

**ANALISIS KINERJA ORGANISASI
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA (SATPOL
PP) KOTA SERANG DALAM PENERTIBAN
PEDAGANG KAKI LIMA (PKL)**

(Studi kasus di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh:

ERLIN AGUSTIN

NIM. 6661083025

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
SERANG
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN

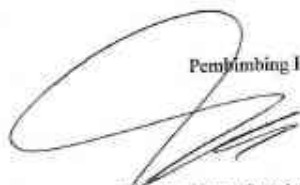
Nama : ERLIN AGUSTIN
NIM : 6661083025
Judul Skripsi : ANALISIS KINERJA ORGANISASI SATUAN
POLISI PAMONG PRAJA (SATPOL PP) KOTA
SERANG DALAM 'PENERTIBAN PEDAGANG
KAKI LIMA (PKL)

Serang, Januari 2013

Skripsi ini Telah Disetujui untuk Dijikan


Menyetujui,

Pembimbing I



Drs. H. Oman Supriyadi, M.Si
NIP : 195806061986031003

Pembimbing II



Arenawati, S.Sos., M.Si
NIP : 197004102006042001

Mengetahui,
Dekan FISIP UNTIRTA



Dr. Agus Sjafari, M.Si
NIP. 197408242005011002

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

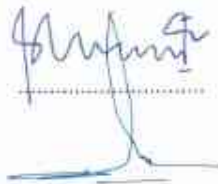
Nama : ERLIN AGUSTIN
NIM : 6661083025
Judul Skripsi : ANALISIS KINERJA ORGANISASI SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA (SATPOL PP) KOTA SERANG
DALAM PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA (PKL)

Telah diuji di hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang, tanggal
11 Februari 2013 dan dinyatakan **LULUS**.

Serang, Februari 2013

Ketua Penguji

Rahmawati, M.Si
NIP: 197905252005012001



Anggota

Dr. Dirlanudin, M.Si
NIP: 196103091987031001



Anggota
Arenawati, S.Sos., M.Si
NIP: 197004102006042001

Mengetahui,

Dekan FISIP UNTIRTA



Dr. Agus Sijafri, M.Si
NIP. 197108242005011002

Ketua Program Studi



Rina Yulianti, S.IP, M.Si
NIP. 1974070520066042011

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erlin Agustin
NIM : 6661083025
Tempat Tanggal Lahir: Serang, 22 Agustus 1988
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **Analisis Kinerja Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Serang dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL)** adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat, maka gelar kesarjanaan saya bisa dicabut.

Serang, 2013


Erlin Agustin

Keberhasilan

bukanlah tempat untuk berhenti dan berlabuh,

tapi sebagai tempat mempersiapkan diri untuk menyongsong kesuksesan.



Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tua serta keluarga

besarku & teman-teman yang selalu

menyayangi serta mendukung setiap langkah

dalam hidupku.

Thanks for All, I love U so Much..

ABSTRAK

ERLIN AGUSTIN, NIM. 6661083025. Analisis Kinerja Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Serang dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima (Studi kasus di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi). Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Pembimbing I Drs. H. Oman Supriyadi, M.Si, Pembimbing II Arenawati, S.Sos., M.Si.

Kata kunci : Kinerja Organisasi, PKL, Satpol PP

Polisi Pamong Praja adalah perangkat pemerintah daerah dengan tugas pokok menegakkan Peraturan Daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat. Jika dikaitkan dengan Kinerja Organisasi Satpol PP Kota Serang, sudah seharusnya penilaian kinerja dilakukan sehubungan dengan adanya tugas yang dilaksanakan, salah satunya dalam hal penertiban pedagang kaki lima (PKL). Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan analisis kinerja Satpol PP Kota Serang, serta hambatan dalam pelaksanaan tugas dan usaha yang dilakukan dalam menanggulangi hambatan tersebut. Adapun metode yang digunakan adalah metode study kasus dengan pendekatan kualitatif. Penentuan informannya menggunakan *purposive*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan study dokumentasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja Satpol PP dirasakan belum maksimal dalam penertiban PKL karena masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya, yaitu terbatasnya anggaran, status pegawai sebagian besar non PNS, minimnya kendaraan operasional, banyaknya PKL, serta sering berbenturan dengan preman aparat dalam pelaksanaan tugas di lapangan. Untuk menanggulangi hambatan tersebut Satpol PP sudah melakukan usaha yaitu berkoordinasi dengan Pemerintah Kota untuk penambahan anggaran, kemudian Satpol PP juga sudah berupaya mengusulkan penambahan personil dengan berstatus PNS, melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang Perda K3, dan dalam pelaksanaan tugas di lapangan Satpol PP selalu melibatkan TNI, Polri dan Dishub sehingga dapat berjalan lancar.

ABSTRACT

Erlin Agustin. NIM. 6661083025. Analysis of Police Civil Service (Satpol PP) Organizational Performance in Serang City Control of Street Vendors (Case Study of Tirtayasa and Juhdi Street). State Administrative Science Courses. Faculty of Social Science and Political Science. Sultan Ageng Tirtayasa University. Advisor I Drs. H. Oman Supriyadi, M.Si, Advisors II Arenawati, S.Sos., M.Si.

Keyword: Organizational Performance, PKL, Satpol PP.

Police Civil Service (Satpol PP) is the government device that has principal tasks to enforce local regulations, conduct of public order and people serenity. If it is associated with organizational performance of Satpol PP Serang city, performance appraisals should be done in relation to tasks carried out, for example controlling street vendors (PKL). Purpose of the study was to describe analysis performance of Satpol PP in Serang city, obstacles in the implementation of it tasks and what to do to solve the problem. Method of the study is used case study method with qualitative approach. Determination of informants using purposive. The techniques of data collections used interviews, observations, and study of documentation. The study conclude that performance of Satpol PP not maximal yet to controlling street vendors, because there still some obstacles in this implementation, limited budgeting, majority of non-PNS personel, lack of operational vehicles, number of street vendors, and often clash with the thugs in implementation tasks in field. To solve the problems Satpol PP have done coordinating efforts with governance for budgeting so as to boost the carrying capacity as a means of adequate, the Satpol PP also has attempted to propose a civil servant recruitment, outreach to public about K3 regulations, and in every tasks in field always involving the military, police, and the Transportation Department so it can it runs smoothly.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah. Cinta Allah-lah yang menyebabkan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, tidak akan aku biarkan cinta Allah lewat begitu saja tanpa ku sambut meriah. Puji syukur kepada Allah SWT selalu terasa tidak sebanding dengan apa yang telah kita terima sebagai hamba, sekaligus raja. Sebab, kita adalah hamba yang diciptakannya dan raja dari semua makhluk ciptaannya. Terima kasih paling terdalam untuk Ibunda dan Ayahanda Tersayang, yang memberi arti dalam kehidupan ini serta Kakak dan Adik yang memotivasi menjadi orang sukses dan besar.

Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada pihak yang telah memberikan pengajaran, bantuan serta dorongan dalam upaya menyelesaikan penelitian ini mengenai **"Analisis Kinerja Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Serang dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL)"** (Studi Kasus Di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi).

Untuk itu peneliti sampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sholeh Hidayat, M.Pd selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Dr. Agus Sjafari, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
3. Kandung Sapto Nugroho, S.Sos., M.Si, selaku pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta selaku Pembimbing Akademik saya yang memberikan bimbingan dan dorongan selama menjalani perkuliahan.

4. Mia Dwianna W, M.L.Kom selaku pembantu Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
5. Ismanto, S.Sos, MM selaku pembantu Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
6. Rina Yulianti, S.IP., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
7. Anis Fuad, S. Sos, M. Si selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
8. Drs.H. Oman Supriadi, M.Si selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya dan membagi ilmunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Arenawati, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya dan membagi ilmunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh Dosen dan staf Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu dan didikannya selama perkuliahan serta kemudahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
11. Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang yang sudah membantu penulis dalam penyediaan data untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Rasa terimakasih penulis yang sangat besar untuk keluarga penulis tercinta. Kedua orang tua tersayang, terima kasih atas doa yang engkau salurkan kepadaku. Terima kasih atas segenap perhatian, motivasi dan bantuannya baik bersifat moril maupun materil. Kakak dan adik-adikku tersayang, Nina Sumartina S.Pd, Darma Bhakti Putra, si kecil Fahrel Saputra yang aku sayangi. Terima kasih atas candaan, tawaan dan

dukungannya. Semoga Allah senantiasa melindungi dan memberkahi keluargaku serta harmonis selalu.

13. Semua teman-teman seperjuangan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2008 kelas F, secara khusus untuk Desi, Ida, Eva, Linda, Devy, Ginanjar, Bahtiar, Yudi, Indra terimakasih untuk selalu menyemangati saya dalam menyusun skripsi ini, dan juga teman-teman kelas F lainnya. Serta teman sepermainan Elis, Bebew, Eno, Fany, teh Nunuy terimakasih atas motivasi dan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kalian dimudahkan dalam segala hal khususnya dalam meraih cita-cita yang kalian inginkan.
14. Teman-teman KKM 29 Desa Bangkuyung Kecamatan Cikedal memberikan kesan selama melakukan pengabdian kepada masyarakat.

Akhir kata penulis berharap berdoa agar pihak-pihak yang telah banyak membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini mendapat imbalan dari Allah SWT serta penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Serang, Januari 2013

Erlin Agustin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR TABEL x

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 11

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah 12

1.4 Tujuan Penelitian 12

1.5 Manfaat Penelitian 13

1.6 Sistematika Penulisan 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN ANALISIS DASAR

2.1 Tinjauan Pustaka 16

2.1.1 Pengertian Kinerja 16

2.1.2 Pengertian Organisasi 19

2.1.3 Pengertian Kinerja Organisasi 21

2.1.4 Indikator Kinerja Organisasi Publik 24

2.1.5 Tujuan Penilaian Kinerja	27
2.1.6 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	28
2.1.7 Manfaat Penilaian Kinerja	29
2.1.8 Pengertian Satpol PP	30
2.1.9 Penertiban	31
<hr/>	
2.1.10 Pengertian Pedagang Kaki Lima	31
2.2 Kerangka Berpikir	35
2.3 Asumsi Dasar	39
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	40
3.2 Sasaran Penelitian	42
3.3 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	42
3.4 Informan Penelitian	45
3.5 Analisis Data	48
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian	50
3.7.1 Tempat Penelitian	50
3.7.1 Waktu Penelitian	50
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	52
4.1.1 Gambaran Umum Kota Serang	52
4.1.2 Profil Satpol PP Kota Serang	55

4.1.3	Struktur Organisasi dan susunan organisasi Satpol PP Kota Serang	66
4.1.4	Tugas dan Fungsi Satpol PP Kota Serang	68
4.1.5	Gambaran Umum Lokasi Keberadaan PKL	84
4.2	Deskripsi Data Penelitian	88
4.3	Deskripsi Informan Penelitian	90
4.4	Penyajian Data	92
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	136
4.5.1	Kinerja Organisasi Satpol PP dalam Penertiban PKL di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi.....	136
4.5.2	Hambatan yang dihadapi dan Usaha untuk Menanggulangi Hambatan Terkait Penertiban PKL.....	143

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	147
5.2	Saran	148

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	38
Gambar 3.1 Analisis Data	48
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi	66
Gambar 4.2 Foto Saat Pelaksanaan Penertiban Berlangsung	94
Gambar 4.3 Foto Keberadaan PKL di Simpang Tiga Royal	99
Gambar 4.4 Foto Wawancara dengan Kabid Perlindungan Masyarakat Satpol PP Kota Serang	100
Gambar 4.5 Foto Kendaraan Operasional Satpol PP	102
Gambar 4.6 Foto Saat Memberikan Sosialisasi Kepada Pedagang	103
Gambar 4.7 Foto Wawancara dengan Kepala Bidang Pasar Disperindagkop Kota Serang	109
Gambar 4.8 Foto Wawancara dengan Salah Seorang Pedagang Es di Kawasan Royal Serang	110
Gambar 4.9 Foto Wawancara dengan Salah Seorang Staff Dinas Perhubungan Kota Serang	117
Gambar 4.10 Foto Kondisi Keberadaan PKL Pada Siang Hari	117
Gambar 4.10 Foto Saat Pelaksanaan Peneriban PKL Berlangsung	134
Gambar 4.11 Foto Wawancara dengan Salah Seorang Anggota Satpol PP Kota Serang	135

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan dalam Penelitian	47
Tabel 3.2 Waktu Pelaksanaan Penelitian	51
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kota Serang Tahun 2010	53
Tabel 4.2 Lapangan Usaha Ketenagakerjaan di Kota Serang Tahun 2010	54
Tabel 4.3 Jumlah Perusahaan Perdagangan Nasional di Kota Serang Tahun 2010	55
Tabel 4.4 Status Kepegawaian Satpol PP Kota Serang	64
Tabel 4.5 Pembahasan dan Temuan di Lapangan	144

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kearsipan

Lampiran 2 Matriks Wawancara

Lampiran 3 Dokumen

Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam mengantisipasi perkembangan dan dinamis masyarakat, selaras dengan tuntutan era globalisasi dan otonomi daerah, maka kondisi ketentraman dan ketertiban umum merupakan suatu kebutuhan mendasar bagi seluruh masyarakat di daerah. Karena itu tugas Kepala Daerah sebagai penyelenggara pemerintah umum praktis bertambah berat. Dalam kaitan ini keberadaan Satuan Polisi Pamong Praja dalam jajaran perangkat pemerintah daerah mempunyai peran yang strategis dalam membantu kepala daerah di bidang penyelenggaraan pemerintahan umum. Namun dalam menjalankan peran tersebut akan banyak ditopang oleh kemampuan melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah saat ini adalah kemampuan melaksanakan tugas secara efektif dan efisien, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerjanya yang kurang optimal.

Satuan Polisi Pamong Praja disingkat Satpol PP adalah perangkat daerah dalam memelihara keamanan dan ketertiban umum serta menegakan peraturan daerah, organisasi dan tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja ditetapkan dengan peraturan daerah. Satpol PP dapat berkedudukan di daerah Provinsi dan daerah Kabupaten/Kota.

Polisi Pamong Praja didirikan di Jogjakarta pada tanggal 3 Maret 1950 dengan moto **praja wibawa**, untuk mewartakan ketugasan pemerintah daerah. Sebenarnya ketugasan ini telah dilaksanakan sejak jaman kolonial. Sebelum menjadi Satuan Polisi Pamong Praja setelah proklamasi kemerdekaan Indonesia dimana diawali dengan kondisi yang tidak stabil dan mengancam NKRI dibentuklah datasemen polisi sebagai penjaga keamanan kapanewon di Jogjakarta sesuai dengan surat perintah jawatan praja di daerah istimewa Jogjakarta untuk menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat.

Pada tanggal 10 November 1948 lembaga ini berubah menjadi datasemen polisi pamong praja. Di Jawa dan Madura Satuan Polisi Pamong Praja dibentuk pada tanggal 3 Maret 1950, inilah awal mula terbentuknya Satpol PP oleh sebab itu setiap tanggal 3 Maret ditetapkan hari Satuan Polisi Pamong Praja dan diperingati setiap Tahunnya. Pada saat UU No.5 Tahun 1974 tidak berlaku lagi dan digantikan dengan UU No. 22 Tahun 1999 dan direvisi menjadi UU No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dalam pasal 148 disebutkan polisi pamong praja adalah perangkat pemerintah daerah dengan tugas pokok menegakan peraturan daerah (Perda), menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat sebagai pelaksanaan tugas desentralisasi.

Kota Serang merupakan wilayah baru hasil pemekaran dari Kabupaten Serang, memiliki luas wilayah 266,71 Km² yang terdiri dari 6 (enam) kecamatan yaitu; Kec. Serang, Kec. Kasemen, Kec. Walantaka, Kec. Curug, Kec. Cipocok Jaya, dan Kec. Taktakan. Dari 6 kecamatan tersebut terdiri dari 46 desa serta 20 kelurahan. Dengan jumlah penduduk sebanyak 577.785 jiwa dengan komunitas

yang cukup heterogen dari aspek sosial, kultur, pendidikan dan lain sebagainya. Dalam perkembangannya Kota Serang telah memperlihatkan kemajuan yang pesat di berbagai bidang baik bidang fisik, sosial, maupun ekonomi. Kota Serang merupakan Kota dengan mata pencaharian penduduknya sebagian besar berdagang dan jasa sebagai salah satu sektor unggulan.

Dalam sektor perdagangan di Kota Serang dicirikan dengan adanya perdagangan modern dan tradisional. Adapun kegiatan perdagangan modern lokasinya lebih terkonsentrasi di sekitar pusat Kota Serang, berupa pasar-pasar swalayan skala besar dan juga mall. Sedangkan perdagangan tradisional umumnya berupa perdagangan pada pasar-pasar tradisional yang banyak tersebar di Kota Serang, diantaranya Pasar Rau, Pasar Lama, Royal dan alun-alun. Pada umumnya jenis perdagangan tradisional ini merupakan sektor ekonomi informal yang sebagian besar berbentuk PKL (pedagang kaki lima) meskipun yang berprofesi di sektor ini tidak semua merupakan warga Serang asli. Hal ini mengakibatkan pusat Kota Serang banyak ditemukan PKL, kawasan yang paling dominan terdapat pedagang kaki lima dan menjadi perbincangan masyarakat yaitu kawasan Royal dan kantin yang meliputi jalan Tirtayasa dan Juhdi, jalan Tirtayasa yang merupakan pertokoan Royal dimulai dari perempatan Taman Sari sampai perempatan Pocis, dan jalan Juhdi yang dimulai dari simpang tiga Royal sampai pertigaan jalan raya. Keberadaannya sangat mengganggu masyarakat baik bagi pengendara kendaraan maupun pejalan kaki karena menempati trotoar, bahu jalan bahkan sebagian badan jalan.

Maraknya keberadaan PKL ini kerap menimbulkan masalah bagi pemerintah setempat sebab dianggap mengganggu ketertiban Kota Serang. Pedagang kaki lima dipermasalahkan karena dianggap sebagai gangguan yang membuat suatu daerah menjadi kotor dan tidak rapi, menyebabkan kemacetan lalu lintas, pembuangan sampah di sembarang tempat, gangguan pejalan kaki, dan tidak sedikit para pengguna jalan merasa terganggu dengan membludaknya PKL. Untuk itu dibuatlah Perda Kota Serang No.10 Tahun 2010 tentang keindahan, kebersihan dan ketertibannya sehingga tidak mengganggu kenyamanan ketertiban umum bagi masyarakat banyak yang ada di wilayah Kota Serang. Peraturan daerah ini mengatur tentang pelarangan untuk berdagang bagi pedagang kaki lima di daerah-daerah yang sudah ditentukan. Larangan tersebut tertulis pada pasal 29 yang menjelaskan bahwa:

“Dalam rangka mewujudkan ketertiban di Ruang Milik Jalan (RUMIJA), fasilitas umum, dan fasilitas sosial, setiap orang, badan hukum perkumpulan dilarang: mendirikan kios dan berjualan di trotoar, taman, jalur hijau atau dengan cara apapun yang dapat mengakibatkan kerusakan kelengkapan taman, bunga atau taman lainnya”.

Dalam rangka mengantisipasi perkembangan dan dinamika kegiatan masyarakat seirama dengan tuntutan era globalisasi dan otonomi daerah, maka kondisi ketentraman dan ketertiban umum daerah yang kondusif merupakan kebutuhan mendasar bagi seluruh masyarakat dalam meningkatkan mutu kehidupannya sehingga akan dapat mendorong perkembangan perekonomian rakyat. Untuk mewujudkan kondisi tersebut maka akan dipandang perlu

ditindaklanjuti dengan penyelenggaraan kawasan tertib, salah satu upaya pemerintah Kota Serang untuk mewujudkan hal tersebut adalah membentuk suatu perangkat daerah yang bertugas membantu pemerintah daerah dalam pembinaan umum masyarakat, ketentraman, ketertiban daerah dan penegakkan peraturan daerah serta operasional ketentraman dan ketertiban di Kota Serang agar pembangunan benar-benar terlaksana dengan badan perangkat daerah yaitu Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP). Seperti yang disebutkan pada pasal 148 ayat (1) UU No. 32 Tahun 2004:

“Untuk membantu kepala daerah dalam menegakan peraturan daerah dan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat dibentuk Satpol PP”.

Dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2004 tentang pedoman Satpol PP dapat menunjuk Satpol PP sebagai instansi yang diharapkan mampu menjalankan tugas utamanya yaitu menjaga ketertiban dan kenyamanan umum, sehingga dapat menciptakan Kota Serang menjadi tertib dan aman dari keberadaan PKL yang mengganggu ketertiban dan kenyamanan umum, serta menjauhkan citra negatif Kota Serang dari kesan Kota yang semrawut dan kotor.

Satpol PP di Kota Serang berjumlah 138 orang, akan tidak sebanding dengan wilayah Kota Serang yang luasnya 266,71 km² yang terbagi menjadi 6 kecamatan, 20 kelurahan, dan 46 desa. dan jumlah penduduk sebanyak 577.785 jiwa dengan komunitas yang cukup heterogen dari aspek sosial, kultur, pendidikan dan lain sebagainya, sehingga diperlukan penanganan yang cukup bijak dan arif

dalam hal penertiban dan pembinaan masyarakat. Hal tersebut menandakan sangat sulitnya Satpol PP dalam menegakan tugas keamanan dan ketertiban wilayah tersebut terkait dengan minimnya personil Satpol PP di Kota Serang.

Patroli oleh Satpol PP dilakukan untuk menyelenggaraan ketertiban umum, patroli biasanya dilakukan di kawasan Royal yang meliputi jalan Tirtayasa dan jalan Juhdi. Patroli dilakukan dengan sistem tidak terjadwal biasanya dilakukan 2-3 kali dalam satu minggu. Kendaraan yang dipakai Satpol PP dalam melakukan tugasnya yaitu satu buah mobil pick-up dan satu buah mobil Dalmas. Personil yang diturunkan berjumlah 20 orang, ditambah dari gabungan TNI, Polsek dan Dishub. Dan dana operasional yang dipakai didapat dari anggaran APBN.

Berdasarkan data dari SENTANAonline.com, Kamis 22 Desember 2011. Di katakan bahwa Kamis (22/12), SATUAN Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Serang menggelar razia terhadap pedagang kaki lima (PKL) di sekitar Taman Sari, Kota Serang. Razia digelar karena para pedagang di daerah tersebut masih membandel berjualan pada jam yang dilarang, yaitu pukul 08.00 WIB. Setelah menyusuri Taman Sari, petugas kemudian merazia PKL yang ada di Royal dan sekitarnya, razia yang dilakukannya dalam rangka menertibkan Perda K3.

Masyarakat sekitar wilayah keberadaan PKL, baik pengunjung dan pengguna jalan mengeluh karena pedagang kaki lima yang semakin marak, berdasarkan perhitungan peneliti di lapangan pada Rabu (10/4/12), saat ini jumlah

PKL yang berada di kawasan Royal dan kantin berjumlah 178 yang terbagi menjadi dua tempat. 106 pedagang bertempat di jalan Tirtayasa yang dimulai dari Taman Sari sampai perempatan pocis dan 72 pedagang bertempat di jalan Juhdi yang dimulai dari pertigaan pertokoan Royal sampai persimpangan jalan. Sejumlah warga dan pengguna jalan yang berada di kawasan tersebut merasa terganggu oleh membludaknya PKL yang berdagang hingga ke badan jalan dan menyebabkan kemacetan lalu lintas. Salah seorang pengguna jalan, Nurul (25), mengaku kesal setiap melintas di Jalan Tirtayasa. Peralnya, PKL di sana sudah memenuhi hampir seluruh badan jalan.

“Kalau ngelewat in tempat ini pasti macet, soalnya jalanannya udah penuh sama pedagang kaki lima, belum lagi ditambah sama parkir an terus angkot juga suka berhenti seenaknya saja. Jadi pengendara yang mau lewat juga susah,” keluhnya. Jum’at (13/4/12).

Selain itu menurut seorang warga di jalan Juhdi, Heri (27), fungsi trotoar yang seharusnya digunakan pejalan kaki, saat ini banyak berubah fungsi menjadi lahan PKL. Kondisi itu menyulitkan posisi pejalan kaki.

“Karena banyaknya PKL yang ngediri in lapak di pinggir jalan, udah gitu kendaraan juga banyak yang lewat bikin macet, ya jelas ngebahayain para pejalan kaki soalnya mereka juga kan harus ikutan turun ke jalan supaya bisa lewat sampe ikut desakan-desakan sama para pengguna jalan lainnya karena ya gak ada pilihan lain” katanya, Jum’at (13/4/12).

Hal berbeda dikemukakan seorang PKL yang berjualan di jalan Juhdi, Yeti (34) seorang penjual es, meski mengetahui larangan jam untuk berjualan dan akibat yang ditimbulkan dari berjualan di bahu jalan namun pelanggaran tetap dilakukan dengan alasan ekonomi, selain itu minimnya pengawasan yang dilakukan oleh Satpol PP.

“Saya jualan dari siang, namanya orang nyari uang kan pastinya pengen dapet untung banyak. Jualan disini juga karena gak ada uang buat nyewa tempat, lumayan lah neng disini tempatnya rame, gak pake bayar sewa juga cuma salar aja setiap harinya. Kalo dibilang kapok mah enggak yah neng soalnya udah biasa sih. Lagian juga kalo penertiban gitu biasa suka diomongin aja tapi kalo Satpol PPnya udah pergi mah ya kita tetep aja jualan kayak biasa”. Tuturnya, Jum’at (13/4/12).

Salah seorang masyarakat, Dedi (46), menilai bahwa harus ada sikap tegas dari Satpol PP untuk menindak para pedagang kaki lima yang melanggar sehingga keberadaannya tidak merugikan masyarakat dalam mengganggu arus lalu lintas.

“Masalah kaki lima ini kan tugasnya Satpol PP untuk ditertibkan jadi ya harus ada sikap tegas juga dari Satpol PP untuk menindak para pedagang tersebut sebab dengan adanya pedagang kaki lima yang berjualan di sepanjang jalan ini sangat ngerugiin masyarakat setempat karena ngeganggu arus lalu lintas”. Jum’at (13/4/12).

Terkait dengan hal tersebut, sesuai dengan peraturan pemerintah No. 32 Tahun 2004, dikatakan bahwa salah satu tugas Satpol PP adalah menegakan Perda dan menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat. Dan memiliki fungsi sebagai pelaksana kebijakan penegakan Perda dan peraturan kepala daerah. Dengan demikian salah satu pihak yang paling bertanggung jawab atas terlaksananya Perda No. 10 Tahun 2010 tentang K3 adalah Satpol PP.

Berdasarkan wawancara pendahuluan dengan bapak Ma’ruf selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban umum Satpol PP menyatakan:

“Satpol PP dalam menjalankan fungsinya telah memberikan sosialisasi kepada para pedagang kaki lima yang berada di jalan Tirtayasa dan jalan Juhdi melalui pengeras suara yang ada di mobil patroli secara rutin bahwa ke dua jalan tersebut hanya boleh ditempati untuk berjualan mulai jam 4 Sore, namun kenyataannya para pedagang tidak mengindahkan himbauan tersebut, dengan tetap berjualan pada waktu yang tidak

diperbolehkan. Hal tersebut dikarenakan terlalu banyaknya jumlah PKL yang tidak sesuai dengan jumlah personil Pol PP saat ini, sehingga sulit untuk diatur dan tingkat kesadaran yang kurang. Jumlah personil di Satpol PP Kota Serang saat ini hanya ada sekitar 138, padahal idealnya harus ada sedikitnya 200-400 personil. Selain itu masih minimnya sarana dan prasarana yang dimiliki Satpol PP selama menjalankan tugas, salah satunya kendaraan operasional, serta kurangnya anggaran yang dialokasikan untuk kegiatan Satpol PP dalam menyelenggarakan ketertiban umum. Karena kekurangan personil dan sarana serta minimnya anggaran itulah Satpol PP hanya mampu menggelar patroli di beberapa titik lokasi saja”, tuturnya. Senin,(23/4)

Satpol PP mempunyai tugas pokok menegakan Perda, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat sebagai pelaksanaan tugas desentralisasi. Dalam hal ini Satpol PP Kota Serang telah menjalankan tugasnya dalam hal menyelenggarakan ketertiban umum dengan menggelar penertiban pedagang kaki lima yang keberadaannya dianggap mengganggu ketertiban masyarakat.

