (PTI) Satpol PP Provinsi Sulut.

Terakhir, dari dimensi Persepsi kualitas di sini dihubungkan dengan informasi yang didapat oleh masyarakat yang akan mempengaruhi kesimpulan tentang kualitas itu sendiri dalam hal ini tentang kualitas pelayanan Satpol PP dalam penertiban aset Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Berdasarkan hasil data observasi, wawancara, maupun dokumentasi di lapangan dalam penertiban aset pemerintah daerah, maka peneliti mendapatkan bahwa ada masyarakat sendiri masih belum memiliki pemahaman yang cukup mengenai peran strategi dan kewenangan Satpol

PP, terlebih masih ada miskonsepsi antara Satpol PP Provinsi dengan Satpol PP Kabupaten/Kota. Sebagai contoh perbandingan Satpol PP Kota Manado yang berdasarkan karakteristik dan peraturan daerah Kota Manado mayoritas berada di Lokasi Pasar 45 dan sering nampak ke permukaan akibat kegiatan penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL) yang cenderung terkenal "brutal". Itu juga yang terus menerus mengakibatkan stigma masyarakat dalam mengenal Satpol PP dengan citra yang kurang baik akibat melihat atau hanya mendengar saja dari berbagai sumber yang sebagian besar hanya menampilkan sosok Satpol PP yang kasar, arogan dan tidak humanis.

Kesimpulan

1. Satpol PP memiliki kewenangan untuk bertindak sebagai pelaksana tugas yang bersifat final yaitu melaksanakan eksekusi penertiban. Kualitas pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Provinsi Sulawesi Utara dalam penertiban aset pemerintah provinsi dapat dikatakan sudah cukup baik namun perlu untuk terus ditingkatkan dan dimaksimalkan kepada publik. 4 (empat) dari 8 (delapan) dimensi kualitas yang digunakan, menunjukkan hasil yang sudah baik. Di antaranya capaian kinerja, keandalan, pelaksanaan tugas penertiban yang sudah berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta pelatihan untuk daya tahan aparat Satpol PP dalam melaksanakan penertiban aset pemerintah daerah Provinsi Sulawesi Utara.
2. Dari dimensi Fitur, permasalahan terkait kualitas pelayanan berkaitan dengan pengadaan dan

penganggaran Sarana Prasarana yang masih kurang memadai, standarisasi rekrutmen yang belum jelas dan terukur aparat THL sebagai mayoritas aparat yang ada yang selanjutnya mempengaruhi pelatihan dan pendidikan Satpol PP, penguasaan konsep dasar tugas, serta kewenangan dalam melaksanakan penertiban dan penindakan.

3. Dari dimensi estetika, *image* Satpol PP Provinsi Sulawesi Utara memiliki beragam pandangan, baik maupun buruk tergantung pendekatan apa yang digunakan untuk melihat. Dari segi ini, penampilan merupakan salah satu faktor tuntutan dominan yang perlu diusahakan dalam peningkatan kualitas Satpol PP Provinsi Sulut.
4. Dari dimensi persepsi kualitas, kurangnya sosialisasi dan pengenalan lebih lanjut dengan publik membuat adanya miskonsepsi terkait kedudukan Satpol PP Provinsi Sulut, baik dari perbedaan kewenangan dengan Satpol PP Kabupaten/Kota, sehingga masyarakat dalam penilaiannya cenderung menganggap Satpol PP Provinsi sama dengan Satpol PP Kabupaten/Kota.

Saran

1. Sebagai perangkat daerah yang memiliki kewenangan untuk bertindak sebagai pelaksana tugas yang bersifat final dalam penertiban, maka disarankan agar Satpol PP Provinsi Sulawesi Utara baik secara organisasi maupun individu aparat yang ada, mampu memiliki penguasaan konsep dan teori, terkait tugas, fungsi dan

kewenangan, agar tidak hanya sebagai *eksekutor* dalam arti tahu menertibkan saja, tapi benar-benar praktik di lapangan harus sesuai dengan teori atau konsep yang ada. Untuk itu, secara khusus Saya menyarankan, agar dalam berbagai pelaksanaan tugas termasuk penertiban aset Pemerintah Daerah, Satpol PP Provinsi Sulut dilengkapi dengan buku saku yang memuat hal-hal dasar terkait konsep/teori maupun teknis yang sesuai dengan standar prosedural yang ada.

