

**PERILAKU SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM
PELAYANAN KETERTIBANDI KABUPATEN PUNCAK JAYA PROVINSI PAPUA**

**DAMISON WONDA
FLORENCE D.J.LENGKONG
HELLY FEBRIANA KOLON DAM**

The Purpose Of This Study Was To Explain The Behavior Of The Pamong Praja Police Unit In The Service Of Order In The Glorious Peak District Data Collection Uses Interview Documentation While Data Analysis Techniques Are Carried Out Through The Stages Of Data Colletion Editorial Data Presentation Data Based On The Results Of Data Analysis Concluded That The Behavior Of In Order Service In The High Peak Ditrics Of Papua Proince Observed From Two Criteria Namely Preventive And Repressive Yet Maximizing Public Service

Based On The Results Of The Study It Was Found That The Behavior Of The Civil Service Unit In Service Had Not Been Maximized So That They Could Recommend Advice The Quality Of Human Resources Head Of Civil Service Police And Pol Pp Members Need To Be Increased Through Government Regulation Number 6 Years In 2014 , Civil Service Police Unit Explained That The Civil Service Police Unit Was Part Of The Regional Apparatus In The Enforcement Of The Regional Regulations To Carry Out Public Order And The Peace Of The People At The Level So That There Was No Misunderstanding Between The Government And Other Communities Regulated In The Government Petrifend The Head Of State By Refreshing Public Service Article 86 Of Law Number 5 Of 1974 Which Was Formed By District Civil Service Police Unit ,The Peak Of Which Failed On May 9 1992 Whose Members Consist Of A Combination Of Members Of Public Order And Task Forces Managing Urban Areas

Key Words : Behavior Of The Civil Service Police Init Order Service

PENDAHULUAN

Salah satu tujuan peraturan daerah (perda) yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah (pemda) adalah menjamin kepastian hukum, menciptakan serta memelihara ketentraman dan ketertiban umum Penegakan perda merupakan wujud awal dari terciptanya keamanan dan ketertiban masyarakat. dalam pelaksanaannya diperlukan suatu kemampuan untuk menangani berbagai pelanggaran-pelanggaran yang menyangkut ketertiban perilaku manusia yang berada dalam suatu kelompok atau organisasi adalah awal dari perilaku organisasi tersebut. Karena persoalan-persoalan manusia yang selalu berkembang dan rumit, maka persoalan-persoalan organisasi dan khususnya persoalan perilaku organisasi semakin hari semakin berkembang pula.

Perilaku organisasi hakikatnya mendasarkan pada ilmu perilaku itu sendiri yang dikembangkan dengan pusat perhatiannya pada tingkah laku manusia dalam suatu organisasi. kerangka dasar

bidang pengetahuan ini didukung paling sedikit dua komponen, yakni individu individu yang berperilaku dan organisasi formal sebagai wadah dari perilaku tersebut. Ciri peradaban manusia bermasyarakat senantiasa ditandai dengan keterlibatannya dalam suatu organisasi tertentu.hal ini berarti bahwa manusia tidak dapat melepaskan dirinya untuk tidak terlibat dalam kegiatan berorganisasi. Salah satu faktor penting yang dapat mendorong kinerja pegawai menjadi optimal yaitu adanya motivasi. Hasibuan (2003) dalam penelitian Utomo (2010) menyatakan bahwa motivasi berasal dari kata latin movere yang berarti dorongan atau daya penggerak.Motivasi adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang untuk melakukan tindakan karena ingin mencapai tujuan yang dikehendakinya. Proses pemberian dorongan yang dilakukan kepada Organisasi Satuan polisi pamong praja supaya dapat bekerja guna mencapai tujuan. Untuk menggerakkan Anggota agar sesuai dengan yang dikehendaki perusahaan instansi maka