Namun pada prakteknya mengenai keberadaan pedagang kaki lima yang semakin marak di kawasan Royal dan kantin yang meliputi jalan Tirtayasa dan Juhdi, keberadaannya sangat mengganggu masyarakat baik bagi pengendara kendaraan maupun pejalan kaki karena menempati trotoar, bahu jalan bahkan sebagian badan jalan. Sebagian dari mereka umumnya berjualan pada jam-jam yang dilarang yakni sebelum jam 4 sore mereka sudah menempati lokasi berdagang yang sebetulnya pada jam tersebut belum diperbolehkan untuk berjualan. Sehingga mengganggu arus lalu lintas para pengguna jalan. Keadaan tersebut berlangsung setiap hari tanpa adanya pengawasan rutin dari Satpol PP, selain itu tidak adanya pos penjagaan untuk Satpol PP di kedua kawasan tersebut sehingga Satpol PP tidak bisa memantau secara langsung aktivitas para pedagang.

Penertiban PKL oleh Satpol PP selaku pihak pemerintah bertujuan agar Kota Serang menjadi tertib dan nyaman dari kesan Kota semrawut dan kotor, karena pada umumnya PKL yang ada di Kota Serang tidak memiliki kesadaran yang cukup tinggi dalam menjaga kebersihan Kota. Keberhasilan dalam melakukan penertiban kepada pedagang kaki lima yang mengganggu ketertiban dan kenyamanan umum di Kota Serang tergantung pada keseriusan pemerintah daerah melalui kebijakan yang dirancang agar masalah penertiban PKL benar-benar dapat teratasi serta partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam membantu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah daerah.

Setelah peneliti melakukan observasi awal pada lokasi penelitian, dan wawancara pendahuluan dengan Bapak Ma'ruf sebagai kepala seksi ketertiban umum dan ketentraman masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Serang, ada beberapa permasalahan-permasalahan yang terjadi di dalam penertiban pedagang kaki lima di Kota Serang, diantaranya adalah sebagai berikut:

Pertama, kurang tegasnya Satpol PP dalam menindak para pedagang kaki lima yang melakukan pelanggaran. Hal ini terlihat masih ditemukannya pedagang kaki lima di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi yang melanggar peraturan mengenai waktu yang ditentukan untuk berjualan.

Kedua, banyaknya pelanggaran yang dilakukan oleh para pedagang menandakan bahwa lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh Satpol PP. Hal ini

terlihat dari tidak adanya pos penjagaan dari Satpol PP sehingga Satpol PP tidak bisa memantau secara langsung kegiatan para pedagang.

Ketiga, pelaksanaan sosialisasi mengenai Perda K3 yang dilakukan oleh Satpol PP belum berjalan maksimal. Meskipun dalam kenyataannya pedagang kaki lima sebagian sudah mengetahui keberadaan Peraturan Daerah tersebut, namun mereka tidak mengetahui isinya secara mendetil.

Untuk melihat sejauh mana kinerja organisasi Satpol PP, peneliti tertarik melakukan penelitian terhadap hal tersebut dengan judul : **“Analisis Kinerja Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) Kota Serang dalam Penertiban Pedagang kaki Lima (PKL)”**. (Studi kasus di jalan Tirtayasa dan jalan Juhdi).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah dengan rincian sebagai berikut:

1. Satpol PP kurang tegas dalam menindak para pedagang kaki lima yang melakukan pelanggaran.
2. Lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh Satpol PP.
3. Pelaksanaan sosialisasi mengenai Perda K3 yang dilakukan oleh Satpol PP belum berjalan maksimal.

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti memberi ruang lingkup penelitian hanya pada kinerja organisasi Satpol PP Kota Serang dalam penertiban pedagang kaki lima (studi kasus di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi).

Berdasarkan batasan dan indentifikasi masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kinerja organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang dalam penertiban PKL?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi organisasi Satpol PP Kota Serang dalam penertiban PKL?
3. Usaha-usaha apa saja yang dilakukan oleh organisasi Satpol PP Kota Serang dalam menanggulangi hambatan-hambatan terkait masalah penertiban PKL?

1.4 Tujuan Penelitian

Peneliti dalam penelitian ini memaparkan tujuan penelitiannya yaitu untuk mengetahui kinerja organisasi Satpol PP Kota Serang dalam penertiban PKL, serta hambatan apa saja yang dihadapi organisasi Satpol PP dalam penertiban PKL dan mengetahui usaha-usaha apa saja yang dilakukan oleh organisasi Satpol PP dalam menanggulangi hambatan-hambatan terkait masalah peneritban PKL.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin penulis harapkan dalam melakukan penelitian mengenai kinerja organisasi Satuan Polisi Pamong Praja dalam penertiban pedagang kaki lima adalah:

1. Manfaat teoritis:

- a. Diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan teori-teori yang telah ada sehingga memperkaya hasil-hasil ilmu pengetahuan.
- b. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai kinerja organisasi Satpol PP sehingga dapat digunakan sebagai bahan pengetahuan tambahan untuk dapat dibaca dan dipelajari khususnya oleh mahasiswa.

2. Manfaat praktis:

a. Pada peneliti

Karya ilmiah ini berguna untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam hal mempelajari tentang kinerja pada khususnya, dan khasanah ilmu pengetahuan lain selama mengikuti program studi ilmu administrasi negara.

b. Pada instansi terkait

Karya ilmiah ini dapat dijadikan sebagai informasi tambahan serta bahan masukan untuk kinerja organisasi Satpol PP dalam penertiban PKL.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah :

BAB I Pendahuluan

Dalam Bab I ini berisi pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah yang menggambarkan ruang lingkup serta kedudukan masalah yang akan diteliti dalam bentuk uraian secara deduktif, Identifikasi Masalah yaitu masalah yang muncul dimana berkaitan dengan tema/topik penelitian, Pembatasan dan Perumusan Masalah yaitu menetapkan masalah yang paling sesuai dengan judul penelitian serta mendefinisikan masalah yang telah ditetapkan dalam bentuk definisi konsep dan definisi operasional, Tujuan penelitian mengungkapkan tentang sasaran yang ingin dicapai dengan dilaksanakannya penelitian, terhadap masalah yang telah dirumuskan, Manfaat penelitian yaitu menjelaskan manfaat teoritis dan praktis temuan peneliti, dan Sistematika Penulisan yaitu menjelaskan isi bab per bab.

BAB II Tinjauan Pustaka dan Asumsi Dasar

Dalam Bab II mengkaji berbagai teori yang relevan dengan permasalahan dan variabel penelitian, kemudian menyusunnya secara teratur dan rapi yang digunakan untuk merumuskan masalah, dan kerangka berfikir menggambarkan alur pikiran peneliti sebagai kelanjutan dari kajian teori untuk memberikan penjelasan kepada pembaca.

BAB III Metodologi Penelitian

Dalam Bab ini menguraikan mengenai rancangan atau metode penelitian yang berkaitan dengan masalah yang akan dikaji, Instrumen Penelitian yang menjelaskan proses penyusunan dan jenis alat yang digunakan dalam pengumpulan data, Teknik Pengolahan dan Analisa Data, Tempat dan Waktu dalam pelaksanaan penelitian tersebut.

Bab IV Hasil Penelitian

Dalam Bab IV ini akan dijabarkan mengenai deskripsi objektif penelitian yang meliputi lokasi penelitian secara jelas, struktur organisasi dari populasi/sampel yang telah ditentukan sebelumnya, serta hal lain yang berhubungan dengan objek penelitian. Mendeskripsikan data yaitu menjelaskan data yang telah diolah dari data yang masih mentah dengan menggunakan teknik analisis data yang relevan. Interpretasi hasil penelitian dengan cara mengaitkan dengan rumusan masalah. Pembahasan, yaitu melakukan pembahasan lebih lanjut terhadap hasil analisis data.

Bab V Penutup

Dalam Bab V ini memuat penjelasan mengenai kesimpulan dan saran hasil penelitian. Kemudian yang terakhir daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN ASUMSI DASAR

2.1 Tinjauan Pustaka

Berdasarkan uraian sebelumnya, peneliti menggunakan beberapa istilah yang berkaitan dengan masalah penelitian. Untuk itu pada bab ini peneliti menggunakan beberapa teori yang mendukung masalah dalam penelitian ini. Teori dalam ilmu administrasi mempunyai peranan yang sama seperti ilmu-ilmu lainnya, yaitu berfungsi untuk menjelaskan dan menjadi panduan dalam penelitian. Maka dari itu pada bab ini peneliti akan menjelaskan teori yang berkaitan dengan masalah penelitian yaitu teori kinerja dan teori organisasi.

2.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu kemampuan kerja, prestasi yang diperlihatkan atau yang dicapai dalam melaksanakan suatu fungsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu.

Pengertian kinerja menurut Payaman Simanjuntak (2005:106) adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Sedangkan menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2004:67) dalam bukunya manajemen sumber daya manusia perusahaan mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berbeda dengan pengertian Sedarmayati dalam bukunya mengenai pengembangan kepribadian pegawai (2004:176), dikatakan bahwa kinerja:

"Hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai moral maupun etika".

Menurut David C. Mc Clelland (1997) seperti dikutip Mangkunegara (2001:68), berpendapat bahwa "ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kerja". Motif berprestasi dengan pencapaian kerja. Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji.

Selanjutnya Mc Clelland, mengemukakan 6 karakteristik dari seseorang yang memiliki motif yang tinggi yaitu :

- 1) Memiliki tanggung jawab yang tinggi
- 2) Berani mengambil resiko
- 3) Memiliki tujuan yang realistis
- 4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan
- 5) Memanfaatkan umpan balik yang kongkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan
- 6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau

perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Secara teoritis ada 3 kelompok variabel yang mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja individu, yaitu :

1. Variabel individu
Kelompok variabel individu terdiri dari kemampuan dan keterampilan yang merupakan faktor utama yang mempengaruhi perilaku kerja.
2. Variabel psikologis
Kelompok variabel psikologis terdiri dari sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Variabel ini banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman kerja sebelumnya.
3. Variabel organisasi
Variabel organisasi terdiri dari variabel sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur pekerjaan. Variabel imbalan akan berpengaruh terhadap variabel motivasi, yang pada akhirnya secara langsung mempengaruhi kinerja individu.

Mengingat sifatnya ini, untuk peningkatan kinerja individu dalam organisasi, menuntut para manajer untuk mengambil pendekatan tidak langsung, menciptakan motivasi melalui suasana organisasi yang mendorong para pegawai untuk lebih produktif. Suasana ini tercipta melalui pengelolaan faktor-faktor organisasi dalam bentuk pengaturan sistem imbalan, struktur, desain pekerjaan serta pemeliharaan komunikasi melalui praktek kepemimpinan yang mendorong rasa saling percaya.

Kinerja sebagai suatu penampilan hasil karya seseorang perlu mendapatkan apresiasi tersendiri oleh suatu organisasi agar tingkat produktivitas kinerja dapat meningkat dan membantu organisasi dalam mencapai tujuannya. Hal tersebut tentu merupakan salah satu bentuk interaksi yang saling membutuhkan satu sama lain. Ketika organisasi membutuhkan orang lain untuk dapat mencapai

tujuan yang dikehendaki, maka orang tersebut pun perlu mendapatkan imbalan sebagai wujud atas kinerjanya tersebut sehingga bila kedua hal tersebut terjalin dengan baik maka hubungan antara keduanya dapat saling menguntungkan.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang kinerja dan prestasi kerja dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. Dengan demikian bahwa kinerja maupun prestasi kerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang. Kinerja perorangan dengan kinerja lembaga atau kinerja perusahaan terdapat hubungan yang erat. Dengan kata lain bila kinerja karyawan baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan juga baik.

2.1.2 Pengertian Organisasi

Organisasi merupakan sebuah perkumpulan atau wadah bagi sekelompok orang untuk bekerjasama demi mencapai tujuan tertentu. Orang-orang yang terkumpul dalam sebuah organisasi sepakat untuk mencapai tujuan tertentu melalui suatu sumber daya secara sistematis dan rasional yang terkendali dan adanya pemimpin organisasi yang akan memimpin operasional organisasi dengan terencana.

Menurut Robbins (2001:4) pengertian dari organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif

dapat diidentifikasi yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Kalimat “dikoordinasi secara sadar” merujuk pada “manajemen,” “entitas sosial” merujuk pada unit (organisasi) yang terdiri atas orang atau kelompok orang yang saling berinteraksi satu sama lain. Pola interaksi yang dilakukan sejumlah orang di dalam organisasi tidak muncul begitu saja melainkan telah disusun sedemikian rupa. Karena organisasi adalah entitas sosial, maka pola-pola interaksi di antara para anggotanya harus seimbang dan harmonis guna meminimalisir “kelebihan” disamping juga memastikan bahwa tugas-tugas tertentu dapat dirampungkan.

Sedangkan menurut Chester Bernad dalam Miftah Toha (2002:99) mendefinisikan organisasi sebagai sistem kegiatan yang terkoordinir secara sadar atau kekuatan dari dua manusia atau lebih.

Selanjutnya Sondang, (2002:26) organisasi dipandang sebagai alat pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dan strukturnya bersifat permanen tanpa menutup kemungkinan terjadinya reorganisasi. Apabila hal itu dipandang perlu baik demi percepatan laju usaha pencapaian tujuan maupun dalam usaha peningkatan efisiensi efektivitas dan produktivitas kerja.

Dalam menelaah organisasi dipandang dari sudut pandang yang berbeda yaitu organisasi ditelaah dengan pendekatan *structural* dan organisasi ditelaah dari sudut pandang keprilakuan. Pendekatan yang sifatnya struktural menyoroti organisasi sebagai tempat atau wadah, hal ini berarti:

1. Organisasi dipandang merupakan penggambaran jaringan hubungan kerja yang bersifat formal serta tergambar pada “Kotak-Kotak”, kedudukan dan jabatan yang diduduki oleh orang-orang.
2. Organisasi dipandang sebagai rangkaian hierarki kedudukan yang menggambarkan secara jelas garis kewenangan dan tanggung jawab.

3. Organisasi dipandang sebagai alat pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dan strukturnya bersifat permanen tanpa menutup kemungkinan terjadinya reorganisasi apabila hal itu dipandang perlu baik demi percepatan laju usaha pencapaian tujuan maupun dalam usaha peningkatan efisiensi, efektivitas dan produktivitas kerja.

Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Orang-orang yang ada di dalam suatu organisasi mempunyai suatu keterkaitan yang terus menerus. Rasa keterkaitan ini, bukan berarti keanggotaan seumur hidup. Akan tetapi sebaliknya, organisasi menghadapi perubahan yang konstan di dalam keanggotaan mereka, meskipun pada saat mereka menjadi anggota, orang-orang dalam organisasi berpartisipasi secara relatif teratur.

Jadi dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa organisasi adalah wadah berkumpulnya sekelompok orang yang memiliki tujuan bersama, kemudian mengorganisasikan diri dengan bekerja bersama-sama dan merealisasikan tujuannya.

2.1.3 Penilaian Kinerja Organisasi

Pada suatu individu, kelompok, maupun organisasi diperlukan suatu penilaian untuk mengetahui tujuan akhir yang ingin dicapainya atau sering disebut dengan kinerja. Penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi.

Kinerja mempunyai hubungan erat dengan masalah produktivitas karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. Sehubungan dengan hal tersebut maka upaya untuk mengadakan penilaian terhadap kinerja disuatu organisasi merupakan hal penting. Karena melalui penilaian kinerja, hasilnya dapat dijadikan sebagai umpan balik untuk perbaikan kinerja karyawan dan sebagai bahan bagi pimpinan untuk menaikkan jenjang karier karyawan yang berprestasi.

Melalui penilaian kinerja, organisasi dapat memilih dan menempatkan orang yang tepat untuk menduduki suatu jabatan tertentu secara obyektif. Untuk mengetahui tinggi-rendahnya kinerja seseorang, perlu dilakukan penilaian kinerja. Pentingnya penilaian prestasi kerja yang rasional yang diterapkan secara objektif terlihat pada paling sedikit dua kepentingan, yaitu kepentingan pegawai yang bersangkutan sendiri dan kepentingan organisasi.

Menurut Dwiyanto dalam Tangkilisan (2005:172), mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk birokrasi publik informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh birokrasi itu memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat.

Menurut Ruky dalam Tangkilisan, (2005:176) mengemukakan bahwa Penilaian terhadap kinerja organisasi merupakan kegiatan membandingkan antara hasil yang sebenarnya diperoleh dengan yang direncanakan. Sasaran yang ingin dicapai organisasi diteliti, mana yang telah dicapai sepenuhnya (100%), mana yang di atas standar (target), dan mana yang dibawah target atau tidak tercapai sepenuhnya.

Sedangkan Menurut Hendri Simamora (2000:142) "penilaian kinerja adalah suatu proses yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam mengevaluasi pelaksanaan kerja individu". Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka serta memungkinkan perusahaan mengetahui seberapa

baik seseorang karyawan bekerja jika dibandingkan dengan standar-standar organisasi. Jadi penilaian kinerja dilakukan untuk meminimalkan perilaku yang tidak semestinya diinginkan melalui umpan balik hasil kinerja pada waktunya serta penghargaan, baik yang bersifat intrinsik maupun ekstrinsik.

Menurut Mangkunegara (2000:13) secara singkat dapat disimpulkan bahwa prinsip dasar penilaian kinerja sebagai berikut:

- a. Fokusnya adalah membina kekuatan untuk menyelesaikan setiap persoalan yang timbul dalam pelaksanaan evaluasi kinerja. Jadi bukan semata-mata menyelesaikan persoalan itu sendiri, namun pimpinan dan karyawan mampu menyelesaikan persoalannya dengan baik, setiap ada persoalan baru. Jadi yang penting adalah kemampuannya.
- b. Selalu didasarkan atas suatu pertemuan pendapat, misalnya dari hasil diskusi antara karyawan dengan pimpinan langsung, suatu diskusi yang konstruktif untuk mencari jalan yang terbaik dalam meningkatkan mutu yang tinggi.
- c. Suatu proses manajemen yang alami, jangan merasa dan menimbulkan kesan terpaksa, namun dimasukkan secara sadar ke dalam *corporate planning*, dilakukan secara periodik, terarah dan terprogram, bukan kegiatan yang hanya setahun sekali atau kegiatan yang dilakukan jika manajer ingat saja.

Sedangkan dari sudut pandang kegunaan kinerja, Sondang Siagian (2002:223) menjelaskan bahwa:

“Bagi individu penilaian kinerja berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karirnya. Sedangkan bagi organisasi, hasil penilaian kinerja sangat penting dalam kaitannya dengan pengambilan keputusan tentang berbagai hal seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem balas jasa, serta berbagai aspek lain dalam proses manajemen sumber daya manusia”.

Berdasarkan kegunaan tersebut, maka penilaian yang baik harus dilakukan secara formal berdasarkan serangkaian kriteria yang ditetapkan secara rasional serta diterapkan secara objektif serta didokumentasikan secara sistematis. Dengan demikian, dalam melakukan penilaian atas prestasi kerja para pegawai harus

terdapat interaksi positif dan kontinu antara para pejabat pimpinan dan bagian kepegawaian.

Dalam rangka peningkatan kinerja, menurut Mangkunegara (2005:22) menyatakan paling tidak terdapat tujuh langkah yang dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja. Dapat dilakukan melalui tiga cara, yaitu:
 - a) Mengidentifikasi masalah melalui data dan informasi yang dikumpulkan terus menerus mengenai fungsi-fungsi bisnis.
 - b) Mengidentifikasi masalah melalui karyawan.
 - c) Memperhatikan masalah yang ada.
2. Mengenai kekurangan dan tingkat keseriusan. Untuk memperbaiki keadaan tersebut, diperlukan beberapa informasi, antara lain:
 - a) Mengidentifikasi masalah setepat mungkin.
 - b) Menentukan tingkat keseriusan masalah.
3. Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri.
4. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut.
5. Melakukan rencana tindakan tersebut.
6. Melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi.
7. Mulai dari awal, apabila perlu.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, peneliti menyimpulkan penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi.

2.1.4 Indikator Kinerja Organisasi Publik

Kinerja organisasi merupakan gambaran mengenai hasil kerja organisasi dalam mencapai tujuannya yang tentu saja akan dipengaruhi oleh sumber daya

yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Sumber daya yang dimaksud dapat berupa fisik seperti sumber daya manusia maupun nonfisik seperti peraturan, informasi, dan kebijakan. Konsep kinerja organisasi juga menggambarkan bahwa setiap organisasi publik memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dapat dilakukan pengukuran kinerjanya dengan menggunakan indikator-indikator kinerja yang ada untuk melihat apakah organisasi tersebut sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan untuk mengetahui tujuannya sudah tercapai atau belum.

Indikator kinerja merupakan kriteria yang digunakan untuk menilai keberhasilan pencapaian tujuan organisasi yang diwujudkan dalam ukuran-ukuran tertentu. Indikator kinerja digunakan untuk menggambarkan capaian yang diperoleh oleh suatu organisasi publik. Indikator kinerja sangat penting digunakan karena untuk mengetahui apakah suatu aktivitas atau program telah dilakukan secara efisien dan efektif. Dalam suatu organisasi, penilaian kinerja terhadap organisasi merupakan hal yang penting. Hal ini disebabkan antara kinerja dan penilaian kinerja merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan, seperti diungkapkan Dwiyanto, dkk (2002:48-49) dalam Tangkilisan (2005:176) mengemukakan ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap sebagai berikut:

1. Produktivitas kerja

Produktivitas merupakan rasio masukan dan keluaran, sedangkan pada organisasi publik, produktivitas dapat diartikan sampai sejauh mana target yang ditetapkan oleh organisasi dapat direalisasi dengan baik.

2. Orientasi kualitas layanan kepada pelanggan

Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Dengan informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas layanan terhadap masyarakat, kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. Akuntabilitas

Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target, kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal juga seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas tinggi apabila kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dimasyarakat.

Baik tidaknya kinerja organisasi sangat ditentukan oleh berhasil tidaknya organisasi tersebut mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kemudian menurut Widodo (2007 : 79) menjelaskan :

“Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan oleh sekelompok orang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi.”

Pengukuran dan manfaat penilaian kinerja organisasi dengan menggunakan indikator-indikator kinerja yang ada adalah akan mendorong pencapaian tujuan organisasi dan akan memberikan umpan balik untuk upaya perbaikan secara terus menerus (berkelanjutan).

2.1.5 Tujuan Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan bagian penting dari proses pengendalian manajemen baik organisasi publik maupun swasta. Menurut Mahmudi (2005:14) tujuan dilakukan penilaian kinerja disektor publik adalah:

1. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi.
2. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai.
3. Memperbaiki kinerja periode berikutnya.
4. Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian *reward* dan *punishment*.
5. Memotivasi pegawai.
6. Menciptakan akuntabilitas publik.

Tujuan penilaian kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari SDM organisasi. Secara lebih spesifik, tujuan dari penilaian kinerja sebagaimana dikemukakan Hendri (2000:65) adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Evaluasi

Hasil-hasil penilaian prestasi kerja digunakan sebagai dasar bagi evaluasi reguler terhadap prestasi anggota-anggota organisasi, yang meliputi:

- a) Telaah Gaji. Keputusan-keputusan kompensasi yang mencakup kenaikan *merit-pay*, bonus dan kenaikan gaji lainnya merupakan salah satu tujuan utama penilaian prestasi kerja.
- b) Kesempatan Promosi. Keputusan-keputusan penyusunan pegawai (*staffing*) yang berkenaan dengan promosi, demosi, transfer dan pemberhentian karyawan merupakan tujuan kedua dari penilaian prestasi kerja.

2. Tujuan Pengembangan

Informasi yang dihasilkan oleh sistem penilaian prestasi kerja dapat digunakan untuk mengembangkan pribadi anggota-anggota organisasi, yang meliputi:

- a) Mengukuhkan dan menopang prestasi kerja. Umpan balik prestasi kerja (*performance feedback*) merupakan kebutuhan pengembangan yang utama karena hampir semua karyawan ingin mengetahui hasil penilaian yang dilakukan.
- b) Meningkatkan prestasi kerja. Tujuan penilaian prestasi kerja juga untuk memberikan pedoman kepada karyawan bagi peningkatan prestasi kerja di masa yang akan datang.
- c) Menentukan tujuan-tujuan progresi karir. Penilaian prestasi kerja juga akan memberikan informasi kepada karyawan yang dapat digunakan sebagai dasar pembahasan tujuan dan rencana karir jangka panjang.
- d) Menentukan kebutuhan-kebutuhan pelatihan. Penilaian prestasi kerja individu dapat memaparkan kumpulan data untuk digunakan sebagai sumber analisis dan identifikasi kebutuhan pelatihan.

Sehingga dapat dikatakan bahwa tujuan penilaian kinerja menilai prestasi anggota-anggota organisasi, dan mengembangkan pribadi anggota-anggota organisasi dengan maksud untuk mengetahui posisi perusahaan dan tingkat pencapaian sasaran perusahaan, terutama untuk mengetahui bila terjadi keterlambatan atau penyimpangan supaya segera diperbaiki, sehingga sasaran atau tujuan tercapai.

2.1.6 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Menurut Mahmudi (2005:21) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Faktor personal/individual, meliputi: pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*.
3. Faktor tim, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keceratan anggota tim.

4. Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi.
5. Faktor kontekstual, meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Dari penjelasan diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa kinerja dalam suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut menentukan keberhasilan suatu organisasi dan bisa menjadi penyebab suatu organisasi tidak berjalan dengan baik apabila salah satu dari faktor tersebut tidak terpenuhi.

2.1.7 Manfaat Penilaian Kinerja

Kinerja dapat dipandang sebagai perpaduan dari hasil kerja dan kompetensi. Menurut Handoko (2000:105) menyatakan ada beberapa pemanfaatan penilaian kinerja, adapun manfaat dari penilaian kinerja tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Perbaikan prestasi kerja; umpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan karyawan dan manajer dapat memperbaiki kegiatan-kegiatan mereka demi kebaikan prestasi kerja.
- 2) Kesempatan kerja yang adil; penilaian prestasi kerja yang akurat akan menjamin keputusan-keputusan penempatan diambil tanpa diskriminasi.
- 3) Kesalahan-kesalahan desain pekerjaan; prestasi kerja yang jelek mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan.
- 4) Ketidakkuratan informasi; prestasi kerja yang jelek memungkinkan kesalahan-kesalahan dalam informasi, misalnya analisis jabatan, rencana sumber daya manusia atau komponen sistem informasi manajemen personalia.
- 5) Kebutuhan-kebutuhan latihan dan pengembangan; prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukkan kebutuhan latihan. Demikian juga prestasi kerja yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.
- 6) Perencanaan dan pengembangan karier; umpan balik prestasi kerja seorang karyawan dapat mengarahkan keputusan-keputusan karier, yakni tentang jalur karier tertentu yang harus diteliti.
- 7) Penyimpangan-penyimpangan proses *staffing*; prestasi kerja yang baik atau jelek mencerminkan kekuatan atau kesalahan prosedur *staffing*.