2. Upaya peningkatan kuantitas (jumlah aparat) juga harus diimbangi dengan peningkatan kualitas, yaitu agar dapat dianggarkan dan diadakan sarana prasarana yang lebih memadai, serta perekrutan THL Satpol/Bantuan Polisi (Banpol) untuk Satpol PP, dapat memiliki standarisasi yang jelas dan terukur, supaya dapat diatur peningkatan SDM, melalui pelatihan dan pendidikan yang terstruktur, sistematis dan dapat disesuaikan. Selanjutnya, agar dapat mempertimbangkan materi diklat yang tidak hanya dominan bersifat militeristik tapi juga materi dari pendekatan sosial dan kultural, supaya ada pemahaman dasar bahwa pada bagian-bagian tertentu Satpol PP berbeda dari militer sehingga akan adanya pengembangan konsep “pamong” bukan “pangreh” praja yang pasti mempengaruhi tugas dan kewenangan.
3. Dimensi estetika yang berkaitan dengan *image* atau citra Satpol PP, juga menjadi hal yang penting ketika berbicara tentang pelayanan kepada publik. Oleh

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

karenanya, kepada Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara, dalam hal ini Kepala Daerah Provinsi Sulawesi Utara seperti diamanatkan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 Pasal 25 supaya dapat melaksanakan pembinaan teknis operasional termasuk di dalamnya peningkatan kualitas pelayanan Satpol PP baik dari segi teknis/prosedural maupun segi pemahaman/konseptual dan segi lainnya. Seperti peningkatan kesejahteraan anggota Satpol PP, karena cenderung aparat Satpol PP memiliki tingkat kesejahteraan menengah dan ke bawah, yang tidak dipungkiri mempengaruhi kinerja dan kualitas ketika melaksanakan tugas, termasuk tentang penampilan juga kebutuhan lainnya, supaya dapat dianggarkan dan diadakan perbaikan dalam rangka penguatan kelembagaan Satpol PP termasuk pembenahan citra Satpol PP terhadap publik;

4. Di era digitalisasi saat ini, sangat penting dan terbuka lebar kesempatan menunjukkan citra pemerintahan yang berkualitas kepada publik. Oleh karena itu, dalam rangka membangun persepsi kualitas yang baik, agar pihak Satpol PP dapat mengaktifkan dan mengefektifkan fungsi Humas, melalui blog Satuan, media sosial, serta alat *broadcasting* lainnya seperti baliho, flyer, spanduk tentang kinerja serta kualitas lain yang dilakukan oleh Satpol PP Provinsi Sulut. Akhirnya juga, agar seluruh anggota Satpol PP yang ada mau terus memperlengkapi diri menjadi bagian dari revitalisasi

dan reaktualisasi peran dan citra Satpol PP di mata publik melalui tindakan nyata yaitu peningkatan kualitas pribadi sebagai aparat pemerintah Satpol PP yang akan memperlihatkan betapa penting dan strategisnya tugas, fungsi dan kewenangan sebagai Satpol PP.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Ibrahim, A., 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kotler, P. and Dupree, J. 1997. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control, Test Item File*. Prentice Hall.
- Levine, C.H., Peters, B.G. & Thompson, F.J. 1990. *Publik administration: Challenges choices, consequences*. Scott Foresman & Company.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rivelino. 2017. *New Image: Karir dan Standar Kompetensi Satuan Polisi Pamong Praja*. Tangerang: Mahara Publishing (Anggota IKAPI).
- Sarundajang, S.H. 2011. *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*. Jakarta: Kata Hasta Pustaka.
- Siagian, S. P., 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administras.* Jakarta: Rineka Cipta.

- Suratman, H dan Hayat dan Salamah, Umi. 2019. *Hukum dan Kebijakan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Thoha, M., 1991. *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Jakarta: Rajawali.
- Tjiptono, F., 1997. *Prinsip-prinsip total quality service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., Chandra dan Gregorius. 2005. *Sercive, quality, and satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trilestari, E. W. 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Sitem Thinkinks and Sistem Dinamics*. Disertasi. Depok: FISIP UI.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
 - Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
 - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
 - Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Satuan Polisi Pamong Praja
 - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Proses Satuan Polisi Pamong Praja
 - Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003