haruslah dipahami motivasi anggota satpol pp yang bekerja tersebut karena motivasi inilah yang menentukan perilaku orang-orang yang bekerja. Motivasi juga dapat dipahami dari teori kebutuhan dasar manusia. Menurut teori ini manusia mempunyai beberapa kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan tersebut meliputi: kebutuhan fisik, keamanan, perasaan. Demikian pula manusia akan mati dalam suatu organisasi, dan ketika sampai saat pemakaman, organisasi masih tetap memegang peranan. Ungkapan tersebut diatas menggambarkan perilaku organisasi berinteraksi akan mengkhajikan akan yang menarik tentang perilaku organisasi sebagai fokus perhatian ilmu itu sendiri. dalam dua dekade terakhir, adanya perubahan perubahan fundamental dalam bidang teori organisasi telah terjadi. perubahan tersebut menghasilkan berbagai pendekatan dan perubahan orientasi dasar untuk studi teori organisasi. Walaupun model birokrasi Koesmono (2005) dalam penelitian Murti dan Srimulyani (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang atau pegawai terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antar rekan kerja, hubungan sosial ditempat kerja dan sebagainya. Kebutuhan merupakan salah satu faktor yang penting untuk memotivasi pegawai karena sebagai manusia pasti memiliki aneka kebutuhan primer dan sekunder.

Dengan adanya motivasi pegawai, maka kebutuhannya akan terpenuhi, sehingga akan timbul kepuasan kerja yang berdampak positif pada kinerjanya. Selain motivasi dan kepuasan kerja disiplin kerja juga diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi (Hetami 2008) dalam penelitian Safitri (2013) menyatakan bahwa sikap disiplin dapat meningkatkan kinerja dengan mengeluarkan peraturan yang harus dilakukan oleh tiap anggota Satpol pp dalam

rangka menjaga agar tetap berada dalam koridor aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah dalam usaha pencapaian tujuan berjalan baik. Seorang pegawai harus mampu beradaptasi dengan aturan-aturan yang dibuat oleh organisasi agar terwujud sikap disiplin dalam bekerja

KERANGKA TEORITIS

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Dapat dikatakan juga bahwa pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Sutopo dan Suryanto (2003) mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni sebagai berikut :

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi;
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial;
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Wasustiono (2003) menyatakan pelayanan masyarakat atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran uang untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau

kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pasolong (2007) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Konsep pelayanan publik diperkenalkan oleh David Osborne dan Ted Gaebler dalam bukunya "*Reinventing Government*" (1995). Intinya adalah pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik.

Dalam rangka perbaikan penerapan dan perbaikan sistem dalam kaitannya dalam pelaksanaan pelayanan publik, Osborne menyimpulkan 10 prinsip yang disebut sebagai keputusan gaya baru. Salah satu prinsip penting dalam keputusannya adalah sudah saatnya pemerintah berorientasi 'pasar' untuk itu diperlukan pendobrakan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian pasar itu sendiri.

Konsep Kepemimpinan Dan Perilaku Pelayanan

Ketht Devis menyebutkan tanpa kepemimpinan suatu organisasi adalah kumpulan orang-orang dan mesin-mesin yang tidak teratur. Kepemimpinan adalah kepemimpinan untuk mempengaruhi membujuk orang-orang lain untuk mencapai tujuan dengan antusias kepemimpinan mengubah suatu yang potensial menjadi kenyataan

Oleh karena itu kepemimpinan sangat diperlukan bila suatu organisasi ingin sukses maka organisasi apapun yang berhasil memiliki satu sifat dan ciri tersebut umum adalah kepemimpinan yang efektif dan infratif, sifat suatu ciri-ciri kepemimpinan yang efektif

sangat jelas kelihatannya bahwa pemimpin yang memainkan perang yang sangat strategis dalam memutuskan organisasi kelompok ataupun masyarakat lain untuk mencapai tujuan tertentu yang telah terapkan.