- 8) Penyesuaian kompensasi; evaluasi prestasi kerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan segala bentuk kompensasi lainnya.
- 9) Tantangan-tantangan eksternal; terkadang prestasi kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor dari luar seperti keluarga, kesehatan, kondisi finansial atau masalah pribadi lainnya.
- 10) Keputusan-keputusan penempatan; promosi, demosi, transfer biasanya didasarkan pada prestasi kerja masa lalu. Promosi sering merupakan bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja masa lalu.

Manfaat yang didapat jika melakukan penilaian kerja sangat banyak, misalnya untuk peningkatan kinerja, pengembangan SDM, pemberian kompensasi, program peningkatan produktivitas, program kepegawaian, menghindari perlakuan diskriminatif. Dengan memperhatikan manfaat yang didapat dalam melaksanakan penilaian kinerja, dapat disimpulkan bahwa betapa pentingnya penilaian kinerja dilakukan yang pastinya akan berdampak baik bagi organisasi.

2.1.8 Pengertian Satpol PP

Berdasarkan **PP Nomor 6 Tahun 2010 pasal 3**, Satuan Polisi Pamong Praja merupakan bagian perangkat daerah di bidang penegakan Perda, ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat yang dipimpin oleh seorang kepala satuan dan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah.

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) mempunyai tugas membantu kepala daerah untuk menciptakan suatu kondisi daerah yang tenteram, tertib, dan teratur sehingga penyelenggaraan roda pemerintahan dapat berjalan dengan lancar dan masyarakat dapat melakukan kegiatannya dengan aman. Oleh karena

itu, disamping menegakkan Perda, Satpol PP juga dituntut untuk menegakkan kebijakan pemerintah daerah lainnya yaitu peraturan kepala daerah.

Untuk mengoptimalkan kinerja organisasi Satpol PP perlu dibangun kelembagaan Satpol PP yang mampu mendukung terwujudnya kondisi daerah yang tenteram, tertib, dan teratur. Penataan kelembagaan Satpol PP tidak hanya mempertimbangkan kriteria kepadatan jumlah penduduk di suatu daerah, tetapi juga beban tugas dan tanggung jawab yang diemban, budaya, sosiologi, serta risiko keselamatan polisi pamong praja. Dasar hukum tentang tugas dan tanggung jawab Satpol PP adalah PP Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja yang ditetapkan pada tanggal 6 Januari 2010.

2.1.9 Penertiban

Definisi penertiban ialah melakukan perbuatan yang menjadikan sesuatu hal menjadi tertib dan teratur (kamus lengkap Bahasa Indonesia 2005:424). Dalam penelitian ini meneliti mengenai kinerja organisasi Satpol PP Kota Serang dalam penertiban pedagang kaki lima (PKL). Jadi bisa disimpulkan dari definisi penertiban ialah melakukan perbuatan tertib kepada pedagang kaki lima agar menjadi tertib dan teratur di dalam kegiatan berdagang serta tidak mengganggu ketentraman dan ketertiban umum.

2.1.10 Pengertian Pedagang Kaki Lima

Sektor informal terdiri dari unit-unit usaha berskala kecil yang menghasilkan dan mendistribusikan barang dan jasa dengan tujuan pokok menciptakan kesempatan kerja dan pendapatan bagi diri sendiri dan dalam

usahanya itu sangat dihadapkan berbagai kendala seperti faktor modal fisik, faktor pengetahuan dan faktor keterampilan (Manning dan Tadjuddin, 1996:140).

Pedagang Kaki Lima atau disingkat PKL adalah istilah untuk menyebut penjaja dagangan yang menggunakan gerobak. Istilah itu sering ditafsirkan demikian karena jumlah kaki pedagangnya ada lima. Lima kaki tersebut adalah dua kaki pedagang ditambah tiga "kaki" gerobak (yang sebenarnya adalah tiga roda atau dua roda dan satu kaki). Pengertian umum PKL adalah orang yang melakukan usaha dagang atau jasa, di tempat umum baik menggunakan atau tidak menggunakan sesuatu, dalam melaksanakan kegiatan usaha dagang. Pedagang kaki lima dalam melakukan usahanya tidak seperti orang yang bekerja disektor formal. Mereka melakukan usahanya sesuai dengan jenis barang atau jasa yang dihasilkan. Pedagang kaki lima rata-rata melakukan aktivitasnya pagi sampai sore hari. Bagi pedagang kaki lima yang melakukan usaha siang sampai malam hari rata-rata mereka mendirikan bangunan yang semi permanen. Sedangkan untuk pedagang kaki lima yang melakukan kegiatan pagi sampai sore, mereka menggunakan tenda-tenda yang bisa dibuka dan ditutup setiap saat, mereka ini biasanya menempati tempat yang bukan miliknya sendiri.

PKL pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu PKL yang *mobile* (tidak menetap), PKL yang tidak *mobile* (menetap), PKL *static knock down* (menggelar barang dagangannya pada waktu dan tempat tertentu). Berdasarkan barang atau jasa yang diperdagangkan, menurut Breman dalam Manning dan Tadjuddin Noor Effendi (1996:149), pedagang kaki lima dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Pedagang minuman
2. Pedagang makanan
3. Pedagang buah-buahan
4. Pedagang sayur-sayuran
5. Pedagang daging dan ikan
6. Pedagang rokok dan obat-obatan
7. Pedagang buku, majalah dan surat kabar
8. Pedagang pakaian
9. Pedagang kelontong
10. Pedagang loak
11. Pedagang onderdil kendaraan, bensin dan minyak tanah
12. Pedagang ayam, kambing, burung
13. Pedagang beras
14. Penjual jasa

Munculnya sektor informal khususnya pedagang kaki lima di kota-kota besar di Indonesia timbul dari adanya suatu kondisi pembangunan perekonomian dan pendidikan yang tidak merata, selain itu juga timbul akibat dari tidak tersedianya lapangan pekerjaan bagi rakyat kecil yang tidak memiliki kemampuan dalam memproduksi.

Kaki lima di perkotaan lebih banyak dilihat oleh penguasa sebagai parasit yang mengganggu ketertiban dan keindahan wajah kota. Dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir, sektor informal di wilayah perkotaan Indonesia kembali menunjukkan pertumbuhan yang pesat. Menurut para ahli, terjadi peningkatan pesat jumlah Pedagang Kaki Lima di kota-kota besar di Jawa sebagai akibat krisis ekonomi global tahun 1997 yang lalu. Selain itu meningkatnya sektor informal mempunyai kaitan dengan menurunnya kemampuan sektor modern (industri) dalam menyerap pertambahan angkatan kerja baru di kota.

Di pihak lain pertumbuhan angkatan kerja baru di kota-kota besar sebagai akibat langsung dari migrasi desa-kota jauh lebih cepat dibandingkan pertumbuhan kesempatan kerja. Kondisi ini telah menambah jumlah

pengangguran termasuk pengangguran usia muda dan terdidik di perkotaan. Tumbuhnya sektor informal di kota-kota besar di Indonesia tidak dapat dilihat secara parsial dari sudut pandang perkotaan saja, akan tetapi harus pula dilihat dari latar belakang sejarah arus migrasi desa-kota yang sejak dekade 1970, 1980 hingga 10 tahun terakhir terus menunjukkan trend peningkatan.

Di beberapa tempat, pedagang kaki lima dipermasalahkan karena berdagang di tempat umum, seperti tepi-tepi jalan umum, trotoar, dan lapangan serta tempat lain di atas tanah negara yang bukan miliknya sehingga mengganggu para pengendara kendaraan bermotor. Selain itu ada PKL yang menggunakan sungai dan saluran air terdekat untuk membuang sampah dan air cuci. Sampah dan air sabun dapat lebih merusak sungai yang ada dengan mematikan ikan dan menyebabkan eutrofikasi. Namun bagi sebagian masyarakat keberadaan pedagang kaki lima sangat penting sebagai penyediaan barang dagangan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam bidang perekonomian pedagang kaki lima hanya berpengaruh sebagai produsen yang penting bagi masyarakat setempat mengingat akan banyaknya masyarakat menengah maupun menengah ke bawah. Mereka cenderung lebih memilih membeli pada pedagang kaki lima daripada membeli di supermarket, mall atau grosir maupun indogrosir yang banyak tersebar di kota-kota, dikarenakan harga yang mereka tawarkan lebih rendah. Pedagang kaki lima telah menjadi mata pencaharian utama sebagian warga Indonesia, sehingga pedagang kaki lima telah menjadi salah satu sistem yang tidak dapat dipinggirkan masalahnya oleh pemerintah.

2.2 Kerangka Berfikir

Dari teori di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi. Suatu organisasi terdiri dari sekumpulan individu atau kelompok dalam organisasi yang bekerja secara bersama-sama dengan cara yang terstruktur untuk mencapai tujuan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Untuk itu penilaian kinerja sangat penting dilakukan untuk menilai prestasi anggota-anggota organisasi, serta mengembangkan pribadi anggota-anggota organisasi dengan maksud untuk mengetahui posisi organisasi dan tingkat pencapaian sasaran organisasi, terutama untuk mengetahui bila terjadi keterlambatan atau penyimpangan supaya segera diperbaiki, sehingga sasaran atau tujuan tercapai.

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja organisasi Satpol PP, peneliti menjadikan PKL, masyarakat, dan Satpol PP dalam mengetahui kinerja organisasi Satpol PP, karena hal tersebut dapat mendukung pencapaian jawaban yang terbaik dengan menggabungkan pandangan PKL dan masyarakat untuk mengetahui sejauh mana kinerja organisasi Satpol PP dalam melakukan penertiban pedagang kaki lima.

Masalah yang saat ini dirasa merugikan masyarakat yaitu maraknya keberadaan PKL di Kota Serang khususnya kawasan Royal dan Kantin yang meliputi jalan Tirtayasa dan jalan Juhdi yang dianggap mengganggu ketertiban lalu lintas. Hal tersebut menjadi suatu dilema dikarenakan tugas Satpol PP yaitu untuk menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat dalam penertiban pedagang kaki lima yang berlandaskan pada Peraturan daerah.

Untuk memberikan kualitas kerja yang baik kepada masyarakat sebaiknya organisasi Satpol PP harus memperhatikan kebutuhan masyarakat, baik dari segi keamanan dan ketertiban. Apabila penilaian dilakukan maka akan terlihat bagaimanakah kinerja organisasi Satpol PP di Kota Serang yang nantinya bisa dijadikan masukan terhadap instansi untuk memberikan *service* keamanan dan ketertiban yang lebih baik lagi dan dipihak lain masyarakat akan merasa diuntungkan jika keamanan dan ketertiban ditingkatkan.

Dalam mengetahui kinerja organisasi Satpol PP dalam penertiban pedagang kaki lima ada beberapa point yang menjadi titik acuan untuk mengetahui kinerja organisasi Satpol PP tersebut menggunakan indikator kinerja organisasi publik menurut Dwiyanto, dkk (2002:48-49) dalam Tangkilisan (2005:176) mengemukakan kriteria kinerja suatu organisasi publik sebagai berikut:

1. Produktivitas

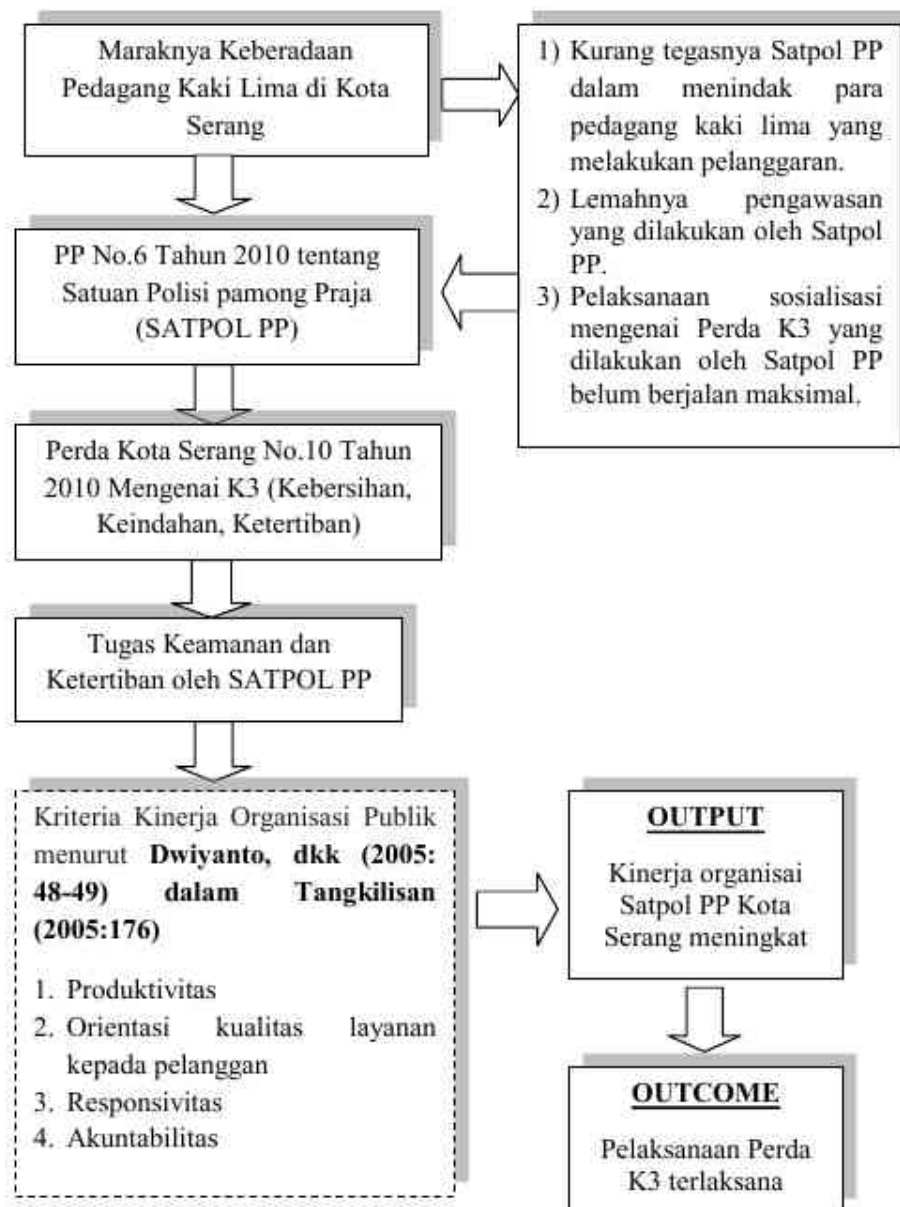
Produktivitas merupakan rasio masukan dan keluaran, sedangkan pada organisasi publik, produktivitas dapat diartikan sampai sejauh mana target yang ditetapkan oleh organisasi dapat direalisasikan dengan baik. Dalam hal ini untuk mengetahui produktivitas organisasi Satpol PP peneliti melihat melalui pelaksanaan Tupoksi dan target organisasi.

2. **Orientasi kualitas layanan kepada pelanggan**
Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Dengan informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas layanan terhadap masyarakat, kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
Dalam hal ini peneliti melihat melalui optimalisasi pelayanan dan koordinasi yang dilakukan dengan instansi terkait guna memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.
3. **Responsivitas**
Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
Dalam hal ini peneliti melihat melalui kemampuan organisasi dalam melayani kebutuhan masyarakat dan penyelesaian program kerja.
4. **Akuntabilitas**
Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target, kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal juga seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas tinggi apabila kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat.
Dalam hal ini peneliti melihat melalui peran dan tanggung jawab, kebijakan dan ketaatan pada norma.

Dan menurut penulis, kerangka berfikir yang dipakai untuk mengetahui kinerja organisasi Satpol PP Kota Serang dalam penertiban PKL (jalan Tirtayasa dan jalan Juhdi) adalah:

Gambar. 2.1

Proses Kerangka Berfikir



2.3 Asumsi Dasar

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dapat dibuat asumsi dasar dalam penelitian ini, yang merupakan anggapan peneliti terhadap permasalahan yang diteliti. Maka peneliti mengasumsikan bahwa kinerja organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang dalam penertiban PKL di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi masih belum berjalan dengan optimal.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini berupaya memahami pelaksanaan penertiban pedagang kaki lima oleh organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang sebagai penyelenggara ketentraman dan ketertiban umum Kota Serang. Berkaitan dengan itu, peneliti akan meneliti tentang kinerja organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang dalam penertiban pedagang kaki lima dengan studi kasus di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi. Adapun metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Karena metode kualitatif mempelajari data di lapangan secara alamiah dan menggunakan segi kualitas data.

Menurut Denzin dalam Satori dan Aan (2010:23) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada dengan berbagai karakteristik khas yang dimiliki.

Menurut Sugiyono (2009:1-3), Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*.

Metode penelitian kualitatif ini sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. Objek dalam penelitian kualitatif adalah objek yang alamiah yaitu objek yang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki objek dan setelah keluar dari objek relatif tidak berubah.

Sedangkan menurut Satori dan Aan (2010:22) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu setting konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik.

Jadi penelitian kualitatif adalah prosedur penilaian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati, serta dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial, dan lain-lain. Salah satu alasan menggunakan pendekatan kualitatif adalah pengalaman para peneliti dimana metode ini dapat digunakan untuk menemukan dan memahami apa yang tersembunyi dibalik fenomena yang kadangkala merupakan sesuatu yang sulit untuk dipahami secara memuaskan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus. Menurut Bungin dalam Satori dan Aan (2010:19), metode studi kasus adalah “penelitian yang terinci tentang seseorang (individu) atau sesuatu unit sosial selama kurun waktu tertentu”. Dalam penelitian studi kasus peneliti mencoba untuk mencermati individu atau sebuah unit secara mendalam, tujuannya adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi suatu unit sosial.

3.2 Sasaran Penelitian

Sasaran penelitian ini adalah organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang, dan masyarakat jalan Tirtayasa dan Juhi yang menginginkan terciptanya suatu kawasan atau lingkungannya aman dan tertib serta bebas dari segala macam bentuk tindakan pelanggaran hukum.

3.3 Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian diperlukan suatu alat ukur yang tepat dalam proses pengolahannya. Hal ini untuk mencapai hasil yang diinginkan. Alat ukur dalam penelitian disebut juga instrument penelitian, atau dengan kata lain bahwa pada dasarnya instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan dalam mengukur fenomena alam atau sosial yang diamati. Secara spesifik fenomena ini disebut dengan variabel penelitian yang kemudian ditetapkan untuk diteliti.

Dalam penelitian ini mengenai Kinerja Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Serang dalam penertiban pedagang kaki lima (PKL) peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitiannya. Dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah peneliti itu sendiri. Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Menurut Sugiyono (2009:31) meneliti adalah "mencari data yang akurat". Hendaknya perlu menggunakan instrumen penelitian yang akurat pula sebagai alat ukur dalam penelitian. Peneliti kualitatif sebagai *human instrumen*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Bila dilihat dari

sumber datanya maka dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan 2 sumber data yaitu :

1. Sumber data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data ini diperoleh melalui cara :

1) Wawancara

Dalam penelitian ini teknik wawancara digunakan sebagai cara untuk mengumpulkan data. Menurut Sugiyono (2005:187), wawancara adalah percakapan dan tanya jawab yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Dilakukan guna untuk memperoleh informasi dan keterangan langsung dari informan. Dalam hal ini penulis mewawancarai pihak yang terkait yakni seperti Kepala Seksi Operasi dan pengendalian, anggota Satpol PP, pedagang kaki lima, dan masyarakat. Wawancara dalam penelitian kualitatif bersifat mendalam (*indepthinterview*). Adapun jenis wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara tak terstruktur. Menurut Satori dan Aan (2010:46), wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang ditanyakan. Wawancara yang dilakukan yaitu wawancara secara mendalam dengan sumber data atau informan yang menguasai dan memahami data yang akan dicari

oleh peneliti. Wawancara mendalam ini digunakan untuk mencari data yang digunakan dalam mencari jawaban atas perumusan masalah yang pertama yaitu bagaimanakah kinerja organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang dalam penertiban pedagang kaki lima, kemudian berusaha menjawab rumusan masalah yang kedua yaitu hambatan apa saja yang dihadapi organisasi Satpol PP Kota Serang dalam penertiban PKL, dan selanjutnya wawancara mendalam berusaha menjawab perumusan masalah yang ketiga yaitu usaha-usaha apa saja yang dilakukan oleh organisasi Satpol PP Kota Serang dalam menanggulangi hambatan-hambatan terkait masalah penertiban PKL?

2) Observasi

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2009:64) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan, yakni memperhatikan secara akurat, mencatat yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antara aspek dalam fenomena tersebut yang dilakukan guna untuk mengamati dan mencatat kondisi objek. Observasi yang dilakukan peneliti yaitu observasi nonpartisipatoris dimana peneliti tidak terlibat langsung dilapangan, peneliti hanya menjadi pengamat yang independen.

2. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi obyek penelitian, baik berupa prosedur, peraturan-peraturan, gambar, laporan hasil pekerjaan serta berupa foto ataupun dokumen elektronik (rekaman). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data studi dokumentasi dengan cara menggali data dokumenter yang telah tersedia di dalam lembaga.

3. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Studi literatur atau kepustakaan studi literatur, dimana pengumpulan dan penelitian yang diperoleh dari berbagai referensi buku yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.
- 2) Studi dokumentasi, dimana pengumpulan data peneliti diperoleh dari peraturan perundang-undangan, laporan-laporan, catatan-catatan, serta menghimpun dokumen-dokumen dan menganalisisnya yang relevan dengan masalah yang diteliti.

3.4 Informan Penelitian

Menurut Frankel dalam Satori dan Aan (2010:46). "Suatu penelitian membutuhkan data. Populasi merupakan sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal dan yang membentuk masalah

pokok dalam suatu riset khusus. Populasi yang akan diteliti harus diidentifikasi dengan jelas sebelum penelitian dilakukan”.

Populasi merupakan keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang ingin diteliti. Populasi yang digunakan adalah populasi sasaran karena kejelasan populasi yang diteliti yaitu Satpol PP, pedagang kaki lima yang berada di jalan Tirtayasa dan Juhdi, dan masyarakat.

Informan sebagai sumber data kualitatif yang utama disamping data-data lain yang diperoleh dari hasil studi pustaka, sehingga informan merupakan salah satu sumber data yang penting dalam penelitian ini. Dalam penelitian mengenai kinerja organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang, pemilihan informan penelitiannya peneliti menggunakan *purposive*. Adapun informan-informan yang peneliti tentukan, merupakan orang-orang yang menurut peneliti memiliki informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini dan orang-orang yang terlibat langsung dalam aktivitas yang menjadi objek perhatian. Informasi yang diambil mencapai tarap jenuh dalam penelitian kualitatif ini.

Informasi kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi operasi dan pengendalian Satpol PP Kota Serang, PKL di jalan Tirtayasa dan Juhdi karena dianggap mempunyai informasi yang lebih dalam menjawab penelitian ini. Untuk informan sekundernya, yaitu pegawai Satpol PP dan masyarakat setempat.

1. Daftar Informan

Informan dalam penelitian ini adalah *stakeholder* (semua pihak) yang terkait dengan kinerja organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang dalam penertiban PKL.

Berikut ini akan diuraikan daftar informan yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu:

Tabel 3.1

Informan dalam Penelitian

No	Kode informan	Nama informan	Jabatan/ Status Informan
1	<i>II.1</i>	Bapak Misri	Kepala seksi operasi dan pengendalian Satpol PP Kota Serang
2	<i>II.2</i>	Bapak Sudirman	Kepala Bidang Perlindungan Masyarakat
3	<i>I2</i>	Ade	Petugas Satpol PP Kota Serang
4	<i>I3.1</i>	Ulfah	PKL Royal Kota Serang
5	<i>I3.2</i>	Udin	PKL Kantin Kota Serang
6	<i>I3.3</i>	Dodi	PKL Kantin Kota Serang
7	<i>I3.4</i>	Bambang	PKL Kantin Kota Serang
8	<i>I3.5</i>	Adrian	PKL Royal Kota Serang
9	<i>I3.6</i>	Ronal	PKL Royal Kota Serang
10	<i>I3.7</i>	Roni	PKL Royal Kota Serang
11	<i>I3.8</i>	Sugeng	PKL Kantin Kota Serang
12	<i>I4.1</i>	Herman	Ketua Rt.04 Peg. Royal
13	<i>I4.2</i>	Seno	Masyarakat Kantin
14	<i>I4.3</i>	Nia	Pengunjung
15	<i>I4.4</i>	Said	Masyarakat Royal
16	<i>I4.5</i>	Nasri	Tokoh Agama
17	<i>I4.6</i>	Ade	Pengelola Wilayah Kantin
18	<i>I4.7</i>	Ningsih	Pengunjung
19	<i>I5</i>	Ikbal	Staff Dinas Perhubungan

	<i>I6</i>	Yono	Kepala Bidang Pasar Disperindagkop
--	-----------	------	---------------------------------------

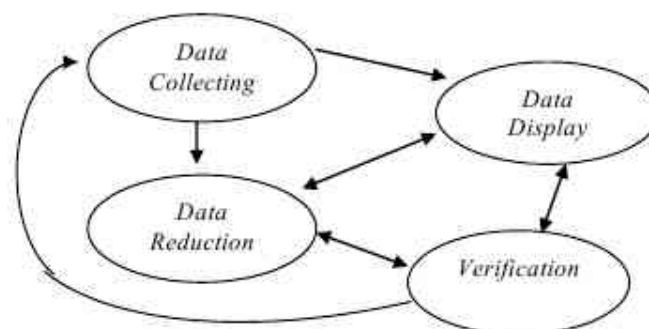
Sumber: Peneliti, 2012

3.5 Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, kegiatan analisis data dimulai sejak peneliti melakukan kegiatan pra-lapangan sampai dengan selesainya penelitian. Analisis data dilakukan secara terus-menerus tanpa henti sampai data tersebut bersikap jenuh. Dalam prosesnya, analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang telah dikembangkan oleh Miles & Huberman, yaitu selama proses pengumpulan data dilakukan tiga kegiatan penting, diantaranya; reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan verifikasi (*verification*). Apabila digambarkan proses tersebut akan nampak seperti berikut ini:

Gambar 3.1

Analisis data menurut Miles & Huberman



(Sumber : Sugiyono, 2009:246)

Pertama, kegiatan reduksi data pada tahap ini terfokus pada pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data kasar dari catatan lapangan. Dalam proses

ini dipilih data yang relevan dengan fokus penelitian. Proses reduksi ini dilakukan secara bertahap selama dan sesudah pengumpulan data sampai laporan hasil. Reduksi data dilakukan dengan cara membuat ringkasan data, menelusuri tema terbesar dan membuat kerangka penyajian data.

Kedua, penyajian data dalam kegiatan ini peneliti menyusun kembali data berdasarkan klasifikasi dan masing-masing topik dipisahkan, kemudian topik yang sama disimpan dalam satu tempat, masing-masing tempat diberi kode, hal ini dikarenakan agar tidak terjadi ketimpangan data yang telah dijaring. Pada tahap ini data disajikan dalam kesatuan tema yang terkhusus pada permasalahan yang dituangkan dalam pertanyaan penelitian.

Ketiga, data yang telah dikelompokkan yang sesuai dengan topik-topik, kemudian diteliti kembali dengan cermat, mana data yang sudah lengkap dan mana data belum lengkap yang masih memerlukan data tambahan, dan kegiatan ini dilakukan selama penelitian berlangsung.

Keempat, setelah data dianggap cukup dan dianggap telah sampai kepada titik jenuh atau telah memperoleh kesesuaian, maka kegiatan selanjutnya adalah menyusun laporan hingga pada akhir pembuatan kesimpulan.

Adapun untuk pengujian keabsahan datanya, pada penelitian ini dilakukan dengan satu cara, yaitu triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu (Sugiyono:2005:252). Terdapat tiga jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan ketiga triangulasi tersebut. Triangulasi sumber dilakukan

dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari lapangan melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Pengecekan dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan triangulasi waktu dilakukan dengan cara mengecek data dengan lokasi yang sama tetapi waktu yang berbeda.

3.7 Tempat dan Waktu Penelitian

3.7.1 Tempat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mendatangi pasar Royal Serang yang terletak di Jalan Tirtayasa dan kawasan Kantin yang terletak di jalan Juhdi Kecamatan Serang Kota Serang. Dengan alasan untuk mengetahui kinerja organisasi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Serang dalam penertiban pedagang kaki lima, serta upaya dalam penciptaan ketertiban Kota Serang.

3.7.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai pada bulan Maret 2012 sampai dengan bulan Januari 2013, dengan jadwal sebagai berikut:

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kota Serang

1. Letak Geografis Kota Serang

Kota Serang merupakan wilayah baru hasil pemekaran Kabupaten Serang Provinsi Banten. Kehadirannya adalah konsekuensi logis dari keberadaan Provinsi Banten. Kota ini diresmikan pada tanggal 2 November 2007 berdasarkan UU No 32 Tahun 2007 tentang pembentukan Kota Serang. Secara geografis wilayah Kota Serang terletak diantara 5°50'- 6°21' Lintang Selatan dan 105°7'- 106°22' Bujur Timur. Sebagai ibu Kota memiliki luas wilayah 266,71 Km², yang terdiri dari 6 (enam) kecamatan yaitu; Kec. Serang, Kec. Kasemen, Kec. Walantaka, Kec. Curug, Kec. Cipocok Jaya, dan Kec. Taktakan. Dari 6 kecamatan tersebut terdiri dari 46 desa serta 20 kelurahan dengan jumlah penduduk sebanyak 577.785 jiwa, dan batas wilayah sebagai berikut:

- a) Sebelah Utara: Teluk Bantery
- b) Sebelah Timur: Kec. Pontang, Kec. Ciruas, dan Kec. Kragilan Kab. Serang
- c) Sebelah Selatan: Kec. Cikeusal, Kec. Petir dan Kec. Baros Kab. Serang
- d) Sebelah Barat: Kec. Pabuaran, Kec. Waringin Kurung, Kec. Kramatwatu Kab. Serang

2. Keadaan Penduduk

Berikut ini adalah jumlah penduduk dari masing-masing kecamatan se Kota Serang Tahun 2010 sebagai berikut:

Tabel 4.1

Jumlah penduduk Kota Serang Tahun 2010

No	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Serang	106.292	101.725	208.017
2	Cipocok Jaya	41.600	39.330	80.930
3	Taktakan	40.438	37.746	78.184
4	Curug	24.574	22.734	47.308
5	Walantaka	38.620	37.052	75.672
6	Kasemen	45.663	42.011	87.674
	Jumlah	297.187	280.598	577.785

Sumber: <http://www.serangKota.bps.go.id>

Data tersebut menunjukkan bahwa Kota Serang terdiri dari 6 kecamatan dengan jumlah penduduk 577.785 jiwa, yang diantaranya jumlah laki-laki 297.187 jiwa dan jumlah penduduk perempuan 280.598 jiwa. Jika dilihat dari kepadatan penduduk disetiap Kecamatan, maka Kecamatan Serang merupakan Kecamatan yang memiliki warga paling banyak, yaitu dengan jumlah 208.017 jiwa, sedangkan kecamatan yang paling sedikit memiliki warga yaitu Kecamatan Curug dengan jumlah warga 47.308 jiwa.

3. Lapangan Pekerjaan Utama

Struktur penduduk yang bekerja menurut lapangan pekerjaan utama, dapat diklasifikasikan menurut 5 sektor usaha. Pada Agustus 2011 sektor industri menduduki urutan pertama dalam penyerapan tenaga kerja yaitu sebesar

1.140.427 orang (25,17 persen). Berikut ini adalah data Lapangan Pekerjaan Utama di Kota Serang pada Agustus 2011:

Tabel 4.2

Penduduk usia 15 Tahun ke Atas yang Bekerja Menurut Lapangan Pekerjaan Utama Agustus 2011

No	Sektor Usaha	Agustus 2011
1	Pertanian, Perkebunan, Kehutanan, Perburuan dan Perikanan	630.122
2	Industri	1.140.427
3	Perdagangan, rumah makan dan jasa akomodasi	1.118.385
4	Jasa kemasyarakatan, sosial dan perorangan	830.535
5	Lainnya	810.191
Jumlah		4.529.660

Sumber: banten.bps.go.id

Berdasarkan data dari BPS Provinsi Banten, dapat terlihat sektor Perdagangan, rumah makan dan jasa akomodasi berada pada posisi kedua dengan penyerapan tenaga kerja sebesar 1.118.385 orang (24,69 persen). Sektor Jasa kemasyarakatan menempati urutan berikutnya dengan jumlah pekerjaan sebesar 830.535 orang (18,35 persen), menggeser sektor lainnya ke urutan empat dengan penyerapan 810.191 tenaga kerja (17,89 persen). Secara keseluruhan jumlah tenaga kerja berdasarkan sektor utama di Kota Serang berjumlah 4.529.660 tenaga kerja.

4. Perdagangan

Dalam sektor Perdagangan di Kota Serang dicirikan dengan adanya Perdagangan tradisional dan modern. Perdagangan tradisional umumnya berupa

Perdagangan pada pasar-pasar tradisional yang banyak tersebar di Kota Serang, diantaranya Pasar Rau, Pasar Lama, Royal dan alun-alun. Adapun kegiatan Perdagangan modern lokasinya lebih terkonsentrasi di sekitar pusat Kota Serang, berupa pasar-pasar swalayan skala besar dan juga mall. Berikut tabel jumlah perusahaan Perdagangan nasional di Kota Serang Tahun 2010:

Tabel 4.3
Jumlah Perusahaan Perdagangan Nasional
di Kota Serang Tahun 2010

NO	KECAMATAN	PERDAGANGAN			JUMLAH
		BESAR	MENENGAH	KECIL	
1.	Curug	1	4	19	24
2.	Walantaka	3	4	34	41
3.	Cipocok Jaya	7	23	116	146
4.	Serang	53	110	528	691
5.	Taktakan	6	26	53	85
6.	Kasemen	-	5	32	37
TOTAL		70	172	784	1024

Sumber: Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Koperasi Kota Serang

Berdasarkan data diatas, dapat terlihat bahwa jenis Perdagangan kecil banyak ditekuni oleh masyarakat Kota Serang dengan jumlah 784 Perdagangan. Pada umumnya jenis Perdagangan kecil ini merupakan sektor ekonomi informal yang sebagian besar berbentuk PKL (pedagang kaki lima) yang berlokasi di tempat-tempat strategis dengan memanfaatkan fasilitas umum seperti trotoar dan badan jalan.

4.1.2 Profil Satpol PP Kota Serang

Menurut UU No.32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah dalam pasal 148 disebutkan Polisi Pamong Praja adalah perangkat pemerintah daerah dengan

tugas pokok menegakan Perda, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat sebagai pelaksana tugas desentralisasi. Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang dipimpin oleh seorang kepala yang bertanggung jawab kepada Pemerintah Daerah melalui sekretaris Daerah.

Berikut Visi, Misi, dan Tujuan Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang:

Visi dan Misi

1) Pernyataan Visi

Secara umum visi merupakan cara pandang jauh ke depan, kemana suatu organisasi harus dibawa agar dapat eksis. Visi organisasi harus merupakan gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh suatu organisasi di tahun yang akan datang, sesuai dengan sifat perencanaan strategi perencanaan manajemen Satuan Polisi Pamong Praja yang merupakan perencanaan pembangunan jangka panjang, selain itu peran Satuan Polisi Pamong Praja agar diarahkan untuk mendukung pencapaian Visi dan Misi Kota Serang. Seiring dengan upaya tersebut, maka visi Satuan Pamong Praja Kota Serang adalah sebagai berikut:

“TERWUJUDNYA APARATUR DAERAH KOTA SERANG YANG BERKUALITAS DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH DAN KEPUTUSAN DAERAH”

2. Pernyataan Misi

Misi merupakan penjabaran dari visi yang harus dilaksanakan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dengan baik dan berhasil sesuai dengan tujuan visi dimaksud. Adapun Misi Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap aturan norma hukum, norma agama, hak asasi manusia, dan norma sosial lainnya yang hidup dan berkembang di masyarakat.
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketentraman dan ketertiban umum.
3. Meningkatnya pemeliharaan dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban daerah.
4. Meningkatnya kesadaran masyarakat dalam mematuhi dan mentaati peraturan daerah dan keputusan daerah.

3. Tujuan

Tujuan merupakan sesuatu yang akan dicapai dalam jangka waktu 1 tahun sampai dengan 5 tahunan yang ditetapkan dengan mengacu kepada pernyataan Visi dan Misi serta didasarkan pada isu-isu strategis, tujuan akan mengarah kepada perumusan sasaran, kebijakan dan program tujuan.

Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang terkait dengan setiap Misi diatas adalah sebagai berikut:

1. Tujuan pada misi ke I terwujudnya aparatur Daerah Kota Serang yang berkualitas dalam penegakan peraturan daerah dan keputusan Kepala Daerah (keputusan WaliKota).
2. Tujuan pada misi ke II yaitu menjunjung tinggi norma hukum, norma agama, hak asasi manusia, dan norma sosial lainnya yang hidup dan berkembang di masyarakat.
3. Tujuan pada misi ke III yaitu membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketentraman dan ketertiban umum.
4. Tujuan pada Misi ke IV yaitu melaporkan kepada kepolisian Negara atas ditemukannya atau patut diduga adanya tindak pidana.
5. Tujuan pada Misi ke V yaitu menyerahkan kepada PPNS atas ditemukannya atau patut diduga adanya pelanggaran terhadap peraturan daerah dan keputusan kepala Daerah.

Strategi dan Kebijakan

1. Strategi

Strategi merupakan cara untuk mencapai tujuan dan sasaran, maka strategi yang diterapkan oleh Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang adalah sebagai berikut:

1. Strategi kekuatan dan peluang
 - a) Mengembangkan sistem dan mekanisme pelayanan pada masyarakat dan aparatur pemerintah.

- b) Mengembangkan dan meningkatkan disiplin aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
 - c) Penyusunan dan pelaksanaan rencana kerja dan program Satuan Polisi Pamong Praja.
2. Strategi kelemahan dan peluang
- a) Peningkatan keberadaan dan daya dukung sarana dan prasarana kerja Kantor Satuan Polisi Pamong Praja.
 - b) Pemanfaatan teknologi komputer dalam mengoptimalkan pelayanan kepada aparatur dan masyarakat.
3. Strategi kekuatan dan ancaman
- a) Peningkatan efektifitas, efisiensi dan kualitas pelayanan kepada aparatur dan masyarakat.
 - b) Kemampuan manajerial dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kantor Satuan Polisi Pamong Praja.
4. Strategi kelemahan dan ancaman
- a) Kualitas dan kuantitas aparatur kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang.
 - b) Kemampuan manajerial dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang.

2. Kebijakan

Dalam mencapai tujuan dan sasaran maka diperlukan suatu perumusan kebijakan program dengan mempertimbangkan berbagai kekuatan, peluang dan ancaman yang dihadapi oleh kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang.

Kebijakan yang dirumuskan berorientasi kepada upaya pencapaian sasaran program periode Tahun 2012.

Sebagai salah satu unit kerja pemerintah Kota Serang, kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang memiliki kewajiban membuat program-program prioritas dan melaksanakan evaluasi kinerja berdasarkan penilaian, indikator prioritas daerah yang sesuai dengan Tupoksi. Berdasarkan program tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa, kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang mengemban tugas dalam mendukung pelaksanaan dan perwujudan standar prioritas Kota Serang adalah sebagai berikut:

- a) Optimalisasi manajemen Satuan Polisi Pamong Praja agar dapat berfungsi secara optimal, efektif dan efisien dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Satuan Polisi Pamong Praja.
- b) Berupaya mewujudkan pemerintah yang bersih melalui langkah-langkah preventif, kreatif dan edukatif.
- c) Mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis kinerja.
- d) Membina dan menata kemampuan sumber daya manusia aparatur untuk meningkatkan derajat profesional sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- e) Meningkatkan pembinaan pegawai dan memberlakukan sistem pembinaan karir berdasarkan prestasi atau kinerja.

Satuan polisi pamong praja mempunyai tugas dalam penertiban pedagang kaki lima di Kota Serang yang berdasarkan pada Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2010 tentang K3 mengenai ketertiban, kebersihan dan keindahan Kota Serang

yang mana tugas tersebut menjadi tanggung jawab Satpol PP Kota Serang untuk menertibkan pedagang kaki lima dalam mewujudkan keindahan dan ketertiban Kota Serang. Dalam melaksanakan tugasnya Satuan Polisi Pamong praja melakukan patroli tepatnya 1-2 kali dalam seminggu untuk memberikan sosialisasi berupa himbauan ataupun pengarahan kepada para pedagang kaki lima sehingga tidak berjualan pada jam yang dilarang. Dalam penertiban pedagang kaki lima di kawasan Royal, Satpol PP melakukan operasi secara rutin 1-2 kali dalam satu bulan yang berlokasi di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhi. Dalam operasi tersebut Satpol PP melakukan eksekusi dengan menyita beberapa peralatan yang biasa digunakan oleh para pedagang untuk melakukan kegiatan berdagangnya, seperti: gerobak, tenda dan meja milik pedagang kaki lima yang tidak dibawa pulang, hal tersebut menyebabkan pemandangan Kota Serang terlihat menjadi semrawut dan kotor. Dalam pelaksanaan patroli ataupun penertiban, personil yang diturunkan berjumlah 20 orang, dan adanya gabungan dari Koramil, Polsek dan Dishub sehingga ikut membantu jalannya pelaksanaan tugas Satpol PP di lapangan.

Kendaraan yang dipakai Satpol PP dalam melakukan tugasnya untuk penertiban PKL yaitu satu buah mobil pick-up dan satu buah mobil Dalmas. Dan dana operasional yang dipakai didapat dari anggaran APBN. Prosedur kerja yang dilakukan oleh Satpol PP Kota Serang dalam penertiban menggunakan sistem tidak terjadwal atau dadakan. Sebelum melakukan patroli ataupun dalam operasi pedagang kaki lima terlebih dahulu semua anggota dikumpulkan dan diberi arahan oleh Kabid ketertiban umum & ketentraman masyarakat ataupun Kasi operasi &

Pengendalian mengenai apa yang hendak dilakukan dalam melakukan patroli ataupun operasi. Dalam melakukan patroli Satpol PP hanya memberikan sosialisasi ataupun himbauan kepada pedagang kaki lima melalui pengeras suara yang ada di mobil patroli bahwa jalan Tirtayasa dan jalan Juhi hanya boleh ditempati untuk berjualan mulai pukul 16.00 Wib. Sedangkan untuk penertiban operasinya berdasarkan hasil dari patroli tersebut apabila dilapangan terlihat adanya pelanggaran, dan sudah diperingati 3 kali tetap membandel maka eksekusi akan dilakukan, namun terlebih dahulu atas perintah dari kepala Satuan, yang kemudian melakukan koordinasi dengan instansi terkait seperti Koramil, Polsek dan Dishub juga dengan pengelola wilayah untuk melakukan rapat tentang penertiban yang akan dilaksanakan. Setelah itu Satpol PP mengeluarkan surat edaran untuk para pedagang melalui pengelola wilayah yang berisi pemberitahuan akan dilakukannya penertiban sebagai kebijakan sehingga pedagang kaki lima bisa antisipasi untuk membongkar lapak ataupun tidak berjualan di saat penertiban dilaksanakan. Namun untuk para pedagang yang tetap membandel tidak mengikuti perintah maka Satpol PP akan menindak tegas menyita peralatan yang digunakan sebagai sarana untuk berdagang seperti gerobak, tenda, dan lain-lain yang kemudian dibawa ke kantor Satpol PP sehingga pemiliknya akan didata untuk mengisi surat pernyataan dan diberi arahan ataupun dibina sehingga tidak melanggar kembali.

Satuan polisi pamong praja Kota Serang berjumlah 138 orang, tidak semua anggota Satpol PP berstatus Pegawai Negeri, hanya 28 orang saja yang berstatus Pegawai Negeri yaitu sisanya tenaga magang berjumlah 110 orang. Idealnya

jumlah pegawai di Satpol PP Kota itu berjumlah 200-300 pegawai. Sudah kita maklumi dan ketahui bersama bahwa Kota Serang yang merupakan daerah pemekaran dari Kabupaten Serang memiliki posisi yang cukup strategis dalam segala hal terutama dalam pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM). Untuk itu akan tidak sebanding dengan wilayah Kota Serang yang luasnya 266,71 km² yang terbagi menjadi 6 kecamatan, 20 kelurahan, dan 46 desa. Dan jumlah penduduk sebanyak 577.785 jiwa dengan komunitas yang cukup heterogen dari aspek sosial, kultur, pendidikan dan lain sebagainya, sehingga diperlukan penanganan yang cukup bijak dan arif dalam hal penertiban dan pembinaan masyarakat sehingga tidak terjadi kesalahfahaman dalam penanganan permasalahan di lapangan. Dalam kondisi yang demikian itu tentu diperlukan aparaturnya penegak atau petugas lapangan Satuan Polisi Pamong Praja yang berwibawa, berilmu, beradab dan santun.

Peran Satpol PP yang strategis akan banyak ditopang oleh kemampuan organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satunya adalah pemberian kualitas pelayanan yang baik dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia dalam hal ini sangatlah penting. Dimana petugas/pelaksana pelayanan dituntut untuk tanggap dalam proses pelayanan sehingga pelaksanaan tugas dapat berjalan secara efektif dan efisien.

TABEL 4.4**Status Kepegawaian Satpol PP Kota Serang**

No	Tingkat Status	Jumlah	Keterangan
1	PNS	28	Tenaga lap + staf
2	Magang	110	Pelaksana
Jumlah		138	

Sumber: Kantor Satpol PP Kota Serang Tahun 2012

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa pegawai Satpol PP yang berstatus PNS berjumlah 28 orang dan pegawai berstatus magang berjumlah 110 orang. Hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah pegawai berstatus PNS lebih sedikit dari pegawai yang berstatus magang dikarenakan belum diangkat menjadi PNS. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari seorang anggota Satpol PP yang mengaku bahwa dirinya sudah bekerja hampir 5 Tahun tetapi belum ada pengangkatan menjadi pegawai negeri. Seperti yang diungkapkan sebagai berikut:

“Kerja sudah 5 Tahun dari 2007, belum ada pengangkatan baru honor. Kita kan bagaimana pemerintahannya, karena Kota masih baru jadi belum maksimal. Tapi nanti klo sudah maksimal otomatis diangkat”. (wawancara dengan anggota Satpol PP, hari Senin, 22 Oktober 2012, pukul 11.50 WIB. Bapak Ade).

Dalam pelaksanaan tugas di lapangan kebanyakan pegawai yang diturunkan adalah tenaga magang, dan tenaga magang yang ada saat ini dijadikan sebagai Bantuan Polisi pamong Praja (Banpol PP).

Sebagaimana dimaklumi bahwa sesuai undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang pemerintah Daerah, Polisi Pamong Praja mempunyai peran yang strategis dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, yaitu menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, menegakkan peraturan daerah dan kebijakan-

kebijakan kepala Daerah. Untuk itu dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsinya diperlukan tenaga-tenaga Polisi Pamong Praja yang berstatus pegawai negeri sipil dengan jumlah yang cukup. Saat ini jumlah personil Pol. PP dari PNS sangat tidak seimbang dengan beban tugas yang diemban. Kondisi sekarang personil Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang adalah tenaga magang, sesuai dengan PP Nomor 6 Tahun 2010 bahwa Polisi Pamong Praja adalah pegawai Negeri, berijazah sekurang-kurangnya SLTA atau setingkat.

Dengan kondisi beban tugas yang cukup berat dan kesejahteraan personil/petugas lapangan yang jauh dari cukup dan sejahtera dengan berstatus tenaga magang, sudah waktunya pemerintah Daerah Kota Serang memikirkan tenaga-tenaga lapangan yang berstatus tenaga magang diangkat menjadi pegawai negeri sipil, hal tersebut sesuai peraturan pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 bab VI pasal 16 ayat a dan b, sehingga ada keseimbangan antara kewajiban dan hak, serta adanya kesejahteraan disamping adanya fasilitasi yang cukup sebagai pembina, penertib dan eksekutor lapangan.

4.1.3 Struktur Organisasi dan Susunan Organisasi Satpol PP kota Serang

1. Struktur Organisasi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



2. Susunan Organisasi

Susunan organisasi Satuan polisi pamong praja Kota Serang terdiri atas:

1. Kepala
2. Sekretaris
3. Sub bagian program
4. Sub bagian keuangan
5. Sub bagian umum dan kepegawaian
6. Bidang penegakan perundang-undangan daerah
7. Bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat
8. Bidang sumber daya aparatur
9. Bidang perlindungan masyarakat
10. Seksi pembinaan, pengawasan dan penyuluhan
11. Seksi operasi dan Pengendalian
12. Seksi pelatihan dasar
13. Seksi Satuan Linmas
14. Seksi penyelidikan dan penyidikan
15. Seksi kerjasama
16. Seksi teknis fungsional
17. Seksi bina potensi masyarakat
18. Kelompok jabatan fungsional

4.1.4 Tugas dan Fungsi Satpol PP Kota Serang

Tugas Pokok

Sebagaimana Peraturan waliKota Serang Nomor 51 Tahun 2009 tentang uraian tugas jabatan struktural di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang, dengan struktur jabatan Kepala Satuan, Sekretaris, Sub bagian program, Sub bagian keuangan, Sub bagian umum dan kepegawaian, Bidang penegakan perundang-undangan daerah, Bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, Bidang sumber daya aparatur, Bidang perlindungan masyarakat, Seksi pembinaan, pengawasan dan penyuluhan, Seksi operasi dan Pengendalian, Seksi pelatihan dasar, Seksi Satuan Linmas, Seksi penyelidikan dan penyidikan, Seksi kerjasama, Seksi teknis fungsional, Seksi bina potensi masyarakat dan Kelompok jabatan fungsional dengan tugas pokok sebagai berikut:

1. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja memiliki tugas memimpin, mengatur, mengkoordinasikan, dan mengendalikan seluruh kegiatan penyelenggaraan tugas dan fungsi Satpol sesuai dengan visi dan misi Kota Serang yang terjabarkan dalam rencana pembangunan jangka menengah daerah di bidang penegakan peraturan perundang-undangan daerah, ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, sumber daya aparatur, dan perlindungan masyarakat.

2. Sekretaris

- 1) Sekretaris dipimpin oleh seorang sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala kantor Satpol PP Tipe A.

- 2) Sekretaris mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan perencanaan dan program, pengelolaan keuangan, urusan umum dan kepegawaian.
- 3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), sekretaris mempunyai fungsi:
 - a. Penyelenggaraan penyusunan usulan rencana kerja dan anggaran Tahunan sekretaris.
 - b. Penyelenggaraan penyusunan usulan program, rencana kerja dan anggaran Tahunan Satpol PP.
 - c. Penyelenggaraan administrasi umum, administrasi kepegawaian dan administrasi keuangan.
 - d. Pengawasan dan pembinaan terhadap para kepala Sub. bagian yang di bawahnya.
 - e. Pelaporan.

3. Sub Bagian program

- 1) Sub bagian program, evaluasi dan pelaporan dipimpin oleh seorang Kepala sub bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada sekretaris Satpol PP tipe A.
- 2) Sub bagian program, evaluasi dan pelaporan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dan fungsi sekretariat dibidang program, penyusunan rencana kerja dan anggaran Tahunan Satpol PP, pelaksanaan kegiatan dibidang perencanaan, membuat laporan akhir Tahun, TAPKIN, LAKIP dan laporan lainnya.

- 3) Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), kepala sub bagian program, evaluasi dan pelaporan mempunyai:
 - a. Penyusunan usulan rencana kerja dan anggaran Tahunan sub bagian program.
 - b. Penyusunan usulan program dan rencana kerja Tahunan Satpol PP.
 - c. Pelaksana kegiatan dibidang administrasi perencanaan.
 - d. Pengawasan dan pembinaan terhadap para pegawai yang membantunya.
 - e. Pelaporan.

4. Sub Bagian Keuangan

- 1) Sub bagian keuangan dipimpin oleh kepala sub bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada sekretaris Satpol PP tipe A. Melaksanakan sebagian tugas dan fungsi sekretaris di bidang administrasi keuangan, penyusunan rencana kerja dan anggaran Tahunan.
- 2) Sub bagian keuangan dan anggaran Tahunan Satpol PP beserta perubahan dan perhitungannya, pengawasan dan pembinaan terhadap para pegawai yang membantunya.
- 3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Sub bagian keuangan mempunyai fungsi:
 - a. Penyusunan usulan rencana kerja dan anggaran Tahunan Sub bagian keuangan.

- b. Penyusunan usulan program dan rencana kerja Tahunan Satpol PP beserta perubahan dan perhitungannya.
- c. Pelaksanaan kegiatan di bidang administrasi keuangan Satpol PP.
- d. Pengawasan dan pembinaan terhadap para pegawai yang membantunya.
- e. Pelaporan.

5. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- 1) Sub bagian umum dan kepegawaian dipimpin oleh Kepala sub bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada sekretaris Satpol PP tipe A.
- 2) Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dan fungsi sekretaris di bidang administrasi umum dan kepegawaian, penyusunan rencana kerja dan anggaran tahunan sub bagian umum dan kepegawaian, pelaksanaan urusan-urusan ketatausahaan, kearsipan, kepegawaian, kerumahtanggaan serta perlengkapan perkantoran Satpol PP, pengawasan dan pembinaan terhadap pegawai di lingkungan Satpol PP.
- 3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai fungsi:
 - a. Penyusunan urusan rencana kerja dan anggaran Tahunan sub bagian umum dan kepegawaian.

- b. pelaksanaan urusan-urusan ketatausahaan, kearsipan, kepegawaian, kerumahtanggaan serta perlengkapan perkantoran Satpol PP.
- c. Pelaksanaan pelayanan administrasi umum kepada seluruh unsur organisasi Satpol PP.
- d. Pengawasan dan pembinaan terhadap para pegawai yang membantunya.
- e. Pelaporan.

6. Bidang Penegakan Perundang-Undangan

- 1) Bidang penegakan perundang-undangan dipimpin oleh seorang kepala bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala Satpol PP tipe A.
- 2) Bidang penegakan perundang-undangan Daerah mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, membimbing, mengawasi dan memberi petunjuk bagi pelaksana tugas bawahan, serta mengendalikan kegiatan penyelenggaraan penegakan peraturan daerah, peraturan waliKota dan keputusan waliKota.
- 3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), bidang penegakan perundang-undangan mempunyai fungsi:
 - a. Penyusunan program dan pelaksanaan kegiatan ketentraman dan ketertiban umum, penegakan peraturan daerah dan peraturan/keputusan waliKota.
 - b. Pelaksanaan kebijakan pemeliharaan dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di daerah.