Kepemimpinan yang efektif harus memberikan pengarahan terhadap usaha-usaha semua pekerja dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi tanpa kepemimpinan atau bimbingan hubungan antara tujuan perseorangan dan tujuan organisasi mungkin menjadi lemah. Pemimpin dan kepemimpinan seharusnya diperaktikan dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari semua aspek kehidupan kita baik itu dimulai dari komunitas atau pun kelompok organisasi lingkungan kita sehari-hari. Memimpin dan kepemimpinan kerap disebut dengan *leader* dan *leadership* istilah yang ada saat ini kebanyakan praktik mengalami banyak perubahan dan penyempurnaan maka dimana seseorang pemimpin harus mempunyai sifat kharismatik memiliki daya persuasi dan integritas lalu memiliki pandangan kedepan.

Teori-Teori Tentang Perilaku Organisasi

Perilaku organisasi adalah suatu studi yang mempelajari tingkah laku manusia mulai dari tingkah individu serta kelompok pengaruh perilaku individu terhadap kegiatan organisasi di mana mereka melakukan atau bergabung organisasi tersebut. Perilaku organisasi adalah suatu disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana seharusnya perilaku tingkat individu tingkat kelompok serta dampaknya terhadap kinerja (baik kinerja individu, kelompok maupun organisasi

Tota (2011) yang dimaksud perilaku organisasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi atau suatu kelompok orang tertentu.

Drs Adam Indirawiyaja perilaku organisasi adalah suatu bidang yang mempelajari semua aspek yang berkaitan dengan tindakan manusia baik pengaruh

anggota organisasi Internal maupun anggota organisasi Eksternal.

pandangannya pada orang-orang sebagai anggota organisasi. Organisasi adalah sistem kegiatan yang terkoordinir secara sadar atau kekuatan dari dua orang atau lebih. Organisasi mempunyai unsur-unsur sebagai berikut Terdiri dari serangkaian kegiatan yang dicapai melalui proses sadar, disengaja dan terkoordinir untuk mencapai suatu sasaran merupakan kumpulan dari orang-orang untuk melakukan kegiatan untuk mencapai sasaran memerlukan komunikasi bagi anggota untuk pencapaian tujuan organisasi, sehingga ada kegiatan pemberian motivasi dan pembuatan keputusan.

Sejarah Satuan Polisi Pamong Praja

Satpol PP dapat berkedudukan di daerah Kabupaten Satuan Polisi Pamong Praja disingkat Satpol PP adalah perangkat pemerintah daerah dalam memelihara dan ketertiban umum serta menegakan peraturan daerah organisasi dan tata kerja ditetapkan dengan peraturan daerah didirikan pada tanggal 3 Maret 1951 dasar hukum PP No 16 Tahun 2018. Dengan ini peran Satpol PP sangatlah jelas yaitu bagian dari sebuah pemerintahan yang bertugas memberikan rasa aman dan tentram kepada masyarakat. Satpol PP dalam memberikan rasa nyaman ini Satpol PP melakukan penindakan melalui peraturan daerah, peraturan kepala daerah, dan keputusan kepala daerah yang telah disepakati. Maka dari itu penegakan yang dilakukan akan sesuai tugas dan fungsi (tupoksi) Satpol PP dimana pada jalur yang tepat sebagai aparat pemerintah yang dapat memberikan rasa aman dan tentram dengan ini peran Satpol PP sangatlah jelas yaitu bagian dari sebuah pemerintahan yang bertugas memberikan rasa aman dan tentram kepada masyarakat. Satpol PP dalam memberikan rasa nyaman ini Satpol PP melakukan penindakan melalui peraturan daerah, peraturan kepala daerah, dan

keputusan kepala daerah yang telah disepakati. maka dari itu penegakan yang dilakukan akan sesuai tugas dan fungsi (tupoksi) Satpol PP dimana pada jalur yang tepat sebagai aparat pemerintah yang dapat memberikan rasa aman dan tentram organisasi dan tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja ditetapkan dengan peraturan organisasi dan tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja ditetapkan dengan peraturan pembentukan kesatuan Polisi Pamong Praja diluar dan dengan dukungan para petinggi militer/angkatan perang tahun 1962 namanya berubah menjadi Kesatuan Pagar Baya untuk membedakan dari korps Kepolisian Negara seperti dimaksud

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe kualitatif. menurut Bugdon dan Taylor dalam metodologi penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dalam perlakuan secara holistik, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang atau perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk memahami perilaku dan ketertiban profesionalisme kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Puncak Jaya dalam perilaku penertiban yang di jalankan oleh satuan Polisi Pamong Praja disingkatan Satpol PP.