- c. Pelaksanaan kebijakan penegakan peraturan daerah dan peraturan/ keputusan waliKota.
- d. Pelaksanaan koordinasi pemeliharaan dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penegakan peraturan/ keputusan waliKota dengan aparat kepolisian negara, penyidik pegawai negeri sipil, bagian hukum Setda Kota Serang, tentara nasional Indonesia, kejaksaan negeri, pengadilan negeri dan instansi terkait.

7. Seksi Pembinaan, Pengawasan dan Penyuluhan

- 1) Seksi pembinaan, pengawasan dan penyuluhan dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bidang penegakan perundang-undangan.
- 2) Seksi pembinaan, pengawasan dan penyuluhan mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, mengatur dan mengendalikan kegiatan lingkup pengembangan kapasitas dan penerapan aturan dan prosedur pelaksanaan tugas serta pembinaan, pengawasan, dan penyuluhan kepada masyarakat dibidang ketentraman dan ketertiban umum serta penegakan peraturan daerah dan peraturan/ keputusan waliKota.
- 3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), seksi pembinaan, pengawasan dan penyuluhan mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program dan teknis kegiatan pembinaan, pengawasan dan penyuluhan dalam rangka penegakan peraturan daerah, peraturan/ keputusan waliKota.
- b. Pelaksanaan kebijakan tentang pembinaan, pengawasan dan penyuluhan dalam rangka penegakan peraturan daerah, peraturan/ keputusan waliKota.
- c. Pengkoordinasian pelaksanaan pembinaan, pengawasan dan penyuluhan dalam penegakan peraturan daerah, peraturan/ keputusan waliKota.
- d. Pengawasan terhadap masyarakat agar mematuhi dan mentaati peraturan daerah, peraturan/ keputusan waliKota.
- e. Pelaporan.

8. Seksi Penyelidikan dan Penyidikan

- 1) Seksi penyelidikan dan penyidikan dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bidang penegakan perundang-undangan.
- 2) Seksi penyelidikan dan penyidikan mempunyai tugas pokok merencanakan, memimpin, melaksanakan, mengendalikan dan menyelesaikan kasus-kasus pelanggaran peraturan Daerah, membimbing, memberikan petunjuk dan tugas kepada bawahan, memeriksa, mengoreksi hasil kerja bawahan dan membuat laporan kegiatan seksi penyelidikan dan penyidikan.

- 3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), seksi penyelidikan dan penyidikan mempunyai fungsi:
 - a. Penyusunan program dan teknis kegiatan penyelidikan dan penyidikan dalam penegakan peraturan Daerah, peraturan waliKota dan keputusan waliKota.
 - b. Pelaksanaan kebijakan tentang penyelidikan dan penyidikan penegakan peraturan daerah, peraturan/ keputusan waliKota.
 - c. Pengkoordinasian dan Pengendalian dalam penegakan peraturan daerah, peraturan waliKota dan keputusan waliKota.
 - d. Pengawasan terhadap masyarakat agar mematuhi dan mentaati peraturan daerah, peraturan/ keputusan waliKota.
 - e. Pelaporan.

9. Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman

- 1) Bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat dipimpin oleh seorang kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala Satpol PP tipe A.
- 2) Bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, membimbing, mengawasi dan memberikan petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahan, serta mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat dan penegakan peraturan daerah, peraturan/ keputusan waliKota.

- 3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat mempunyai fungsi:
- a. Penyusunan dan perumusan program ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.
 - b. Pelaksanaan kebijakan pemeliharaan dan penyelenggaraan ketertiban umum ketentraman masyarakat.
 - c. Pelaksanaan kebijakan penegakan peraturan Daerah dan peraturan/ keputusan waliKota.
 - d. Pelaksanaan koordinasi dan konsultasi, pemeliharaan dan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.
 - e. Pengawasan terhadap masyarakat agar mematuhi dan mentaati peraturan daerah, peraturan/ keputusan waliKota.

10. Seksi Operasi dan Pengendalian

- 1) Seksi operasi dan Pengendalian dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.
- 2) Seksi operasi dan Pengendalian mempunyai tugas pokok merencanakan, memimpin, melaksanakan, mengendalikan operasi ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, membimbing, memberi petunjuk kepada bawahan, memeriksa, mengoreksi hasil kerja bawahan dan membuat laporan kegiatan seksi.

- 3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), seksi operasi dan Pengendalian mempunyai fungsi:
 - a. Penyusunan program dan teknis kegiatan penertiban umum dan ketentraman masyarakat dalam penegakan peraturan daerah, peraturan/ keputusan waliKota.
 - b. Pelaksanaan kebijakan tentang operasi Pengendalian penertiban dalam rangka penegakan peraturan daerah dan peraturan/ keputusan waliKota.
 - c. Pengkoordinasian dan Pengendalian operasi penertiban di lapangan.
 - d. Pengawasan terhadap masyarakat agar mematuhi dan mentaati peraturan daerah dan peraturan/ keputusan waliKota.

11. Seksi Kerjasama

- 1) Seksi kerjasama dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.
- 2) Seksi kerjasama mempunyai tugas pokok merencanakan, menyusun, melaksanakan kerjasama dengan instansi terkait dalam penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, membimbing, memberi petunjuk kepada bawahan, memeriksa, mengoreksi hasil kerja bawahan dan membuat laporan kegiatan seksi.
- 3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), seksi kerjasama mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan konsep kerjasama dalam rangka penyelenggaraan penertiban umum dan ketentraman masyarakat.
- b. Penyusunan program dan teknis kegiatan kerjasama dalam rangka penyelenggaraan penertiban umum dan ketentraman masyarakat.
- c. Pelaksanaan kebijakan tentang kerjasama penertiban dalam rangka penegakan peraturan daerah dan peraturan/ keputusan waliKota.
- d. Pengkoordinasian teknis kerjasama dengan instansi terkait.
- e. Pengawasan dan evaluasi hasil kerjasama dengan instansi terkait.
- f. Pelaporan.

12. Bidang Sumber Daya Aparatur

- 1) Bidang sumber daya aparatur dipimpin oleh seorang kepala bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala Satpol PP Tipe A.
- 2) Bidang sumber daya aparatur mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, membimbing, mengawasi dan memberikan petunjuk bagi pelaksana tugas bawahan, serta mengembangkan kemampuan sumber daya aparatur dalam penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat dan penegakan peraturan daerah dan peraturan/ keputusan waliKota.
- 3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), bidang sumber daya aparatur mempunyai fungsi:
 - a) Penyusunan program pembinaan sumber daya aparatur dalam pelaksanaan kegiatan ketentraman dan ketertiban umum,

- penegakan peraturan daerah dan peraturan/ keputusan waliKota.
- b) Pelaksanaan kebijakan dalam membina dan peningkatan kemampuan sumber daya aparatur Satpol PP Tipe A dalam penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
 - c) Pelaksanaan koordinasi dengan pihak terkait dalam peningkatan kemampuan aparatur Satpol PP tipe A dalam penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penegakan peraturan daerah dan peraturan/ keputusan waliKota.
 - d) Pengawasan terhadap anggota Satpol PP tipe A agar selalu taat dan mematuhi prosedur tetap dalam penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat di daerah.

13. Seksi Pelatihan Dasar

- 1) Seksi pelatihan dasar dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bidang sumber daya aparatur.
- 2) Seksi pelatihan dasar mempunyai tugas pokok merencanakan, membimbing, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi, membimbing, memberi arahan dan petunjuk kepada bawahan, memeriksa, mengoreksi hasil kerja bawahan dan membuat laporan kegiatan seksi pelatihan dasar.
- 3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), seksi pelatihan dasar mempunyai fungsi:
 - a. Penyusunan program dan teknis kegiatan pelatihan dasar bagi

- aparatur Satpol PP Tipe A dalam penegakan peraturan daerah dan peraturan/ keputusan waliKota.
- b. Pelaksanaan kebijakan tentang pelatihan dasar Satpol PP tipe A dalam penegakan peraturan daerah dan peraturan/ keputusan waliKota.
 - c. Pengkoordinasian dan pembinaan kerjasama dengan pihak terkait dalam pelaksanaan pelatihan dasar anggota Satpol PP.
 - d. Pengawasan dan evaluasi terhadap anggota Satpol PP tipe A tentang kemampuan Satpol PP tipe A.
 - e. Pelaporan.

14. Seksi Teknis Fungsional

- 1) Seksi teknis fungsional dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bidang sumber daya aparatur.
- 2) Secara teknis fungsional mempunyai tugas pokok merencanakan, merumuskan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi, membimbing, memberi arahan dan petunjuk kepada bawahan; memeriksa, megoreksi hasil kerja bawahan dan membuat laporan kegiatan seksi teknis fungsional.
- 3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), seksi fungsional mempunyai tugas:
 - a. Penyusunan program dan teknis kegiatan teknis fungsioanl bagi aparatur Satpol PP tipe A dalam penegakan peraturan daerah dan

- peraturan/ keputusan waliKota.
- b. Pelaksanaan kebijakan tentang teknik fungsional Satpol PP tipe A dalam penegakan peraturan daerah dan peraturan/ keputusan waliKota.
 - c. Pengkoordinasian dan pembinaan kerjasama dengan pihak terkait dalam pelaksanaan teknis fungsional anggota Satpol PP tipe A dalam penegakan peraturan daerah dan peraturan/ keputusan waliKota.
 - d. Pengawasan dan evaluasi terhadap anggota Satpol PP tipe A.
 - e. Pelaporan.

15. Bidang Perlindungan Masyarakat.

- 1) Bidang perlindungan masyarakat dipimpin oleh seorang kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala Satpol PP tipe A.
- 2) Bidang perlindungan masyarakat mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, membimbing, mengawasi, dan memberikan petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahan serta mengembangkan kemampuan sumber daya aparatur dalam penyelenggaraan perlindungan masyarakat.
- 3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), bidang perlindungan masyarakat mempunyai fungsi:
 - a. Penyusunan program pembinaan perlindungan masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan ketentraman dan ketertiban umum, keamanan

- dan ketentraman masyarakat.
- b. Pelaksanaan kebijakan dalam membina dan peningkatan kemampuan sumber daya aparatur Linmas dalam penyelenggaraan perlindungan masyarakat.
 - c. Pelaksanaan koordinasi dengan pihak terkait dalam kegiatan pembinaan perlindungan masyarakat.
 - d. Pengawasan terhadap anggota Linmas agar selalu taat dan mematuhi prosedur tetap dalam penyelenggaraan perlindungan masyarakat.

16. Seksi Satuan Perlindungan Masyarakat

- 1) Seksi satuan perlindungan masyarakat dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berda di bawah dan bertanggung jawab kepada bidang perlindungan masyarakat.
- 2) Seksi satuan perlindungan masyarakat mempunyai tugas pokok merencanakan, merumuskan, melaksanakan, mengendalikan, megevaluasi, membimbing, memberi arahan dan petunjuk kepada bawahan: memeriksa, mengoreksi hasil kerja bawahan dan membuat laporan kegiatan seksi satuan Linmas.
- 3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), seksi satuan perlindungan masyarakat mempunyai fungsi:
 - a. Penyusunan program dan teknis kegiatan satuan Linmas Satpol PP tipe A dalam kegiatan perlindungan masyarakat.
 - b. Pelaksanaan kebijakan tentang satuan Linmas Satpol PP tipe A

- dalam kegiatan perlindungan masyarakat.
- c. Pengkoordinasian dan pembinaan kerjasama dengan pihak terkait dalam pelaksanaan kegiatan perlindungan masyarakat.
- d. Pengawasan dan evaluasi terhadap anggota satuan Linmas tentang kemampuan anggota Linmas dalam kegiatan perlindungan masyarakat.
- e. Pelaporan.

17. Seksi Bina Potensi

- 1) Seksi bina potensi dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bidang perlindungan masyarakat.
- 2) Seksi bina potensi masyarakat mempunyai tugas pokok merencanakan, merumuskan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi, membimbing, memberi arahan dan petunjuk kepada bawahan: memeriksa, megoreksi hasil kerja bawahan dan membuat laporan kegiatan seksi bina potensi masyarakat.
- 3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), seksi bina potensi masyarakat mempunyai fungsi:
 - a. Penyusunan program dan teknis kegiatan bina potensi masyarakat dalam penyelenggaraan perlindungan masyarakat.
 - b. Pelaksanaan kebijakan tentang potensi masyarakat dalam penyelenggaraan perlindungan masyarakat.
 - c. Pengkoordinasian dan pembinaan kerjasama dengan pihak terkait

- dalam pelaksanaan pembinaan potensi masyarakat dalam penyelenggaraan perlindungan masyarakat.
- d. Pengawasan dan evaluasi terhadap anggota masyarakat yang mempunyai potensi dalam perlindungan masyarakat.
 - e. Pelaporan.

4.1.5 Gambaran Umum Lokasi Keberadaan PKL

Seperti yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya bahwa lokasi penelitian dilakukan di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi.

Jalan Tirtayasa atau yang sering kita sebut dengan Royal merupakan kawasan pertokoan di Kota Serang yang dimulai dari pertigaan Taman Sari sampai perempatan Pocis, pada jalan tersebut dipenuhi dengan pertokoan disepanjang jalannya, setiap harinya kawasan ini dipenuhi oleh aktivitas jual beli kebutuhan sehari-hari. Suasana ini diramaikan dengan keberadaan para pedagang kaki lima yang kesehariannya mendirikan lapak mereka di atas trotoar, pinggir jalan maupun badan jalan.

Dari jumlah PKL yang berada di kawasan ini pada siang hari cukup banyak yaitu berkisar 106 pedagang yang dimulai dari perempatan Taman Sari sampai perempatan Pocis. Untuk sore sampai malam hari keberadaan pedagang kaki lima tersebut akan semakin ramai yaitu berkisar 134 pedagang di jalan Tirtayasa.

Pada lokasi maraknya keberadaan pedagang kaki lima selanjutnya yaitu di Jalan Juhdi atau yang sering disebut dengan kawasan kantin yang dimulai dari simpang tiga Royal sampai pertigaan jalan raya. Lokasi ini sangat berdekatan

dengan Royal dan berhubungan dengan jalan Tirtayasa. Sama halnya dengan kondisi di jalan Tirtayasa, disepanjang jalan Juhdi ini juga dipenuhi dengan lapak-lapak para pedagang kaki lima yang didirikan diatas trotoar ataupun bahu jalan.

Ramainya pedagang kaki lima di kawasan ini lebih sedikit dibandingkan dengan pedagang kaki lima di jalan Tirtayasa dikarenakan kawasan ini areanya lebih kecil dibandingkan jalan Tirtayasa, jumlah pedagang kaki lima disana berjumlah 72 pedagang yang dimulai dari simpang tiga Royal sampai pertigaan jalan raya. Untuk sore sampai malam hari keberadaan pedagang kaki lima tersebut akan semakin ramai yaitu berkisar 99 pedagang.

Para pedagang kaki lima yang berada di kedua kawasan tersebut bukan terdiri dari warga sekitar saja melainkan didominasi oleh warga luar Kota Serang yang merantau atau warga pendatang yang mencari pekerjaan di Kota Serang seperti Padang, Palembang, Sumatera, Jawa dan lain sebagainya. Pada hari sabtu dan minggu keberadaan PKL di kedua kawasan ini lebih ramai dibandingkan dengan hari-hari biasanya dikarenakan pada hari-hari tersebut tidak dilakukan pengawasan oleh Satpol PP karena merupakan hari libur kerja, namun untuk para PKL hal tersebut sangat menguntungkan sebab mereka dapat merasa bebas untuk berjualan tanpa adanya batasan waktu. Bahkan tidak sedikit dari mereka yang berjualan nonstop dengan tidak menutup atau membongkar lapak mereka di hari sabtu dan minggu. Dan keberadaan PKL ini akan lebih ramai lagi apabila menjelang hari raya.

Keberadaan PKL ini sudah ada sebelum Kota Serang terbentuk. Sebenarnya untuk jalan Tirtayasa dan jalan Juhi dari semenjak Kota Serang masih menyatu dengan Kabupaten bahkan sampai sudah menjadi Kota tetap tidak diperbolehkan untuk berjualan bagi para PKL karena mereka seringkali memanfaatkan fasilitas umum sebagai tempat berjualan, namun karena banyaknya pedagang kaki lima yang tetap bertahan dengan alasan ekonomi, maka atas pertimbangan dengan rasa kemanusiaan pemerintah Kabupaten Serang mengeluarkan SK Bupati yang berisi bahwa untuk Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhi diperbolehkan masyarakat sebagai tempat berjualan pada jam 16.00-22.00 atau sampai selesai setiap hari. Khususnya untuk pagi hari tidak diperbolehkan karena aktivitasnya akan mengganggu kelancaran arus lalu lintas. Setelah melakukan aktivitas berdagang para PKL diwajibkan untuk membereskan atau membongkar kembali lapak-lapak mereka sehingga tidak menyebabkan kesemrawutan dan tidak mengganggu keindahan Kota Serang. Dan setelah berdirinya Kota Serang pemerintah tetap mengadopsi peraturan Bupati sebelumnya dan mengacu pada peraturan tersebut.

Pada prakteknya sampai saat ini keberadaan pedagang kaki lima yang berada di kedua kawasan tersebut melanggar peraturan daerah. Umumnya mereka berjualan tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Sebelum jam 4 sore mereka sudah mendirikan lapak-lapak mereka dan mulai melakukan aktivitas berjualan. Pada pagi menjelang siang hari kawasan ini sudah berubah menjadi pasar yang dipenuhi dengan lapak para pedagang kaki lima. Sehingga untuk kendaraan yang melintas mengalami kemacetan.

Para PKL ini kesehariannya mereka berdagang dengan mendirikan lapak di atas trotoar ataupun badan jalan, aktivitas tersebut dimulai dari pagi sampai malam hari bahkan hingga pagi lagi apabila memasuki hari minggu. Masyarakat sekitar kawasan tersebut baik pengunjung ataupun pengguna jalan menilai keberadaan PKL ini sangat mengganggu, khususnya menyebabkan kemacetan lalu lintas.

Jika melihat peraturan yang mengatur mengenai pelarangan untuk berdagang bagi pedagang kaki lima mengacu pada peraturan daerah No 10 Tahun 2010 tentang keindahan, kebersihan dan ketertibannya sehingga tidak mengganggu kenyamanan ketertiban umum bagi masyarakat banyak yang ada di wilayah Kota Serang. Peraturan daerah ini mengatur tentang pelarangan untuk berdagang bagi pedagang kaki lima di daerah-daerah yang sudah ditentukan. Pada pasal 29 menjelaskan bahwa:

Dalam rangka mewujudkan ketertiban di Ruang Milik Jalan (RUMIJA), fasilitas umum, dan fasilitas sosial, setiap orang, badan hukum perkumpulan dilarang:

“Mendirikan kios dan berjualan di trotoar, taman, jalur hijau atau dengan cara apapun yang dapat mengakibatkan kerusakan kelengkapan taman, bunga atau taman lainnya”.

Dan untuk ketentuan pidana pasal 29 diatur dalam pasal 39 menjelaskan bahwa:

Setiap orang yang melanggar ketentuan pasal 29 dikenakan denda sebagai berikut:

“Berusaha atau berdagang di trotoar, jalan atau badan jalan, taman jalur hijau dan tempat-tempat lain yang bukan peruntukannya maka akan dikenakan denda sebesar Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah)”.

4.2 Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data penelitian merupakan penjelasan mengenai data yang telah didapatkan dari hasil observasi penelitian di lapangan. Penelitian mengenai kinerja Organisasi Satpol PP Kota Serang data yang peneliti dapatkan lebih banyak berupa kata-kata melalui proses wawancara. Dalam penelitian ini, kata-kata dan perilaku orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat dalam catatan tertulis.

Selain data berupa kata-kata dan perilaku, dalam penelitian ini juga peneliti menggunakan data-data dari dokumentasi yang ada di Kantor Satpol PP Kota Serang, studi pustaka dan juga dokumentasi yang sengaja peneliti ambil sendiri dilapangan melalui pengamatan tanpa berperanserta. Tanpa berperanserta maksudnya peneliti disini melakukan observasi atau pengamatan kelapangan tanpa terlibat langsung sebagai pelaku. Namun peneliti disini hanya sebagai pengamat independen saja. Adapun dokumentasi yang digunakan tersebut bermacam-macam bentuknya diantaranya adalah; Draft Peraturan Daerah No.10 Tahun 2010 mengenai K3, Peraturan Pemerintah, Profil Satpol PP, Tugas Pokok dan fungsi Satpol PP.

Dokumentasi yang peneliti ambil saat melakukan pengamatan tanpa berperanserta adalah berupa catatan lapangan peneliti dan foto aktivitas orang-orang yang peneliti amati. Alasan peneliti menggunakan data berupa foto adalah

karena foto dapat menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah dan menganalisis obyek yang sedang diteliti melalui faktor-faktor subyektif.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, berdasarkan teknik analisis data kualitatif data-data tersebut dianalisis selama penelitian ini berlangsung. Data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi dilakukan reduksi untuk dapat mencari tema dan pola serta diberi kode-kode pada aspek tertentu berdasarkan jawaban-jawaban yang sama dan berkaitan dengan pembahasan permasalahan penelitian serta dilakukan kategorisasi. Dalam menyusun jawaban penelitian, peneliti memberikan kode yaitu:

- 1) Kode Q1 – Q18 menandakan daftar urutan pertanyaan.
- 2) Kode I1 – I17 menandakan daftar urut informan.
- 3) Kode S1 – S17 menandakan status informan.

Setelah memberi kode-kode pada aspek tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian sehingga tema dan polanya ditemukan, maka dilakukan katagorisasi berdasarkan jawaban-jawaban yang ditemukan dari penelitian di lapangan dengan membaca dan menelaah jawaban-jawaban tersebut. Mengingat penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan tidak menggeneralisasikan jawaban penelitian.

4.3 Deskripsi informan Penelitian

Seperti yang sudah dikemukakan di bab 3, bahwa dalam penelitian mengenai kinerja organisasi Satpol PP Kota Serang dalam penertiban pedagang kaki lima, penentuan informannya peneliti menggunakan teknik *Purposive* (bertujuan). Adapun informan-informan yang peneliti tentukan, merupakan orang-orang yang menurut peneliti memiliki informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Karena informan itu sendiri berhubungan langsung dengan masalah yang sedang diteliti oleh peneliti.

Selanjutnya perlu diketahui, adapun informan dalam penelitian ini yaitu berjumlah 17 orang, yang diantaranya adalah:

- a. **Bapak Misri**, beliau adalah Kepala seksi operasi dan Pengendalian Satpol PP Kota Serang.
- b. **Bapak Sudirman, SH, S.Mi.** Beliau adalah Kepala Bidang Perlindungan Masyarakat Satpol PP Kota Serang.
- c. **Bapak Ade**, beliau adalah salah satu petugas Satpol PP Kota Serang yang sering melakukan tugas di lapangan.
- d. **Ibu Ulfah**, beliau adalah salah seorang pedagang es yang berlokasi di kawasan Royal Kota Serang.
- e. **Bang Udin**, beliau adalah salah seorang pedagang makanan ringan yang berlokasi di kawasan Kantin Kota Serang.
- f. **Mas Dodi**, beliau adalah salah seorang pedagang parfum yang berlokasi di kawasan Kantin Kota Serang.

- g. **Bapak Bambang**, beliau adalah salah seorang pedagang pempek yang berlokasi di kawasan Kantin Kota Serang.
- h. **Adrian**, beliau adalah salah seorang pedagang tas yang berlokasi di kawasan Royal Kota Serang.
- i. **Ronal**, beliau adalah salah seorang pedagang sepatu yang berlokasi di kawasan Royal Kota Serang.
- j. **Roni**, beliau adalah salah seorang pedagang pecel lele yang berlokasi di kawasan Royal Kota Serang.
- k. **Sugeng**, beliau adalah salah seorang pedagang martabak yang berlokasi di kawasan Kantin Kota Serang.
- l. **Bapak Herman**, beliau adalah masyarakat Royal selaku Ketua Rt.04 Peg. Royal.
- m. **Seno**, beliau adalah salah seorang masyarakat Kantin.
- n. **Ibu Nia**, beliau adalah seorang pengunjung.
- o. **Bapak Said**, beliau adalah salah seorang masyarakat Royal.
- p. **Bapak Nasri**, beliau adalah seorang tokoh agama di kawasan Royal.
- q. **Bapak Ade**, beliau adalah seorang pengelola wilayah kawasan Kantin.
- r. **Ibu Ningsih**, beliau adalah seorang pengunjung.
- s. **Bapak Ikbal, SE.** Beliau adalah seorang Staff yang bekerja di Dinas Perhubungan Kota Serang.
- t. **Bapak Yono**, beliau adalah Kepala Bidang Pasar Disperindagkop Kota Serang.

4.4 Penyajian Data

Pembahasan pada penyajian data merupakan hasil analisis dan fakta yang peneliti temukan di lapangan serta disesuaikan dengan teori yang digunakan. Peneliti menggunakan teori kinerja organisasi menurut Dwiyanto, dkk dalam Tangkilisan. Setiap organisasi publik memberikan pelayanan kepada masyarakat, untuk itu penilaian kinerja sangat penting dilakukan karena hal ini dapat digunakan untuk mengetahui keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya. Dalam hal ini kinerja merupakan gambaran mengenai hasil kerja suatu organisasi dalam mencapai tujuannya yang berdasarkan kriteria kinerja organisasi publik, yaitu: 1. Produktivitas, 2. Orientasi kualitas layanan kepada pelanggan, 3. Responsivitas, 4. Akuntabilitas.

Adapun pembahasan yang dapat peneliti paparkan sebagai berikut:

1. Kriteria Produktivitas

Produktivitas merupakan rasio masukan dan keluaran, sedangkan pada organisasi publik produktivitas dapat diartikan sampai sejauh mana target yang ditetapkan oleh organisasi dapat direalisasikan dengan baik. Untuk organisasi Satpol PP, produktivitas organisasi dapat dilihat melalui bagaimana pelaksanaan Tupoksi terkait dalam penertiban pedagang kaki lima, dan target yang ingin dicapai oleh Satpol PP dalam penertiban PKL serta apakah target tersebut sudah terealisasi, berikut temuan di lapangan:

Pertama, pelaksanaan tupoksi dalam penertiban PKL. Pada penelitian ini pelaksanaan tupoksi Satpol PP tidak akan dibahas secara rinci dikarenakan peneliti membatasi penelitian ini hanya pada penertiban pedagang kaki lima di

jalan Tirtayasa dan jalan Juhdi saja. Hanya sebagai gambaran saja berdasarkan Peraturan pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 mengenai Satuan Polisi Pamong Praja pada pasal 4 menjelaskan bahwa:

“Satpol PP mempunyai tugas menegakkan Perda dan menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat”.

Kemudian pada pasal 5 menjelaskan dalam menjalankan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 4, Satpol PP mempunyai fungsi, yaitu:

- a. Penyusunan program dan pelaksanaan penegakan Perda, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat.
- b. Pelaksanaan kebijakan penegakan Perda dan peraturan kepala daerah.
- c. Pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat di daerah.
- d. Pelaksanaan kebijakan perlindungan masyarakat.
- e. Pelaksanaan koordinasi penegakan Perda dan peraturan kepala daerah.
- f. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat dengan kepolisian Negara Republik Indonesia, penyidik pegawai negeri sipil daerah, dan aparatur lainnya.
- g. Pengawasan terhadap masyarakat, aparatur atau badan hukum agar mematuhi dan mentaati Perda dan peraturan kepala daerah.
- h. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh kepala daerah.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Satpol PP sebagai pelaksana ketertiban umum dan menjaga serta menciptakan ketentraman masyarakat memiliki beberapa tugas dalam kegiatan salah satunya adalah penertiban pedagang kaki lima. Dalam hal ini Tupoksi Satpol PP terkait dengan penertiban pedagang kaki lima adalah sebagai penertib. Apabila PKL melanggar aturan, diperingatkan tetap melanggar maka Satpol PP selaku eksekusi dan eksekutor siap turun ke lapangan untuk melakukan penertiban.

Pada temuan di lapangan dalam pelaksanaan tupoksi Satpol PP terkait dengan penertiban PKL belum sepenuhnya dijalankan, pelaksanaan tupoksi Satpol PP belum dapat dikatakan berjalan dengan maksimal. Hal ini disampaikan oleh H.1, beliau menyatakan bahwa:

"Dalam pelaksanaan Tupoksi yang berkaitan dengan penertiban pedagang kaki lima, sesuai dengan kurangnya dana jadi pelaksanaannya belum maksimal. Kalo untuk maksimal mungkin kita sudah melakukan patroli 1 minggu 3 kali supaya tertib, tongkrongin bila perlu setiap hari. Kalo ada anggarannya kan gitu sedangkan petugas-petugasnya itu kan bukan pegawai negeri hanya magang, butuh makan dan minum. Karena keterbatasan tersebut jadi kegiatan juga belum maksimal. Kalo operasi PKL direncanakan 1 bulan 3 kali tapi terealisasi hanya 1-2 kali itupun dipaksakan walaupun tidak ada anggaran". (wawancara dengan Kasi Operasi dan Pengendalian, hari Kamis, 11 Oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).

Gambar 4.2

Foto saat pelaksanaan penertiban berlangsung



Penelitian Tahun 2012

Dari pernyataan tersebut, peneliti kemudian mencoba mewawancarai para pedagang kaki lima yang berada di kedua kawasan tersebut untuk mengetahui kebenaran di lapangan. Dan ternyata pelaksanaan Tupoksi Satpol PP dalam penertiban kaki lima saat ini memang masih belum maksimal sebab pelaksanaan penertiban yang terealisasi belum sesuai dengan target yang ditetapkan, seperti yang diungkapkan oleh I3₆ sebagai berikut:

"Kalo penertiban sih suka ada, cuma kalo lagi ada operasi aja. Sebulan itu 2 kali kalo gak salah". (Wawancara dengan seorang pedagang sepatu, hari Rabu, 17 Oktober 2012, pukul 17.15 WIB. Ronal).

Hal serupa diutarakan oleh I3₃:

"Penertiban sering biasanya 1 bulan sekali, mulai pagi dari jam 8 sampe jam 12 lah kira-kira". (wawancara dengan pedagang parfum, hari Selasa, 2 Oktober 2012, pukul 17.36 WIB. Dodi).

Dapat terlihat dari beberapa pernyataan di atas bahwa peran Satpol PP yang strategis akan banyak ditopang oleh kemampuan melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi adalah kemampuan melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. Sebab untuk tugas penertiban pedagang kaki lima sendiri pada pelaksanaan tupoksi belum sepenuhnya berjalan maksimal. Bila dibandingkan jumlah target yang sudah direncanakan dengan jumlah penertiban yang terealisasi belum sesuai. Pada tahun 2010 Satpol PP mentargetkan kegiatan penanganan penertiban pedagang kaki lima sebanyak 24 kali penertiban dalam satu tahun, tetapi hanya terealisasi sebanyak 16 kali. Hal tersebut dikarenakan banyaknya hambatan dalam pelaksanaannya, diantaranya yaitu karena terbatasnya dana. Anggaran yang dialokasikan untuk kegiatan Satpol PP Kota Serang pada tahun 2011 sebesar 2 milyar, tetapi anggaran tersebut masih

dirasa kurang sebab mengingat program kerja yang sangat berat tetapi tidak berimbang dengan anggaran yang diterima. Anggaran yang ada dibagi ke dalam beberapa program kerja seperti penertiban PKL, penertiban gelandangan dan pengemis (gepeng), penertiban PSK dan waria, penertiban becak, operasi yustisi, razia pegawai negeri sipil (PNS), pendataan tempat tinggal yang menjadi tempat ibadah, pendataan dan penertiban tempat usaha, razia anak sekolah, penertiban layanan iklan yang tidak berizin dan tidak bayar pajak, patroli siang dan malam hari di objek tertentu, pengamanan unjuk rasa dan PAM tertentu, PAM hari besar tertentu. Untuk kegiatan penertiban pedagang kaki lima sendiri pada tahun 2011 hanya dialokasikan dana operasional sebesar Rp. 100.000.000,- (Seratus Juta Rupiah). Mengingat keberadaan pedagang kaki lima yang tersebar di beberapa kawasan baik di sekitar alun-alun, Pasar Rau, Terminal Pakupatan, dan terutama yang berada di jalan Hasanudin, Tirtayasa, dan Juhdi menuntut Satpol PP untuk bisa mengelola dana operasional yang ada dengan menyesuaikan kegiatan penertiban PKL.

Selain itu kurangnya personil yang berkualitas. Jumlah pegawai organisasi Satpol PP Kota Serang saat ini mencapai 138 orang. Sedangkan yang berkualitas dan berstatus PNS hanya 28 orang. Dalam pelaksanaan penertiban kebanyakan personil yang diturunkan berstatus magang yang tidak mendapat honor, biasanya personil yang diturunkan berjumlah 20 orang sangat tidak berimbang dengan jumlah pedagang kaki lima yang berjumlah 178 pedagang di jalan Tirtayasa dan jalan Juhdi sehingga penertiban pun berjalan kurang efektif. Hal tersebut menjadi hambatan dalam menjalankan tugas sebagai penegak Perda dan penyelenggara

ketertiban umum, bahkan tidak jarang Satpol PP harus menunda sebagian tugas yang dibebankan sehingga pelaksanaan penertiban pedagang kaki lima yang dilaksanakan kurang maksimal. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Tupoksi yang dijalankan oleh Satpol PP sebagai penertib belum sepenuhnya berjalan maksimal, operasi dilakukan kondisional artinya sangat ditentukan dari jumlah anggaran yang ada, apabila anggaran tidak mencukupi maka tidak dilakukan penertiban dengan kata lain Satpol PP harus menunda sebagian tugasnya.

Kedua, pencapaian target dalam penertiban PKL dapat menjadi tolak ukur efektifitas dari kegiatan Satpol PP terhadap hasil yang diharapkan dari penertiban PKL. Sudah sejauh mana Satpol PP sebagai penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat untuk mewujudkan Kota Serang tertib, bersih dan rapi, serta hambatan yang menjadi tantangan Satpol PP Kota Serang dalam upaya pelaksanaan penertiban PKL secara maksimal.

Pada temuan di lapangan Satpol PP mempunyai tugas dalam penertiban PKL. Target yang ingin dicapai yaitu menjadikan Kota Serang tertib, bersih dan rapi, sehingga Perda K3 terlaksana. Dalam hal ini dengan meminimalisir pelanggaran yang dilakukan para PKL seperti berjualan tidak pada tempatnya, umumnya para pedagang berjualan dengan menggunakan fasilitas umum seperti trotoar dan badan jalan, selain itu para pedagang juga berjualan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan, yaitu sebelum jam 4 sore sebagian besar pedagang sudah memulai aktivitas berdagangnya tanpa menghiraukan peraturan yang ada.

Tetapi untuk meminimalisir pelanggaran tersebut sepertinya sangat sulit sebab adanya beberapa hambatan dalam pelaksanaan tugas, serta banyaknya jumlah pedagang kaki lima yang berada dikawasan tersebut. Menurut perhitungan peneliti di lapangan pada Rabu (10/4/12), saat ini jumlah PKL di kawasan Royal sepertinya semakin marak yaitu berjumlah 178 yang terbagi menjadi dua tempat. 106 pedagang bertempat di jalan Tirtayasa yang dimulai dari perempatan Taman Sari sampai perempatan Pocis dan 72 pedagang bertempat di jalan Juhdi yang dimulai dari simpang tiga Royal sampai pertigaan jalan raya. Disepanjang kedua jalan tersebut dipadati dengan lapak pedagang kaki lima yang menempati trotoar maupun badan jalan sebagai tempat untuk berjualan. Meski sudah ada larangan mengenai waktu untuk berjualan di pagi dan siang hari tetapi mereka tetap melanggar dengan berdagang pada waktu tersebut. Tetapi untuk sore sampai malam hari jumlah pedagang tersebut bisa lebih meningkat, yaitu berjumlah 233 pedagang, 99 pedagang di Jalan Juhdi dan 134 pedagang di Jalan Tirtayasa. Selain itu tidak adanya relokasi yang disediakan oleh pemerintah daerah khusus untuk berjualan bagi para PKL sehingga keberadaan PKL ini sangat sulit untuk dihilangkan ataupun diminimalisir hal tersebut menimbulkan banyak terjadinya pelanggaran dengan banyaknya jumlah PKL yang ada dikawasan tersebut.

Mengenai target yang ingin dicapai dalam penertiban PKL, menurut Bapak Misri selaku Kasi operasi dan Pengendalian beliau mengatakan:

“Target yang ingin dicapai adalah menjadikan Kota Serang tertib, bersih dan rapi, sehingga Perda K3 terlaksana. Tetapi untuk meminimalisir pelanggaran yang dilakukan PKL tersebut sangat sulit karena ada beberapa hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas, selain itu jumlah PKL sangat banyak sehingga sulit untuk diatur dan tidak adanya relokasi yang disediakan khusus untuk berjualan bagi para pedagang kaki

lima". (wawancara dengan Kasi Operasi dan Pengendalian, hari Kamis, 11 Oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).

Pada pernyataan di atas dapat terlihat bahwa menurut bapak Misri, target yang ingin dicapai dalam penertiban pedagang kaki lima adalah menjadikan Kota Serang tertib, bersih dan rapi, sehingga Perda K3 terlaksana. Tetapi target tersebut belum sepenuhnya terealisasi karena ada beberapa hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas. Selain itu banyaknya pedagang kaki lima yang berada di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhi berjumlah 178 pedagang tidak sebanding dengan jumlah personil yang diturunkan pada saat penertiban sebanyak 20 personil, sehingga para pedagang pun sulit diatur selain itu tidak adanya relokasi atau lahan yang disediakan khusus oleh pemerintah bagi para pedagang kaki lima sehingga keberadaan kaki lima ini sulit untuk dihilangkan ataupun diminimalisir keberadaannya.

Gambar 4.3

Foto keberadaan PKL di Simpang Tiga Royal



Penelitian Tahun 2012

Kemudian hal yang lebih mendalam lagi pernyataan dari H.₁ mengenai hambatan yang dihadapi Satpol PP Kota Serang dalam pelaksanaan penertiban PKL secara umum yaitu:

“Untuk hambatan dari faktor internal kami masih punya anggaran terbatas, dan dari faktor eksternalnya tenaga Pol PP kebanyakan tenaga magang yang berjumlah 110 orang, dan dalam pelaksanaan penertiban anggota Pol PP yang diturunkan pun kebanyakan adalah tenaga magang. Kemudian dalam pelaksanaan dilapangan kita sering berbenturan dengan preman aparat”. (wawancara dengan Kasi Operasi dan Pengendalian, hari Kamis, 11 Oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).

Hal serupa diutarakan oleh Il.2 Bapak Sudirman selaku Kabid Perlindungan Masyarakat Satpol PP mengenai hambatan yang dihadapi oleh Satpol PP, beliau menyatakan:

“Banyak hambatan dalam pelaksanaan tugas terkait penertiban PKL diantaranya hambatan finansial yaitu anggaran. Kemudian SDM, tenaga Pol PP masih TKS tanpa diberikan honor, dan daya dukung meliputi mobil patroli masih terbatas, dan banyaknya PKL yang merupakan pendatang dari luar”. (wawancara dengan Kabid Perlindungan Masyarakat Satpol PP, hari Selasa, 6 November 2012, pukul 10.26 WIB. Bapak Sudirman).

Gambar 4.4

Foto wawancara dengan Bapak Sudirman



Penelitian Tahun 2012

Pada pernyataan di atas dapat terlihat bahwa masih banyak hambatan yang dihadapi Satpol PP dalam melaksanakan tugasnya terkait penertiban PKL seperti dari faktor internal berupa terbatasnya anggaran, anggaran yang dialokasikan untuk kegiatan Satpol PP Kota Serang pada tahun 2011 sebesar 2 milyar yang dibagi ke dalam beberapa program kerja, untuk kegiatan penertiban pedagang kaki lima sendiri pada tahun 2011 hanya dialokasikan dana operasional sebesar Rp.

100.000.000,- (Seratus Juta Rupiah). Dana tersebut harus disesuaikan dengan kegiatan penertiban pedagang kaki lima yang tersebar di beberapa kawasan baik di sekitar alun-alun, Pasar Rau, Terminal Pakupatan, dan terutama yang berada di jalan Hasanudin, Tirtayasa, dan Juhi. Sehingga apabila dana tidak mencukupi maka tidak dilakukan penertiban dengan kata lain Satpol PP harus menunda sebagian tugasnya.

Dan faktor eksternal seperti SDM, awalnya jumlah petugas magang yang ada mencapai lebih dari 300 orang, namun yang dapat bertahan hingga saat ini hanya 110 petugas dengan status magang, sedangkan untuk yang berstatus PNS hanya 28 pegawai. Kebanyakan dari mereka lebih memilih mengundurkan diri dari anggota Satpol PP karena minimnya penghasilan. Honor yang diterima para petugas magang di Satpol PP Kota Serang hingga saat ini hanya sebesar Rp. 50.000,- (lima puluh ribu rupiah) per bulan. Jumlah tersebut tidak mampu memenuhi kebutuhan hidup para pegawai, akibatnya sebagian petugas yang bertahan mencari pekerjaan lain selepas bekerja guna untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka.

Jumlah pegawai Satpol PP jika disesuaikan dengan luas wilayah kerja Pemkot Serang idealnya berjumlah 200-300 pegawai. Sebab dengan jumlah petugas yang ada saat ini tidak seimbang dengan luas wilayah kerja, dengan masih minimnya personil tentunya berdampak untuk penegakan Perda dan belum bisa mencapai maksimal dalam implementasinya sehingga ke depan masih perlu tambahan anggota Satpol PP yang berkualitas.

Gambar 4.5**Foto Kendaraan Operasional Satpol PP**

Penelitian Tahun 2012

Kemudian minimnya sarana seperti kendaraan operasional, Satpol PP hanya memiliki satu buah mobil pickup, dan satu buah mobil Dalmas sebagai penunjang tugas di lapangan. Selain itu sering berbenturan dengan preman aparat seperti polisi wilayah dalam pelaksanaan tugas dilapangan. Serta banyaknya jumlah pedagang kaki lima di jalan Tirtayasa dan jalan Juhdi yang merupakan warga pendatang dengan jumlah 178 pedagang. Hal tersebut yang menyebabkan pencapaian target yang ingin dicapai oleh Satpol PP dalam penertiban PKL tersebut belum terealisasi dengan baik.

Pada lanjutan dari pernyataan II.1 mengenai beberapa hambatan terkait dalam penertiban PKL, pernyataan mengenai usaha-usaha yang dilakukan adalah sebagai berikut:

“Untuk menyikapi hambatan tersebut kami melakukan sosialisasi kepada masyarakat supaya masyarakat mengerti tentang Perda yang ditetapkan. Dan mengenai pelaksanaan tugas yang berbenturan dengan aparat, dalam penertiban kami selalu melibatkan tentara dan Polri sehingga tetap berdampingan sehingga pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar”.
(wawancara dengan Kasi Operasi dan Pengendalian, hari Kamis, 11 Oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).

Hal serupa ditambahkan dengan pernyataan dari Bapak Sudirman:

"Terkait hambatan tersebut, solusi yang dilakukan adalah dengan melakukan semacam sinkronisasi, koordinasi, serta melakukan pendekatan dengan Dewan dan Dinas terkait anggaran. Kalo anggaran meningkat ya akan mendongkrak daya dukung. Kalo untuk SDM itu susah karena terkendala dengan anggaran pusat. Salah 1 aspek di otonomi daerah itu adalah kepegawaian, tapi untuk pengangkatan disana adanya dipusat. Kita sudah ada upaya mengusulkan kepada pimpinan dengan pengkrekrutan tenaga non TKS dengan mengutamakan status PNS". (wawancara dengan Sekretaris Satpol PP, hari Selasa, 6 November 2012, pukul 10.26 WIB. Bapak Sudirman).

Dari kedua pernyataan di atas menyatakan bahwa usaha-usaha yang dilakukan oleh Satpol PP selama ini yaitu dengan melakukan pendekatan kepada Dewan dengan cara mengajukan tambahan anggaran untuk kegiatan operasional sehingga dapat mendongkrak daya dukung seperti sarana yang memadai. Serta melakukan koordinasi dengan dinas-dinas terkait seperti Dinas Perindagkop untuk membangun fasilitas bagi para pedagang kaki lima, agar para pedagang dapat direlokasi ke tempat yang lebih layak. Mengenai status tenaga Pol PP yang kebanyakan berstatus magang, maka diperlukan tambahan anggota Satpol PP yang berkualitas. Sesuai dengan PP Nomor 6 Tahun 2010 yang berisi bahwa Polisi Pamong Praja adalah pegawai Negeri, berijazah sekurang-kurangnya SLTA atau setingkat. Dalam hal ini Satpol PP sudah berupaya mengusulkan kepada pimpinan dengan pengkrekrutan tenaga non TKS dengan mengutamakan status PNS.

Selain itu Satpol PP selalu melakukan sosialisasi mengenai Perda K3 kepada masyarakat melalui patroli keliling supaya masyarakat mengerti tentang Perda yang ditetapkan. Dengan terealisasinya penambahan anggaran maupun

personil Satpol PP, sehingga bisa lebih fokus pada pengawasan mensosialisasikan Perda, pengawasan trantib umum dan penegakan Perda di Kota Serang.

Dan mengenai pelaksanaan tugas yang berbenturan dengan aparat, dalam penertiban di lapangan Satpol PP selalu melibatkan tentara dan Polri sehingga tetap berdampingan dan pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar.

Gambar 4.6

Foto saat memberikan sosialisasi kepada pedagang



Penelitian Tahun 2012

Pada gambar tersebut terlihat bahwa pelaksanaan penertiban dalam memberikan sosialisasi kepada para pedagang kaki lima Satpol PP berdampingan dengan TNI dan Polri hal tersebut selalu dilakukan agar penertiban dapat berjalan dengan aman tanpa adanya aksi anarkis dan pelaksanaan sosialisasi kepada para pedagang dapat berlangsung dengan lancar.

Terkait pernyataan mengenai target yang ingin dicapai dalam penertiban PKL, I4,¹ sebagai tokoh masyarakat memberi tanggapan dalam menilai realisasi target tersebut seperti yang dikemukakan sebagai berikut :

“Menurut saya belum terlihat realisasinya yah, sebab bisa dilihat dari keberadaan pedagang kaki lima di Royal ini meski sudah diperingati, tetapi tetap saja melanggar. Dan keberadaan PKL ini udah sangat ngeganggu khususnya bagi para pengguna jalan karena bikin macet, jadi bisa dibilang masih belum tertib lah, kalo saya nilai sih buat sekarang ini baru 50% nya lah, kan Satpol PP ini sebenarnya tugasnya berat di satu sisi menjalankan tugas, di sisi lain juga merasa kasihan sama para

pedagang jadi berbenturan". (wawancara dengan Ketua Rt. 04 Royal, hari Sabtu, 20 Oktober 2012, pukul 10.15. Bapak Herman).

Hal yang serupa juga diutarakan oleh I4.4 yaitu:

"Kalo saya menilai sih target tersebut belum terwujud yah, karena bisa dilihat bahwa Kota Serang ini masih semrawut jauh dari kata tertib. Kalo pun sudah terwujud ya gak kan mungkin begini keadaannya. Menurut saya ya masih sekitar 50-60% lah untuk saat ini". (wawancara dengan warga Royal, hari Sabtu, 20 Oktober 2012, pukul 10.15. Bapak Said).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa target mengenai penertiban PKL untuk menjadikan Kota Serang tertib, bersih dan rapi oleh sebagian masyarakat menilai untuk saat ini belum sepenuhnya terealisasi sebab bisa dilihat di lapangan kondisi Kota Serang khususnya kawasan Royal dan Kantin masih semrawut dengan maraknya keberadaan PKL yang menggunakan fasilitas umum sebagai tempat berjualan sehingga keberadaannya menyebabkan permasalahan seperti kemacetan lalu lintas, gangguan pengguna jalan dan pembuangan sampah disembarang tempat sehingga Kota Serang ini masih jauh dari kata tertib, bersih dan rapi.

Keberadaan PKL di kedua kawasan tersebut semakin ramai dan dinilai sangat mengganggu para pengguna jalan, fasilitas yang dibangun untuk para pejalan kaki dipakai untuk aktivitas jual beli sehingga menyebabkan kemacetan lalu lintas, keberadaan mereka sangat sulit untuk diminimalisir karena pedagang kaki lima tersebut bukan hanya terdiri dari warga Serang saja tetapi didomisili oleh pendatang serta untuk keberadaannya sangat terlindungi dikarenakan adanya backing dari aparat dan tidak adanya relokasi sehingga permasalahan pedagang kaki lima ini sulit untuk diselesaikan.

Keberadaan pedagang kaki lima di kawasan Royal dan Kantin semakin marak karena mengikuti suasana Kota Serang yang semakin ramai, selain itu dengan banyaknya warga pendatang dari luar Kota Serang yang ikut meramaikan sektor usaha kecil di Kota Serang, sehingga membuat betapa sulitnya keberadaan PKL ini dihilangkan. Diperkuat oleh pendapat dari I4.2 seorang warga yang tinggal di jalan Juhdi, ia mengatakan:

“.. memang keberadaan PKL di Royal ini dari dulu sudah ada bahkan sebelum berdirinya Kota Serang, cuma untuk sekarang kayaknya lebih rame kalo dibanding dulu, soalnya PKL sekarang kan banyaknya para pendatang. Kayak di jalan Juhdi ini dulu keadaanya gak serame ini, ya paling ada beberapa pedagang aja lah. Sekarang semenjak ada mall Ramayana pedagang kaki lima disini jadi nambah banyak hampir di sepanjang jalan itu dipenuhin lapak pedagang. Jadi mereka ada karena mengikuti suasana gitu”. (wawancara dengan warga Kantin, hari Sabtu, 13 Oktober 2012, pukul 18.30 WIB. Seno).

Kenapa demikian karena untuk PKL di kawasan Royal baik jalan Tirtayasa maupun Jalan Juhdi biasanya didominasi oleh para pendatang khususnya luar Kota Serang seperti Padang, Sumatera, Jawa dan lain sebagainya. Hal tersebut diperkuat oleh I3.6, beliau adalah seorang pedagang kaki lima yang bertempat di jalan Tirtayasa, ia mengatakan:

“Saya udah lama ngerantau di Serang semenjak jualan aja, udah hampir 2 Tahun lah. Kalo asli sih dari Padang..”. (wawancara dengan pedagang sepatu, hari Rabu, 17 Oktober 2012, pukul 17.15 WIB. Ronal).

Hal serupa diungkapkan oleh I3.5 sebagai berikut:

“Jualan di sini udah 5 tahun, saya asli dari Sumatera..”. (wawancara dengan pedagang topi, hari Rabu, 17 Oktober 2012, pukul 17.48 WIB. Adrian).

Salah satu tujuan mereka merantau adalah untuk mencari pekerjaan namun karena sulit untuk mendapatkan pekerjaan akhirnya mencoba peruntungan dengan

membuka usaha di kawasan tersebut salah satunya dengan cara berdagang. Seperti yang diungkapkan oleh I3.4 sebagai berikut:

"Awalnya saya ngerantau kesini ikut temen buat nyari kerja, cuma karna nyari kerja di sini susah, modal juga pas-pasan jadi ya bikin usaha sendiri aja jualan pempek disini". (wawancara dengan pedagang pempek, hari Minggu, 7 Oktober 2012, pukul 18.15 WIB. Bapak Bambang).

Dan alasan mengapa pedagang kaki lima berjualan di kawasan tersebut adalah karena faktor ekonomi selain itu tidak adanya lahan kosong yang disediakan untuk berjualan bagi para PKL, dan para pedagang menilai kawasan tersebut sangat strategis ramai dengan pembeli serta tidak membutuhkan biaya sewa yang besar sehingga mereka merasa nyaman berjualan di kawasan tersebut. Seperti yang diutarakan oleh I3.1 sebagai berikut:

"Lumayan lah neng buat nambah-nambah penghasilan, bapaknya kerja cuma narik becak gak cukup buat biaya hidup sehari-hari sama biaya anak sekolah. Lumayan lah jualan disini rame, ada aja rejekinya. Abis mu jualan juga dimana lagi gak ada tempat, mu nyewa tempat juga mahal. Jadi nyari yang murah aja lah yang penting mah bisa jualan aja". (wawancara dengan pedagang es, hari Rabu, 26 September 2012, pukul 17.45 WIB. Ibu Ulfa).

Dalam menanggapi hal tersebut Satpol PP menjelaskan bahwa memang benar tidak adanya relokasi yang dibangun oleh pemerintah daerah sebagai bentuk solusi untuk menguraikan permasalahan terkait keberadaan pedagang kaki lima ini. Seperti yang disampaikan oleh I1.2 sebagai berikut:

"Hak manusia itu harus dipikirkan urusan perut, kita kan tidak manusiawi kalo menertibkan tanpa adanya relokasi, makanya butuh koordinasi dengan dinas-dinas yang berkompeten. Seperti halnya di Royal, alun-alun itu sudah banyak terjadi pelanggaran, tetapi apa boleh buat karena tempatnya belum ada dari Dinas Perindakop. Kembali lagi niat baik dari Perindakop apakah mau atau tidak merelokasi para PKL supaya menguraikan permasalahan seperti macet dan sebagainya". (wawancara

dengan Kabid Perlindungan Masyarakat Satpol PP, hari Selasa, 6 November 2012, pukul 10.26 WIB. Bapak Sudirman).

Berdasarkan pernyataan Bapak Sudirman tersebut menyatakan bahwa Dinas terkait sebagai penyedia fasilitas belum menyediakan lahan khusus bagi para pedagang kaki lima. Dengan tidak adanya kebijakan untuk merelokasikan para pedagang kaki lima tersebut menjadikan seolah tugas Satpol PP ini menjadi terasa berat sebab Satpol PP tidak bisa menjalankan tugasnya dengan baik sebagai penyelenggara ketertiban umum apabila tidak didukung dengan fasilitas yang disediakan oleh pemerintah daerah.

Terkait pernyataan tersebut, peneliti kemudian melakukan pengecekan kebenaran tersebut dengan mewawancarai 16 yakni staff dari Dinas Perindagkop yang bernama Bapak Yono beliau merupakan kepala bidang pasar. Seterusnya beliau memaparkan sebagai berikut:

“Kalo untuk PKL yang ada di kawasan Royal dan sekitarnya itu keberadaannya sudah ada sejak lama. Kalo memang ada jalan keluarnya ya kami akan coba, karena kami disini kan sebagai fasilitator yang bertugas menyediakan tempat, tapi kan karena mungkin sudah lama sekali bahkan sebelum berdirinya Kota Serang. Kalo kita terapkan seperti itu, PKL kan kalo membicarakan masalah relokasi susah karena masalah utama adalah fasilitasnya. Jadi kami pun masih berupaya mencari jalan keluarnya, sebab yang namanya pedagang mereka itu akan khawatir jika dipindahkan mereka takut akan sepi tidak ada pengunjung”. (wawancara dengan Kepala Bidang Pasar Perindagkop, hari Senin, 18 November 2012, pukul 11.25 WIB. Bapak Yono).