Lokasi Tempat Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah pada Kantor Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Puncak Jaya dan satuan polisi pamong praja (Satpol PP) sedangkan waktu

penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-Mei 2019.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini berdasarkan pada judul penelitian yaitu perilaku Satuan Polisi Pamong Praja dan pelayanan ketertiban. Masalah Sering Terjadi Pada warga dan Anggota Satuan polisi pamong praja pada di Pintu Gerbang Kantor Bupati Puncak Jaya Melakukan secara fisik maupun Tedang menedang masyarakat

Informan penelitian

Informan penelitian ini sebanyak (5) orang Pada Kantor Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Puncak Jaya, Provinsi Papua yaitu

1. kepala Dinas Satuan Polisi Pamong Praja
2. Kepala Seksi Pembinaan Pengawasan Dan Penjurulhan
3. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban
4. Salah Satu Anggota Satua Pamong Praja (Satpo pp)
5. masyarakat yang tinggal di Komplek Kantor Kabupaten Puncak Jaya

Teknik Pengumpulan Data

Observasi merupakan kegiatan pengambilan langsung yang dilakukan peneliti terhadap subyek yang diteliti dengan melihat, mengamati dan ikut terlibat dalam lingkungan dan kondisi lapangan. untuk mengumpulkan dalam studi sebagai partisipasi saja bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Singkat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Puncak Jaya

Kabupaten Puncak Jaya merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Papua. Dalam pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan Kabupaten Puncak Jaya

memerlukan berbagai elemen yang mendukung program tersebut. Salah satunya adalah Satuan Polisi Pamong Praja.

Tugas pokok dan fungsi Satpol PP adalah dalam bidang penegakan Peraturan Daerah (perda) dan ketertiban umum dan kententraman masyarakat (tibum tranmas). Sering dijumpai anak pelajar yang bolos sekolah, bermain *playstation/video games* di warnet, berpacaran di lokasi wisata dengan masih mengenakan seragam sekolah, bahkan hingga terlibat tawuran antar pelajar. tentunya membuat keprihatinan dengan hal tersebut, karena tindakan pelajar tersebut tidak mencerminkan budi dan kepribadian yang sesuai dengan norma-norma dan nilai-nilai di masyarakat.

Hasil Penelitian

Institusi Satuan Polisi Pamong Praja merupakan elemen penting dalam organisasi Pemerintah Kabupaten Puncak Jaya. Peran satuan polisi pamong praja Disingkat (Satpol PP) peran Satpol PP semakin strategis dan menuntut peningkatan kinerja yang benar-benar optimal di tengah keterbatasan dana maupun jumlah personil yang dimiliki, Satpol PP bukan saja dituntut makin taktis, tetapi juga dituntut untuk terus memperbaiki manajemen serta pendekatan yang seharusnya dikembangkan menyikapi meningkatnya tantangan yang dihadapi di lapangan. penggunaan pendekatan yang humanis yang lebih menonjolkan persuasif daripada kekuatan fisik merupakan strategi yang tepat untuk penegakan ketertiban umum.

Pembahasan

Seperti diungkapkan sebelumnya bahwa kepuasan masyarakat merupakan tujuan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu maka dalam kaitannya dengan pelayanan ketertiban perlu diperhatikan beberapa hal, di antaranya :

- a. Konsep mendahulukan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas

adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat. Salah satu indikator adanya kepuasan masyarakat adalah tidak adanya keluhan dari masyarakat. Akan tetapi dalam prakteknya, keluhan-keluhan itu selalu ada. Organisasi pemberi pelayanan ketentraman dan ketertiban, dalam hal ini Kantor Satuan Polisi Pamong Praja wajib menanggapi dan menghadapi keluhan masyarakat tersebut untuk kepentingan dan kepuasan masyarakat. Untuk itu, pemberi pelayanan perlu mengetahui sumber-sumber keluhan masyarakat dan mengetahui cara-cara mengatasi keluhan tersebut;

- b. Pelayanan dengan sepenuh hati. Pada hakekatnya masyarakat menginginkan pelayanan yang baik, cepat dan berkualitas. Ini merupakan falsafah dalam upaya memberikan pelayanan yang prima. Untuk itu, petugas perlu lebih banyak belajar tentang kondisi masyarakat, agar dapat memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan dengan cara yang lebih baik di masa yang akan datang;

KESIMPULAN DAN SARAN

Mengacu dari penelitian dan wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan ketentraman dan ketertiban publik oleh Satuan Polisi Pamong Praja belum sesuai dengan harapan. Dengan kata lain responden dari unsur masyarakat mengakui bahwa pelaksanaan tugas oleh para petugas di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Puncak Jaya masih menggunakan cara-cara lama.

Aspek kualitas pelayanan publik yang diukur dari unsur *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* belum maksimal dilaksanakan. Secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan ketertiban publik yang ada masih perlu perbaikan-perbaikan.

Kualitas perilaku aparaturnya pelaksana pelayanan ketertiban publik di Kantor Satuan

Polisi Pamong Praja menjadi unsur yang mendapat perhatian utama dari responden unsur masyarakat. Responden menyatakan bahwa kualitas sumber daya aparaturnya harus diperhatikan. Mereka beranggapan bahwa petugas pelayanan kurang mampu memahami apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah dan Haris Budiyono Robertk Greenleaf. (1999:16) 2005. Pengantar Manajemen. Yogyakarta :Graha Ilmu Bacal,
- Robert. 2004. HowTo Manage Perperformace (24 poin Penting Untuk Meningkatkan kinerja). Jakarta :PT. Gramedia.
- Edi Jeweng Rober. 2014. Skesta Otonomi Daerah Kppod Edisi Oktober Desember : Brief.
- Gibson ,James F. Jhon , M, Dan James Donelly H.1996 . Organisasi Pelayanan
- Hartono Sunaryati 1995. Pokok-Pokok Hukum Perdata Internasional Cetakan Ke-4 Bandung Anggota Ikapi :Binacipta.
- Jones Gareth. 2010. Organizational Theory Desinghand Change Pearson Education, inc New Jerser.
- Koehn, Daryl. 2004. Landasan Etika Profesi. Yogyakarta :Kanisius.
- Lewin Dalam Buku Azwar, 2007. Merumuskan Suatu Model Hubungan Perilaku Manusia
- Moleong, Lexy J. 2000. Metode Penulisan Kualitatif. Bandung :Remaja Rosda karya.
- Prof. Dr .Deddy Mulyadi. 1996. Perilaku Struktur Dan Proses Jilid L. Jakarta Bina Rupa Aksara Organisasi Dan Manajemen Perilaku Struktur Dan Proses Jilid. Jakarta :Erlangga.
- Reksohadi Prodjo, Sukantodan Handoko Thani. 2001. Organisasi

- Perusahaan (Teori Struktur Dan Perilaku). Yogyakarta :Bpfe
- Ritohardoyo, Su. 2006. Ekologi ManusiaIlh 168, Bahan Ajar. Yogyakarta :Program Studiilmu Lingkungan Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Rozali Abdullah. 2007. Pelaksanaan Otonomi Luas Dengan Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung. Jakarta : PT Raja Grasido.
- Setiawan Betal. 2008. Kota Ekologis. Panduan Untuk Mewujudkan Kota,Komunitas, Dan Bangunan Ramah Lingkungan. Jakarta :Kementrian Lingkungan Hidup Republik Indonesia.
- Wahidin. Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Jurnal Administrasi Negara Volume 12 No.1. Makasar :Stia –Lan.