Gambar 4.7**Foto wawancara dengan Bapak Yono**

Penelitian tahun 2012

Saat ini Disperindagkop masih berupaya mencari jalan keluar terkait keberadaan PKL di kawasan Royal dan sekitarnya. Pemerintah belum dapat menyediakan lahan pengganti bagi para pedagang untuk melanjutkan usahanya dikarenakan keberadaan PKL ini sudah ada sejak lama, sehingga untuk merelokasinya pun diperlukan perencanaan yang matang. Pemerintah harus membangun fasilitas yang mendukung kegiatan berdagang mereka dengan membangun lahan yang letaknya strategis dekat dengan keramaian sehingga mereka pun bersedia untuk dipindahkan ke tempat yang sudah disediakan dengan rasa nyaman tanpa mengkhawatirkan penghasilan yang akan mereka dapatkan di tempat usaha mereka yang baru. Untuk itu pemerintah harus mencari cara dan tempat yang layak untuk mereka berdagang di tengah modal mereka yang kecil. Dengan adanya upaya untuk merelokasikan keberadaan pedagang kaki lima tersebut sehingga akan membantu melancarkan pelaksanaan tugas Satpol PP dalam menciptakan pusat Kota menjadi tertib dan teratur dari keberadaan PKL yang sering mengganggu kenyamanan dan ketertiban umum.

Kenyataan mengenai sulitnya mengurangi atau menghilangkan keberadaan PKL serta meminimalisir pelanggaran yang dilakukan para PKL sebagai target

yang ingin dicapai oleh Satpol PP terasa berat, dengan tidak adanya relokasi untuk PKL maka akan menjadi hambatan besar sebab penertiban yang dilakukan oleh Satpol PP akan dirasa sia-sia apabila tidak adanya kebijakan yang dirancang oleh pemerintah daerah sebagai solusi untuk menempatkan para PKL ke tempat yang semestinya sehingga keberadaannya tidak memunculkan berbagai masalah. Untuk itu diperlukan suatu komitmen yang tinggi dari Satpol PP atau dari pihak lain yang ingin membantu meminimalisir keberadaan PKL.

Selain itu sulitnya meminimalisir pelanggaran-pelanggaran yang kerap kali dilakukan oleh para pedagang dikarenakan keberadaan pedagang kaki lima ini tidak terlepas dari lindungan aparat setempat seperti kepolisian.

Gambar 4.8

Foto wawancara dengan Ibu Ulfa



Penelitian Tahun 2012

Seperti yang diutarakan oleh I3.1 Ia mengatakan:

"Selama ibu jualan disini belum pernah kena Razia, soalnya deket sama pos polisi sih. Kata Polisi juga aman bu jualan disini, ada polisi mah gak berani soalnya deket pos. Kan polisi juga biasa suka kumpul minum disini. Lumayan lah kalo polisi pada ngumpul disini mah, jadi gak pernah kena razia meskipun ada penertiban juga". (wawancara dengan pedagang es, hari Rabu, 26 September 2012, pukul 17.45 WIB. Ibu Ulfa).

Keberadaan aparat kepolisian yang sering mendatangi lapak para pedagang sebagai tempat berkumpul dan beristirahat dimanfaatkan oleh sebagian pedagang

untuk menjalin kedekatan dengan aparat sehingga dapat meminta perlindungan agar terhindar dari sasaran operasi yang dilakukan oleh Satpol PP. Dengan adanya perlindungan dari aparat tersebut maka akan semakin berat tugas Satpol PP dalam menyelenggarakan ketertiban umum. Sebab hal tersebut akan menyebabkan terjadinya banyak pelanggaran yang salah satunya dengan menghiraukan himbauan yang diberikan oleh Satpol PP untuk mentaati peraturan yang berlaku.

2. Orientasi kualitas layanan kepada pelanggan

Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan penilaian kinerja organisasi publik. Dengan informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas layanan terhadap masyarakat, kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Pihak pelaksana pelayanan harus bisa memberikan pelayanan yang optimal serta melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini kualitas layanan yang diberikan Satpol PP kepada masyarakat dengan melakukan penertiban PKL sehingga masyarakat mendapatkan servis keamanan dari aparat yang bertugas menciptakan ketertiban umum dan perlindungan masyarakat. Untuk melihat kualitas layanan yang diberikan oleh Satpol PP, peneliti melihatnya melalui optimalisasi pelayanan yang diberikan dan interaksi komunikasi yang terjalin antara instansi terkait sebagai pemberi layanan dan dengan pedagang kaki lima sehingga pelayanan yang diberikan dapat optimal.

Pertama, optimalisasi pelayanan yang diberikan Satpol PP kepada masyarakat. Dalam hal ini apakah cara yang digunakan oleh Satpol PP dalam penertiban PKL sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tanggapan

masyarakat dalam menilai cara yang digunakan Satpol PP tersebut terkait penertiban PKL.

Pada temuan di lapangan dalam pelaksanaan penertiban PKL yang dilakukan oleh Satpol PP sudah dilakukan sesuai dengan prosedur. Sebab dalam pelaksanaannya Satpol PP tidak bertindak sewenang-wenang tetap mengacu pada standar operasional prosedur yang berlaku.

Hal yang lebih mendetail mengenai prosedur pelaksanaan penertiban PKL berikut pernyataan dari II.,1:

“Dalam melakukan penertiban pedagang kaki lima Satpol PP Kota Serang tidak bertindak sewenang-wenang, tetap mengacu pada prosedur. Terlebih dahulu dengan menerima perintah dari kepala pimpinan Satpol PP untuk dilakukan penertiban. Selanjutnya kami melakukan koordinasi dengan beberapa instansi terkait, kemudian melakukan patroli memberikan sosialisasi mengenai larangan untuk berjualan di tempat umum pada waktu yang dilarang. Dalam pelaksanaan teguran dilakukan dengan pemberian surat tertulis. Apabila para pedagang masih membandel diperingati 3 kali tetap melanggar maka kami selaku eksekutor akan turun untuk mengeksekusi para pedagang yang tetap berjualan di tempat ataupun pada jam yang dilarang”. (wawancara dengan Kasi Operasi dan Pengendalian, hari Kamis, 11 Oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).

Dalam menjalankan tugas Satpol PP mengacu pada prosedur yang berlaku dengan mendapat perintah dari kepala pimpinan, yang dilanjutkan dengan melakukan koordinasi dengan beberapa instansi terkait seperti TNI, Polri dan Dishub. Kemudian Satpol PP melakukan patroli ke beberapa titik kawasan yang marak dengan keberadaan pedagang kaki lima serta memberikan sosialisasi melalui pengeras suara yang ada di mobil patroli kepada para pedagang mengenai larangan untuk tidak berjualan pada jam yang dilarang, kemudian hasil dari patroli

dilapangan akan dievaluasi kembali untuk menentukan langkah selanjutnya. Apabila para pedagang masih saja membandel diperingati 3 kali tetap melanggar, maka Satpol PP akan memberikan surat teguran yang dibagikan kepada para pedagang kaki lima yang berisi bahwa pada waktu tersebut akan dilakukan operasi, sehingga para pedagang yang tetap membandel akan ditindak tegas oleh Satpol PP dengan melakukan penyitaan barang dagangan ataupun sarana yang digunakan para pedagang untuk berjualan. Dan bagi para pedagang yang terkena razia akan diberikan pembinaan serta pengisian surat pernyataan untuk tidak melanggar kembali.

Pada temuan di lapangan tanggapan mengenai cara Satpol PP dalam penertiban PKL dinilai cukup baik oleh masyarakat sebab dalam pelaksanaan tugasnya Satpol PP mengacu pada prosedur yang berlaku sehingga tidak bersikap sewenang-wenang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai penyelenggara ketertiban umum. Tetapi dalam penertiban PKL Satpol PP masih dinilai kurang tegas dalam memberikan ultimatum atau peringatan terhadap para pedagang yang melanggar.

Hal ini dapat tercermin dari pernyataan I4₂ ia mengatakan :

"Menurut saya cara yang digunakan Satpol PP dalam penertiban itu udah cukup bagus. Sekarang mah udah banyak bahasa gak kaya dulu kasar banget tiba-tiba maen angkut aja, tapi sekarang mah udah cukup bagus". (wawancara dengan warga Kantin, hari Sabtu, 13 Oktober 2012, pukul 18.30. Seno).

Hal serupa tetapi sedikit berbeda diutarakan oleh I4₁ sebagai berikut:

"Kalo menurut saya untuk pelaksanaan penertiban memang sudah cukup baik cuma disayangkan kenapa tiap penertiban sepertinya kurang tegas, tetapi bukan berarti harus mengobrak-abrik kios PKL. Tapi tegas berarti harus memberikan ultimatum kepada para PKL agar tidak kembali lagi

berjualan di sekitar area yang mungkin dilarang untuk berjualan tapi mungkin diperbolehkan untuk waktu tertentu saja jadi agar mereka lebih teratur seperti itu. Jadi intinya sih kalo untuk kinerja ya dipertegas lagi lah dalam arti membuat para PKL jera dan tidak kembali melanggar.” (wawancara dengan Ketua Rt. 04 Royal, hari Sabtu, 20 Oktober 2012, pukul 10.15. Bapak Herman).

Dari hasil beberapa pernyataan di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Satpol PP dalam penertiban PKL dapat dikatakan belum optimal. Meski dalam penertiban PKL dinilai baik sebab dalam pelaksanaannya Satpol PP mengacu pada prosedur yang berlaku dengan tidak bertindak sewenang-wenang dalam menjalankan tugasnya. Pada saat melakukan penertiban Satpol PP memberikan ultimatum berupa himbauan ataupun nasehat kepada para PKL yang melanggar mengenai larangan untuk tidak berjualan pada waktu yang tidak diperbolehkan, dengan tujuan supaya para PKL mengerti akan peraturan tersebut dan mau menuruti serta tidak melanggar peraturan yang ditetapkan. Tetapi dalam memberikan ultimatum atau larangan kepada para pedagang untuk tidak berjualan pada jam yang tidak diperbolehkan dinilai oleh masyarakat kurang tegas, hal ini terlihat dari keberadaan pedagang kaki lima di kedua kawasan tersebut meskipun sudah diberikan himbauan dan diperingati berkali-kali namun pelanggaran tetap saja dilakukan. Seperti yang diutarakan oleh I3₅ menyatakan sebagai berikut:

“Biasa suka ada patroli gitu pagi-pagi ngasih himbauan nyuruh bukanya jam 4 sore, ya kita sih pedagang kalo ada Satpol PP mah murut aja kalo disuruh tutup dari pada diobrak abrik barang dagangannya. Tapi nanti kalo Satpol PPnya udah pulang mah kita masih nempatin aja gitu.” (wawancara dengan pedagang topi, hari Rabu, 17 Oktober 2012, pukul 17.48 WIB. Adrian).

Keberadaan pedagang kaki lima yang melanggar peraturan dengan berjualan tidak mengikuti waktu yang ditetapkan sepertinya sulit untuk diberikan

nasehat ataupun pengarahan. Meskipun Satpol PP sudah menggunakan berbagai cara untuk menghimbau para pedagang kaki lima, dimulai dari pemberian selebaran mengenai peraturan yang berisi larangan untuk tidak berjualan pada kawasan tersebut sebelum waktu yang diperbolehkan, namun dirasa kurang efektif sampai akhirnya Satpol PP mengganti cara dengan menggunakan pengeras suara yang berada di mobil patroli yang diserukan kepada semua para pedagang kaki lima supaya mau mendengarkan himbauan tersebut. Tidak hanya itu para personil Satpol PP pun ikut turun ke jalan untuk memberikan himbauan secara langsung kepada para pedagang yang melanggar.

Melihat kondisi di lapangan pada saat peneliti mengikuti proses penertiban PKL di kawasan Royal. Ketika Satpol PP memberikan sosialisasi ataupun ultimatum dengan menasehati para pedagang kaki lima yang berjualan tidak pada waktunya, kemudian memberikan pengarahan supaya para pedagang mau menutup lapak dagangan mereka dan membukanya kembali pada waktu yang sudah diperbolehkan yakni jam 4 sore, para pedagang mau tidak mau menuruti apa yang diperintahkan oleh Satpol PP, namun selang 2 jam kemudian ketika Satpol PP sudah meninggalkan lokasi tersebut para pedagang kembali membuka lapak mereka dan berjualan seperti biasa. Hal tersebut memberi gambaran bahwa kurangnya kesadaran para pedagang dalam mematuhi peraturan, himbauan yang diberikan oleh Satpol PP tidak diindahkan oleh para pedagang kaki lima sehingga Satpol PP harus lebih tegas menghimbau para pedagang untuk tidak melanggar peraturan daerah yang sudah ditetapkan.

Kedua, komunikasi sangat penting untuk dilakukan guna melancarkan pelaksanaan tugas terkait penertiban PKL dan dengan adanya komunikasi yang terjalin secara baik dengan instansi terkait maupun PKL dapat membantu memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat. Dalam hal ini seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara Satpol PP dengan PKL dan instansi terkait sebagai pemberi layanan.

Komunikasi yang dilakukan dengan instansi terkait sepertinya sudah berjalan baik seperti yang dinyatakan oleh I1.₁ beliau menyatakan:

“Untuk koordinasi sudah berjalan lancar, kita selalu melakukan rapat dengan unsur terkait seperti Koramil, Polsek, dan Dishub. Jadi setiap akan mengadakan penertiban itu kita adakan rapat dan musyawarah. Agar tidak terjadi anarkis kita sama-sama bertanggung jawab untuk melakukan kegiatan di lapangan. Untuk PKL kami sudah memberikan sosialisasi kepada para pedagang kaki lima melalui pengeras suara yang ada di mobil patroli secara rutin bahwa jalan Tirtayasa dan jalan Juhdi hanya boleh ditempati untuk berjualan mulai pukul 16.00 Wib setiap hari, tetapi kenyataannya satu atau dua hari para pedagang mau mengikuti apa yang disosialisasikan, tapi selanjutnya para PKL turun lagi ke jalan, hal tersebut karena terlalu banyaknya para PKL, susah diatur dan tingkat kesadaran yang kurang. Untuk penertibannya kami edarkan surat pemberitaan penertiban kepada para PKL melalui pengelola wilayah, sehingga komunikasi dengan para pedagang juga berjalan lancar”. (wawancara dengan Kasi Operasi dan Pengendalian, hari Kamis, 11 Oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).

Peneliti kemudian melakukan pengecekan kebenaran tersebut dengan mewawancarai I5 salah seorang staff dari Dinas Perhubungan yang bernama bapak Ikbal, seterusnya beliau memaparkan:

“Komunikasi yang dijalin oleh Satpol PP dengan Dishub sampai saat ini tetap berjalan baik. Jadi setiap akan diadakannya kegiatan penertiban Dishub ikut berperan dalam melancarkan kegiatan penertiban. Dalam hal ini kami ikut menertibkan dan merapikan lalu lintas, dengan memperlancar arus lalu lintas agar tidak terjadi kemacetan dan pelaksanaan penertiban berjalan lancar”. (wawancara dengan anggota

dinas perhubungan, hari Senin, 22 Oktober 2012, pukul 10.10 WIB. Bapak Ikbal).

Gambar 4.9

Foto Wawancara dengan Bapak Ikbal



Penelitian Tahun 2012

Tetapi untuk komunikasi dengan PKL sepertinya belum berjalan dengan baik, sebab masih banyaknya para pedagang kaki lima yang melanggar meski sudah dilakukan sosialisasi mengenai larangan waktu yang tidak diperbolehkan untuk berdagang. Sehingga sering terjadi sedikit perselisihan antara pedagang dan aparat pemberi pelayanan, hal ini terjadi karena kurangnya komunikasi antara penerima dan pemberi pelayanan secara berkesinambungan dan terbuka.

Gambar 4.10

Foto kondisi keberadaan PKL pada siang hari



Penelitian Tahun 2012

Hal ini diungkapkan oleh I3₅ mengenai interaksi komunikasi yang dijalin dengan Satpol PP:

"Komunikasi saat ini sih cuma sekedar ngasih himbauan aja yah, misalnya Satpol PP patroli terus turun kejalan ngobrol sama pedagang ngasih nasehat gitu supaya gak jualan pagi ataupun siang karena katanya

melanggar peraturan dan bikin macet. Yah pedagang mah gimana yah neng namanya nyari uang kan. Susah sih neng kalo ngikutin peraturan nanti pendapatan kitanya berkurang. Jadi ya mau gak mau melanggar juga. Terus biasanya kalo sebelum ada razia suka dikasih tau dulu, dapet selebaran gitu dari Satpol PPnya, itu biasanya dari pengelola dulu baru nanti disebarin kepedagang-pedagangnya. Jadi misal hari ini surat dibagiin, besok baru dirazia. Jadi pedagang juga bisa antisipasi.” (wawancara dengan pedagang topi, hari Rabu, 17 Oktober 2012, pukul 17.48 WIB. Adrian).

Hal serupa tetapi sedikit berbeda diungkapkan oleh I3₂:

”Kalo mau ada razia gitu biasanya suka ada sih pemberitaan mah, tapi gak pake surat, biasanya dari mulut ke mulut aja. Tapi kalo hari sabtu minggu gitu dari pagi jualannya kadang sabtu jualan sampe paginya lagi. Soalnya kalo hari sabtu minggu itu bebas gak dibongkar juga ga papa.” (wawancara dengan pedagang minuman, hari Selasa, 2 Oktober 2012, pukul 17.42 WIB. Udin).

Untuk pengecekan kebenaran peneliti melakukan wawancara dengan I4.₆ yang merupakan seorang pengelola wilayah yang bertugas mengkoordinir keberadaan PKL di Jalan Juhdi. Beliau memaparkan bahwa:

”Komunikasi antara pengurus dengan Satpol PP selama ini sudah berjalan baik, kalo mau ada penertiban Satpol PP selalu memberikan perintah kepada pengurus untuk menyampaikan kepada para pedagang agar tidak berdagang pada waktu yang dilarang. Kenapa komunikasinya dilakukan dengan pengurus karena fungsi pengurus disini yaitu untuk menjembatani atau menjadi penengah antara Satpol PP dengan pedagang, sebab kalo Satpol PP yang memberikan perintah langsung dikhawatirkan akan terjadi hal-hal yang gak diinginkan karena ini kan masalah perut ya, masyarakat kalo berbicara masalah perut kan suka sensitif. Jadi ya itu tadi fungsi pengurus disini”. (wawancara dengan pengelola wilayah, hari Kamis, 1 November 2012, pukul 16.05 WIB. Bapak Ade).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh Satpol PP kepada PKL belum bisa dikatakan terjalin dengan baik, sebab dalam memberikan sosialisasi masih belum optimal karena beberapa pedagang tidak mengindahkan peraturan tersebut dengan alasan ekonomi

sehingga masih ditemukan pelanggaran yang dilakukan para pedagang dengan berjualan tidak pada waktu yang diperbolehkan. Selain itu dalam memberikan pemberitaan akan dilakukannya penertiban Satpol PP melakukan komunikasi dengan pengelola wilayah tidak kepada PKL secara langsung, meskipun Satpol PP sudah menyampaikannya melalui surat yang dibagikan kepada para PKL melalui pengelola wilayah tetapi sepertinya pemberitaan tersebut belum disampaikan kepada para PKL secara merata, tidak semua pedagang mengetahui kabar berita tersebut bahkan ada sebagian dari mereka yang mengetahui informasi tersebut melalui berita dari mulut ke mulut sehingga informasi yang diterima pun tidak akurat. Akhirnya beberapa dari mereka melakukan pelanggaran dengan berdagang pada waktu yang dilarang. Sehingga masih terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh para pedagang kaki lima, karena mereka tidak mengindahkan himbauan yang diberikan oleh Satpol PP. Selain itu kebanyakan dari pedagang mengetahui bahwa untuk hari sabtu dan minggu itu mereka dibebaskan untuk berjualan tetapi apabila kita melihat pada peraturan yang diberikan menjelaskan bahwa diperbolehkan untuk berjualan pada jam 16.00 Wib setiap hari tidak terkecuali hari sabtu dan minggu. Namun karena hari sabtu dan minggu tersebut merupakan hari libur kerja Dinas maka para pedagang menganggap bahwa mereka diberikan kebebasan untuk berjualan dari pagi sampai malam hari sebab tidak diberlakukannya larangan waktu berjualan dan tidak adanya pengawasan yang dilakukan oleh Satpol PP.

Seperti yang terlihat di lapangan keberadaan pedagang kaki lima yang melanggar peraturan masih saja ditemukan, hal tersebut menandakan bahwa

komunikasi yang dijalin oleh Satpol PP dengan pedagang kaki lima masih belum berjalan baik. Dengan kurangnya komunikasi yang terjalin antara Satpol PP dengan PKL baik dalam pemberian sosialisasi maupun pemberitaan penertiban membuat pelaksanaan tugas yang dijalankan oleh Satpol PP tidak optimal. Sebab apabila komunikasi yang dijalin berjalan baik hanya disatu pihak saja maka dengan tidak adanya keseimbangan komunikasi tersebut akan menyebabkan pelaksanaan penertiban tidak berjalan efektif sehingga pelayanan yang diberikanpun tidak berjalan baik dan hasilnya tidak akan optimal.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini peneliti melihat melalui kemampuan kerja organisasi dan penyelesaian program kerja.

Pertama, misi merupakan penjabaran dari visi yang harus dilaksanakan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dengan baik dan berhasil sesuai dengan tujuan visi dimaksud. Adapun misi kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap aturan norma hukum, norma agama, hak asasi manusia, dan norma sosial lainnya yang hidup dan berkembang di masyarakat.
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketentraman dan ketertiban umum.
3. Meningkatnya pemeliharaan dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban daerah.
4. Meningkatnya kesadaran masyarakat dalam mematuhi dan mentaati peraturan daerah dan keputusan daerah.

Satpol PP mempunyai tugas untuk menyelenggarakan ketertiban umum, untuk itu Satpol PP diharapkan mampu menjalankan misi tersebut guna memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan berupa servis keamanan kepada masyarakat. Untuk mengetahui kemampuan kerja organisasi Satpol PP dalam menjalankan misi tersebut terkait dengan keberadaan PKL dapat terlihat dari sejauh mana misi yang dijalankan oleh Satpol PP dalam menciptakan lingkungan yang tertib sehingga masyarakat dapat merasa nyaman dengan pelayanan keamanan yang diberikan oleh Satpol PP?

Menurut kabid perlindungan masyarakat Satpol PP, terkait keberadaan PKL pihaknya sudah menjalankan misinya dengan meningkatkan pemeliharaan dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban daerah. Seperti yang diungkapkan oleh H.2 seperti berikut:

"Salah satu misi Satpol PP Kota Serang adalah meningkatkan pemeliharaan dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban daerah. Satpol PP berfungsi memberikan pelayanan berupa servis keamanan kepada masyarakat. Hal tersebut disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan terwujudnya ketertiban lingkungan. Dan mengenai keberadaan PKL ini, Satpol PP sudah menjalankan kegiatannya dengan melakukan penertiban supaya keberadaan mereka ini dapat tertata dengan rapi sehingga tidak mengganggu ketertiban umum. Dalam pelaksanaan tugas tersebut sampai saat ini kami masih berupaya untuk memberi kesadaran kepada para pedagang dalam mematuhi peraturan daerah dengan cara memberikan sosialisasi mengenai Perda K3 melalui pengeras suara yang ada di mobil patroli". (wawancara dengan Kabid Perlindungan Masyarakat Satpol PP, hari Selasa, 6 November 2012, pukul 10.26 WIB. Bapak Sudirman).

Misi Satpol PP dalam meningkatkan pemeliharaan dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban daerah, terkait dengan keberadaan PKL. Satpol PP sudah menjalankan kegiatan untuk memberikan pelayanan keamanan kepada masyarakat dengan melakukan penertiban, merapikan dan menata para pedagang kaki lima supaya keberadaannya tidak mengganggu ketertiban umum, selain itu Satpol PP juga berupaya memberi kesadaran kepada para pedagang kaki lima dalam mematuhi peraturan daerah yang berlaku dengan cara memberikan sosialisasi mengenai Perda K3 yang diserukan melalui pengeras suara yang ada di mobil patroli secara rutin.

Masyarakat pada dasarnya ingin memperoleh pelayanan yang maksimal, dimana dalam hal ini setiap masyarakat ingin memperoleh haknya dengan mendapat servis keamanan dan lingkungan yang tertib. Masyarakat menilai kemampuan kerja Satpol PP dalam menjalankan misinya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan keamanan terkait keberadaan PKL masih terlihat belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat yang menginginkan terwujudnya lingkungan yang tertib. Sebab dapat terlihat

bahwa Satpol PP belum mampu menciptakan lingkungan yang aman dan tertib sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh I4.2, sebagai berikut :

"Menurut saya sebagai masyarakat menilai keberadaan Satpol PP banyak membantu pemerintahan dan kepolisian untuk menertibkan lingkungan. Tapi kalo melihat kondisi sekarang sepertinya Satpol PP belum sepenuhnya mampu untuk menjalankan misinya dalam menciptakan lingkungan yang tertib, karena bisa dilihat masih banyak PKL yang melakukan pelanggaran dengan berjualan di fasilitas umum, hal tersebut kan jelas merugikan masyarakat karena mengganggu arus lalu lintas". (wawancara dengan warga Kantin, hari Sabtu, 13 Oktober 2012, pukul 18.30. Seno).

Hal serupa diungkapkan oleh I4.1, sebagai berikut :

"Satpol PP dalam menjalankan misi tersebut menurut saya sih masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat. Karena kan masyarakat di sini menginginkan lingkungannya tertib dan aman tidak adanya gangguan, tetapi dengan melihat keadaan Kota Serang seperti sekarang ini saya rasa masih jauh dari kata tertib sebab masih banyak ditemukan pelanggaran yang dilakukan oleh masyarakat misalnya keberadaan pedagang kaki lima di Kota Serang meski sudah sering dilakukan penertiban tapi tetap saja melanggar, untuk itu saya sebagai perwakilan dari masyarakat berharap supaya Satpol PP bisa lebih meningkatkan lagi pelayanannya dalam menciptakan lingkungan yang tertib". (wawancara dengan Ketua Rt. 04 Royal, hari Sabtu, 20 Oktober 2012, pukul 10.15. Bapak Herman).

Dari pernyataan diatas masyarakat menilai bahwa kemampuan kerja Satpol PP dalam menjalankan misinya untuk meningkatkan pemeliharaan dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban daerah dirasakan masih kurang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat sebab meskipun Satpol PP sudah menjalankan misinya dengan menertibkan para pedagang kaki lima serta memberikan sosialisasi mengenai Perda K3 namun masih saja terlihat adanya pelanggaran yang dilakukan para PKL dengan berjualan di fasilitas umum dan pada jam yang tidak diperbolehkan. Hal tersebut sangat mengganggu arus lalu lintas kendaraan yang melintasi kawasan tersebut sehingga menyebabkan

kemacetan. Sehingga hal tersebut menunjukkan belum adanya keselarasan antara program ataupun kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dalam menciptakan lingkungan yang tertib. Sehingga masyarakat pun berharap kepada Satpol PP untuk lebih bisa meningkatkan lagi pelayanannya kepada masyarakat.

Kedua, dalam penyelesaian program kerja dapat dilihat dari seperti apa tujuan dalam pelaksanaan penertiban PKL, dan sudah seberapa jauh tujuan tersebut terealisasi. Dalam pelaksanaan tugas penertiban pedagang kaki lima ada tujuan yang ingin dicapai yaitu agar para PKL tidak berjualan pada jam yang dilarang sehingga kegiatan berdagang berjalan tertib dan teratur dan Kota Serang menjadi bersih, tertib dan indah tidak semrawut. Seperti yang disampaikan oleh

11.1;

"Tujuan dalam pelaksanaan penertiban pedagang kaki lima adalah untuk menertibkan para PKL agar tidak berjualan di tempat-tempat yang dilarang pada waktu yang tidak diperbolehkan supaya Kota Serang bersih, tertib dan indah tidak semrawut. Sehingga kegiatan berdagang pun berjalan tertib dan teratur." (wawancara dengan Kasi Operasi dan Pengendalian, hari Kamis, 11 Oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).

Dalam pelaksanaan tujuan tersebut I4.3 berpendapat bahwa:

"Kalo pencapaian tujuannya menurut saya belum terlihat realisasinya, karena penertiban yang dilakukan tidak ada penegasan yang membuat para PKL jera. Sehingga mereka melakukan pelanggaran lagi dan susah untuk dihilangkan". (wawancara dengan seorang pengunjung, hari Kamis, 12 Oktober 2012, pukul 10.10 WIB. Nia).

Hal serupa diutarakan oleh I4.4 dalam menilai pelaksanaan tujuan penertiban Satpol PP terkait dengan keberadaan pedagang kaki lima sebagai

berikut:

“Kalo untuk sekarang masih terlihat semrawut, tapi sedikit-sedikit pasti bisa diatur lah. Jadi pemerintah pengen tertib, para PKL juga. Itu kan ada hak dan kewajiban, hak PKL ingin berdagang disitu tapi kewajibannya ya harus mentaati peraturan. Hanya saja PKL sekarang lebih banyak menuntut haknya daripada menjalankan kewajibannya. Jadi belum terlihat lah untuk saat ini”. (wawancara dengan warga Royal, hari Sabtu, 13 Oktober 2012, pukul 17.05 WIB. Bapak Said).

Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut menjelaskan bahwa tujuan dari pelaksanaan penertiban pedagang kaki lima adalah untuk menertibkan para PKL agar tidak berjualan di tempat-tempat yang dilarang pada waktu yang tidak diperbolehkan supaya Kota Serang bersih, tertib dan indah tidak semrawut. Sehingga kegiatan berdagang pun berjalan tertib dan teratur. Tetapi tujuan tersebut dinilai oleh masyarakat belum sepenuhnya terealisasi sebab dapat dilihat di lapangan bahwa masih terlihatnya kesemrawutan para pedagang kaki lima yang melakukan pelanggaran dengan berjualan tidak mengikuti peraturan yang berlaku sehingga kegiatan berdagang belum bisa dikatakan berjalan tertib dan teratur. Menurut Nia hal tersebut disebabkan karena penertiban yang dilakukan tidak ada penegasan yang membuat para PKL jera. Sehingga mereka melakukan pelanggaran lagi dan susah untuk dihilangkan, tetapi menurut Bapak Said meski tujuan tersebut belum sepenuhnya terealisasi tetapi beliau meyakini tujuan tersebut dapat terealisasi dengan baik apabila ada kerjasama yang dilakukan oleh Satpol PP dengan para pedagang dalam hal mentaati peraturan yang berlaku.

5. Akuntabilitas

Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak

masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target, kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal juga seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas tinggi apabila kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dimasyarakat. Dalam hal ini peneliti melihat melalui peran dan tanggung jawab organisasi, kebijakan serta ketaatan pada norma.

Pertama, dalam menciptakan lingkungan yang aman dan tertib sesuai undang-undang No.32 tahun 2004 tentang pemerintah Daerah, Polisi Pamong Praja mempunyai peran strategis dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, yaitu menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, menegakan peraturan daerah dan kebijakan-kebijakan kepala Daerah. Seperti yang diutarakan oleh II.,¹ sebagai berikut:

“Setiap SKPD pasti memiliki visi dan misi, dari setiap visi misi itu dijabarkan dalam program kerja, dan biasanya tergantung dibidang masing-masing. Untuk penertiban PKL misalnya dengan melakukan sosialisasi dan penertiban. Peran Satpol PP disini dalam menciptakan lingkungan yang aman dan tertib yaitu dengan menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, menegakan peraturan daerah dan kebijakan-kebijakan kepala Daerah”. (wawancara dengan Kasi Operasi dan Pengendalian, hari Kamis, 11 Oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa Satpol PP memiliki visi dan misi yang dijabarkan dalam program kerja, untuk menciptakan lingkungan yang aman dan tertib terkait dengan keberadaan PKL. Satpol PP melakukan kegiatan

dengan pelaksanaan penertiban PKL dan memberikan sosialisasi mengenai Perda K3 kepada para pedagang, dalam hal ini Satpol PP memiliki peran yaitu menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, menegakan peraturan daerah dan kebijakan-kebijakan kepala Daerah.

Kemudian, dengan adanya peran tersebut Satpol PP dituntut mampu menjalankan tanggung jawab yang dibebankan sebagai perangkat daerah yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban. Untuk mengetahui seperti apa tanggung jawab yang dibebankan kepada Satpol PP tersebut, berikut pernyataan 11.1 mengenai tanggung jawab Satpol PP:

"Satuan polisi pamong praja mempunyai tugas yaitu menegakan peraturan daerah, menyelenggarakan ketertiban dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat yang mana tugas tersebut menjadi tanggung jawab Satpol PP dalam menjaga keamanan dan ketertiban". (wawancara dengan Kasi Operasi dan Pengendalian, hari Kamis, 11 Oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).

Dari pernyataan diatas dapat kita ketahui bahwa Satpol PP sebagai perangkat daerah memiliki tanggung jawab yaitu menjalankan tugas yang diberikan oleh kepala daerah dalam menegakan peraturan daerah, menyelenggarakan ketertiban dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat. Dimana tanggung jawab tersebut harus dijalankan dengan tujuan menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat.

Terkait pernyataan mengenai tanggung jawab yang dibebankan kepada Satpol PP sebagai perangkat daerah yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban I4.4 memberi tanggapan dalam menilai realisasi tanggung jawab

tersebut seperti yang dikemukakan sebagai berikut :

“Menurut saya Satpol PP sudah menjalankan tanggung jawabnya yah dengan menjalankan tugas, tapi masih belum maksimal. Karena Satpol PP ini sebenarnya tugasnya berat, kalo gak dilaksanakan seolah-olah seperti tidak mengikuti perintah, dilaksanakan kasihan sama pedagang jadinya berbenturan. Nah mungkin itu yang membuat tanggung jawabnya belum dijalankan secara maksimal”. (wawancara dengan warga Royal, hari Sabtu, 20 Oktober 2012, pukul 10.15. Bapak Said).

Pernyataan menurut bapak Said menjelaskan bahwa Satpol PP sudah menjalankan tanggung jawabnya dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh kepala daerah dalam menegakan peraturan daerah, tetapi dinilai masih belum maksimal. Sebab menurutnya tugas yang dibebankan kepada Satpol PP itu berat. Dalam satu sisi sebagai pelaksanaan tugas tapi di sisi lain rasa kemanusiaan sehingga saling berbenturan. jika dilihat dengan keadaan di lapangan memang masih ditemukannya pelanggaran oleh para pedagang. Hal tersebut mencerminkan bahwa Satpol PP belum menjalankan tanggung jawabnya secara maksimal dalam pelaksanaan tugas.

Kedua, pada umumnya kebijakan publik perhatiannya ditujukan pada tindakan yang mempunyai maksud atau berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan masyarakat. Kebijakan publik dapat berbentuk positif, apabila kebijakan melibatkan beberapa tindakan pemerintah yang jelas dalam menangani suatu permasalahan. Dengan adanya permasalahan mengenai pedagang kaki lima pemerintah telah membuat kebijakan, seperti yang diutarakan oleh H.₁ sebagai berikut:

“Sebetulnya untuk di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi itu dari zaman dulu sampai sekarang tidak diperbolehkan untuk berjualan tapi zaman dulu kabupaten Serang pernah mengeluarkan SK Bupati sebagai kebijakan yaitu untuk Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi diperbolehkan masyarakat sebagai tempat berjualan pada jam 16.00-22.00 atau sampai selesai setiap hari. Kecuali untuk pagi hari tidak diperbolehkan karena aktivitasnya akan mengganggu kelancaran arus lalu lintas. Dan setelah berdirinya Kota Serang pemerintah tetap mengadopsi peraturan Bupati sebelumnya dan mengacu pada peraturan tersebut. Dan Satpol PP telah menjalankan fungsinya sebagai pelaksana kebijakan penegakan Perda dan peraturan kepala daerah”. (wawancara dengan Kasie Operasi dan Pengendalian, hari Kamis, 11 Oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).

Berdasarkan pernyataan tersebut pemerintah sudah memberi kebijakan kepada para pedagang dengan memperbolehkan berjualan di kawasan tersebut dengan catatan harus mentaati peraturan yang mana kegiatan berdagangnya dimulai pada pukul 16.00 Wib, hal tersebut diberlakukan supaya kegiatan tersebut berjalan tertib dan teratur. Namun apabila terjadi pelanggaran maka Satpol PP sebagai pelaksana kebijakan peraturan daerah akan bertindak untuk menertibkan dan menata para pedagang kaki lima supaya keberadaannya tidak menimbulkan permasalahan di masyarakat.

Kemudian, sosialisasi menjadi yang utama setelah terbentuknya suatu kebijakan, dalam hal ini adalah waktu yang diperbolehkan untuk berjualan apakah sudah diketahui oleh seluruh pedagang. Sosialisasi mengenai kebijakan dan peraturan daerah sudah dijalankan, namun dalam pelaksanaannya kurang efektif sebab banyaknya pedagang kaki lima dan tingkat kesadaran yang kurang serta anggota yang sangat terbatas. Berikut pernyataan dari II.1 adalah :

"Sosialisasi yang kami lakukan yaitu dengan memberikan himbauan melalui speaker yang ada di mobil patroli dengan tetap menekankan kepada para pedagang yang berada di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhi hanya boleh berjualan pada jam 4 sore setiap harinya. Karena disitu sudah banyaknya PKL, tingkat kesadaran yang kurang dan kita juga anggotanya sangat terbatas jadi menanganinya juga kurang efektif". (wawancara dengan Kasie Operasi dan Pengendalian, hari Kamis, 11 Oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).

Pernyataan di atas menjelaskan bahwa sosialisasi yang sudah dilakukan berupa pemberian himbauan kepada para PKL melalui pengeras suara yang ada di mobil patroli. Namun penanganan tersebut kurang efektif karena banyaknya PKL dan terbatasnya anggota. Sehingga informasi yang diberikan belum sepenuhnya diketahui oleh seluruh pedagang hal tersebut menyebabkan masih ada beberapa pedagang yang berjualan tidak pada waktu yang diperbolehkan. Seperti yang dikemukakan oleh I3.2 sebagai berikut:

"Saya jualan dari jam 1 siang. yah kalo masalah waktu fleksibel sih paling buka jam 3 bolehnya, jadi ada waktunya sore-malem gitu. Klo pagi sih belum boleh kecuali hari sabtu minggu, itu mau gak tutup juga gak papa". (Wawancara dengan seorang pedagang minuman, hari Selasa, 2 Oktober 2012, pukul 17.25 WIB. Bapak Udin).

Untuk mengetahui secara pasti pelaksanaan sosialisasi mengenai Perda peneliti mencoba mewawancari beberapa pedagang yang berjualan pada sore hari dengan tujuan untuk mengetahui apakah para pedagang berjualan pada sore hari karena mengetahui isi dari peraturan tersebut atau hanya sesuai dengan jam dagangnya saja.

Hasil wawancara dari I3.7 sebagai berikut:

"Iya memang ada Perdanya itu kalo gak salah mulai jualan itu dari jam 3 sore paling telat itu jam 4 lah. Kebetulan saya jualannya juga memang sore sampe malem yah, jadi gak pernah ngelanggar". (Wawancara dengan

seorang pedagang pecel lele, hari Sabtu, 16 Februari 2013, pukul 17.00 WIB. Roni).

Hal serupa diutarakan oleh I3_g sebagai berikut:

“Saya jualan dari sore sampe malem, soalnya kalo pagi itu kan suka ada razia, tapi kalo sore mah bebas. Kalo saya gak pernah kena razia karena patuh sama Pemda, kan ada jam-jam khusus untuk jualan. Kalo dari Perdanya mah dari jam 4 sore, saya gak pernah mau ngelanggar soalnya ribet kalo udah urusan sama Satpol PP”. (Wawancara dengan seorang pedagang martabak, hari Kamis, 14 Februari 2013, pukul 17.00 WIB. Sugeng).

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa ada beberapa pedagang yang mengetahui isi dari peraturan yang mengatur mengenai waktu untuk berdagang, selain mengetahui isi dari peraturan tersebut mereka juga tidak pernah melanggar dikarenakan mereka berjualan pada jam yang sudah diperbolehkan. Bapak Roni misalnya beliau memulai aktivitas berdagangnya pada sore hari karena mengetahui adanya Perda yang mengatur mengenai waktu untuk berdagang, selain itu jenis dagangan yang dijualnya pun sesuai untuk dijual pada malam hari sehingga beliau tidak merasa dibebankan dengan adanya Perda tersebut. Hal serupa juga diutarakan oleh bapak Sugeng beliau lebih memilih untuk mematuhi peraturan dengan berdagang pada waktu yang ditentukan daripada harus berhadapan dengan Satpol PP. Jadi dapat disimpulkan bahwa kebijakan mengenai waktu yang diperbolehkan untuk berdagang tersebut belum disosialisasikan secara optimal sebab beberapa pedagang sudah mengetahui adanya kebijakan tersebut namun belum sepenuhnya mengetahui informasi mengenai waktu yang diperbolehkan untuk berjualan. Seharusnya peraturan mengenai jam berjualan tersebut dimulai pada jam 4 sore dan berlaku untuk setiap

hari tanpa terkecuali hari libur, namun berbeda dengan yang diketahui oleh para pedagang. Mereka beranggapan bahwa waktu yang diperbolehkan untuk memulai berjualan itu pada jam 3 sore selain itu hari sabtu dan minggu itu dibebaskan untuk berjualan tanpa diberlakukan waktu khusus, tidak sedikit para pedagang berjualan nonstop pada hari sabtu sampai minggu dengan tidak menutup ataupun membongkar lapak mereka. Untuk itu Satpol PP dibantu dengan instansi terkait harus bersungguh-sungguh dalam mensosialisasikan kebijakan dan Perda yang berlaku, sebab apa yang sudah dilakukan sepertinya masih belum cukup dan kurang merata.

Tanggapan masyarakat mengenai kebijakan tersebut, seperti yang diutarakan oleh I4.7, sebagai berikut:

“Saya pribadi sih enggak dibebankan yah dengan adanya waktu berjualan tersebut, malah kalo saya belanja kesini itu paling sering sore hari atau gak malem kalo waktu-waktu begitu kan lebih santai yah sambil jalan-jalan sama keluarga juga. Terus biasanya kalo sore itu lebih rame lagi yang jualan. Jadi apa-apa yang mau dibeli juga lebih lengkap”. (wawancara dengan seorang pengunjung, hari Sabtu, 16 Februari 2013, Pukul 19.00 Ibu Ningsih).

Menurut pernyataan ibu Ningsih sebagai masyarakat menilai dengan adanya kebijakan tersebut tidak membebankan dirinya sebagai konsumen, sebab menurutnya beliau lebih senang berbelanja pada waktu sore ataupun malam hari, dengan alasan waktu tersebut dinilai lebih santai karena terbebas dari aktivitas kerja selain itu pada sore hari keberadaan pedagang kaki lima ini lebih ramai sehingga segala kebutuhan yang akan dibeli juga semakin lengkap.

Dengan adanya kebijakan tersebut, apakah masalah pedagang kaki lima ini dapat terselesaikan, dan bisa menjadi solusi terbaik. Seperti yang diungkapkan oleh I4.1:

“Saya rasa sih kebijakan tersebut memang bertujuan baik ya, sebab pemerintah masih memikirkan kesejahteraan rakyatnya. Dan pemerintah juga memberlakukan jam tersebut agar lebih teratur. Tapi saya rasa sih kebijakan itu belum efektif, karena kenyataannya masih ada saja pedagang yang melanggar. mungkin pemerintah harus mencari solusi yang lebih baik lagi misalnya dengan merelokasi keberadaan PKL tersebut ke suatu tempat yang layak, sehingga kita sama-sama diuntungkan. Satu sisi pedagang dapat berjualan dengan nyaman tanpa harus menimbulkan masalah dan disisi lain kita sebagai masyarakat akan merasa senang kalo keadaan disini tertib, rapi, gak kaya sekarang suka macet”. (wawancara dengan Ketua Rt. 04 Royal, hari Sabtu, 20 Oktober 2012, pukul 10.15. Bapak Herman).

Dari pernyataan diatas, I4.1 sebagai tokoh masyarakat menilai bahwa kebijakan yang diberlakukan memang bertujuan baik, namun dirasa belum efektif karena masih banyaknya pelanggaran yang dilakukan. Dalam hal ini pemerintah seharusnya memiliki solusi yang lebih baik misalkan dengan merelokasikan keberadaan PKL tersebut ke tempat yang khusus dibuat untuk para pedagang berjualan. Sehingga nanti akan menguntungkan para pedagang tersebut agar bisa berjualan dengan nyaman tanpa adanya peraturan yang memberlakukan mengenai jam larangan untuk berjualan.

Ketiga, Ketaatan pada norma merupakan sebuah keharusan dalam menjalankan pelaksanaan tugas oleh Satpol PP. Ketaatan pada norma bisa dilihat dari perlakuan dalam penertiban PKL. Dalam menjalankan tugasnya Satpol PP dituntut untuk berperilaku baik pada saat penertiban PKL. Dalam menjalankan tugas tersebut tentunya Satpol PP tidak boleh melakukan tindakan kekerasan

dalam menertibkan para pedagang kaki lima yang melanggar. Dalam hal ini, Apakah ada tindakan kekerasan dalam melaksanakan penertiban PKL di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi?

Pada temuan di lapangan, dalam pelaksanaan penertiban PKL Satpol PP tetap memegang teguh peraturan dan norma-norma yang berlaku dengan tidak ditemukannya tindakan kekerasan pada saat penertiban berlangsung.

Gambar 4.11

Foto saat penertiban berlangsung



Penelitian tahun 2012

Seperti yang disampaikan oleh II.2 Bapak Sudirman selaku Kepala Bidang Perlindungan Masyarakat Satpol PP, beliau menyatakan:

“Dalam pelaksanaan tugas kita tidak dengan menggunakan tangan besi tetapi dengan menggunakan hukum manis dengan cara manusiawi tidak dengan maen sepak dan sebagainya, untuk itu kita dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima salah satunya dengan senyum”. (wawancara dengan Kabid Perlindungan Masyarakat Satpol PP hari Rabu, 7 November 2012, pukul 10.26 WIB. Bapak Sudirman).

Hal serupa diungkapkan oleh I2 Bapak Ade selaku anggota Satpol PP yang sering melakukan tugas dilapangan, sebagai berikut:

“Untuk tindakan kekerasan sih kami tidak ada, hanya sebatas memberi nasehat kepada para PKL saja agar tidak melanggar. Misalkan para pedagang susah untuk dinasehati ya kami terpaksa memberi gretakan itu pun dengan maksud supaya para pedagang mau diatur”. (wawancara

dengan anggota Satpol PP, hari Senin, 22 Oktober 2012, pukul 11.50 WIB. Bapak Ade).

Gambar 4.12

Foto Wawancara dengan Bapak Ade



Penelitian tahun 2012

Untuk mencari kebenarannya peneliti kemudian mewawancarai beberapa pedagang kaki lima. Dan faktanya memang tidak ditemukan tindakan kekerasan dalam pelaksanaan penertiban pedagang kaki lima. Seperti yang disampaikan I3.3 sebagai berikut:

“Kalo ada razia paling diomongin aja, kalo tindak kekerasan mah gak ada. Ya paling dibina aja, dikasih nasehat gitu kalo jualan pada jam yang dilarang itu gak boleh, gitu”. (wawancara dengan pedagang parfum, hari Selasa, 2 Oktober 2012, pukul 17.36 WIB. Dodi).

Hal serupa diutarakan oleh I3.4 mengenai tidak adanya tindakan diskriminasi dalam penertiban PKL sebagai berikut:

“Biasanya kalo ada razia gerobaknya aja yang diangkut, kalo kitanya mah gak diapa-apain paling diomongin aja, kalo semcem tindakan kekerasan gitu mah gak ada”. (wawancara dengan pedagang pempek, hari Minggu, 7 Oktober 2012, pukul 18.05 WIB. Bambang).

Pernyataan tersebut dibenarkan oleh I4.5 seorang tokoh agama, beliau menyatakan:

“Saya rasa untuk tindakan kekerasan tidak ada. Kalo melihat dari pelaksanaan penertibannya masih berjalan normal, gak ada tindak kekerasan kepada para pedagang. Mereka hanya sebatas menertibkan dan

memberi nasehat aja tanpa disertai aksi anarkis, jadi para pedagang juga mau mendengarkan dan mengikuti sehingga gak ada kericuhan dan penertiban juga berjalan aman. Mungkin ya memang harus kayak gitu jangan langsung ngobrak-abrik kios PKL tetapi diberi penjelasan terlebih dahulu supaya mereka pun mengerti". (wawancara dengan seorang ustad, hari Senin, 22 Oktober 2012, pukul 11.35 WIB. Bapak Nasri).

Dari hasil wawancara di atas dapat diambil kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan tugas terkait penertiban PKL Satpol PP tetap memegang teguh norma yang berlaku, terlihat dalam pelaksanaan penertiban mereka tidak menggunakan tangan besi tetapi hanya sebatas memberikan nasehat ataupun pembinaan kepada para PKL tanpa menggunakan tindakan kekerasan. Untuk para PKL yang melanggar Satpol PP hanya menyita peralatan yang digunakan sebagai sarana untuk berjualan tetapi terlebih dahulu dengan memberikan penjelasan sehingga mereka mengerti, dan para PKL pun mau menuruti, sehingga proses penertiban dapat berjalan lancar tanpa adanya aksi anarkis.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

4.4.1 Kinerja organisasi Satpol PP dalam penertiban PKL di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi

Dari pemaparan di atas mengenai gambaran umum kinerja organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang dapat diketahui bahwa Satpol PP dalam melakukan penertiban PKL yang berada di Royal jalan Tirtayasa dan Kantin jalan Juhdi dilakukan dengan cara melakukan patroli dan operasi. Untuk patroli sendiri tidak terjadwal dengan kata lain menggunakan sistem dadakan, namun untuk pelaksanaan operasinya bersifat kondisional yaitu disesuaikan dengan anggaran

yang ada. Patroli dilakukan 1-2 kali dalam 1 minggu dan operasi yang dilakukan 1-2 kali dalam 1 bulan.

Dalam patroli Satpol PP memberikan sosialisasi kepada para pedagang mengenai Perda K3 dan menghimbau para PKL untuk tidak berjualan pada jam-jam yang dilarang. Apabila Satpol PP menemukan PKL yang melanggar sifatnya hanya menertibkan dan membantu menata para pedagang ini agar tertib dalam kegiatan berdagang sehingga aktivitasnya tidak mengganggu masyarakat sekitar ataupun masyarakat pengguna jalan.

Sedangkan pada operasi Satpol PP melakukan pembongkaran terhadap lapak-lapak dan penyitaan alat atau sarana yang dipergunakan para PKL untuk melakukan kegiatan berdagang. Untuk barang yang disita akan dikembalikan kepada pemiliknya dengan catatan pemilik harus mengisi surat pernyataan untuk tidak melanggar kembali, selain itu para pedagang yang terkena razia akan diberi pembinaan dan pengarahan dari Satpol PP mengenai Perda K3 agar para pedagang mengerti dan tidak melanggar kembali.

Dalam konsep tingkat kinerja organisasi publik Dwiyanto dkk (2002:48-49) dalam Tangkilisan (2005:176) mengemukakan kriteria kinerja suatu organisasi publik secara lengkap sebagai berikut:

1. Produktivitas kerja meliputi penyelesaian tupoksi dan target organisasi.
2. Orientasi kualitas layanan kepada pelanggan meliputi optimalisasi pelayanan dan koordinasi.

3. Responsivitas meliputi dan kemampuan organisasi dan penyelesaian program kerja.
4. Akuntabilitas meliputi Peran dan Tanggungjawab, Kebijakan dan Ketaatan pada Norma.

Jika melihat konsep diatas tentang kriteria kinerja suatu organisasi, dapat dilihat kinerja organisasi Satpol PP dalam penertiban PKL dikaitkan dengan konsep tersebut sebagai berikut:

Pada kriteria pertama yaitu **produktivitas** yang berkaitan dengan pelaksanaan Tupoksi dan target organisasi. Temuan di lapangan terlihat bahwa pelaksanaan Tupoksi Satpol PP dalam penertiban PKL belum maksimal jika dilihat dari jumlah target yang sudah direncanakan dengan jumlah penertiban yang terealisasi belum sesuai. Hal tersebut dikarenakan banyaknya hambatan dalam pelaksanaannya, diantaranya karena terbatasnya dana dan personil yang diturunkan merupakan tenaga magang yang tidak mendapat honor, sehingga pelaksanaan penertiban pedagang kaki lima yang dilaksanakan kurang maksimal. Operasi dilakukan kondisional artinya sangat ditentukan dari jumlah anggaran yang ada, apabila anggaran tidak mencukupi maka tidak dilakukan penertiban namun hanya sebatas patroli saja.

Dalam hal target organisasi, Satpol PP mempunyai target dalam penertiban PKL yaitu menjadikan Kota Serang tertib, bersih dan rapi, sehingga Perda K3 terlaksana. Temuan di lapangan pencapaian target tersebut belum terealisasi melihat kondisi Kota Serang saat ini khususnya kawasan Royal dan Kantin masih

semrawut dengan maraknya keberadaan PKL yang menggunakan fasilitas umum sebagai tempat berjualan sehingga keberadaannya menyebabkan permasalahan seperti kemacetan lalu lintas, gangguan pengguna jalan dan pembuangan sampah disembarang tempat sehingga Kota Serang ini masih jauh dari kata tertib, bersih dan rapi. Hal tersebut dikarenakan dalam pelaksanaan tugasnya Satpol PP masih menemukan beberapa hambatan sehingga dalam pencapaian target tersebut belum optimal.

Pada kriteria kedua yaitu **kualitas layanan** yang berkaitan dengan optimalisasi pelayanan dan koordinasi. Temuan di lapangan pelayanan yang diberikan Satpol PP kepada masyarakat dalam memberikan servis keamanan untuk menciptakan ketertiban umum dan perlindungan masyarakat masih belum optimal. Dalam penertiban PKL pada pelaksanaannya sudah mengacu pada prosedur yang berlaku dengan tidak bertindak semena-mena dalam menjalankan tugasnya, dan memberikan nasehat ataupun pengarahan sebelum merazia para PKL yang melanggar sehingga para PKL mau menuruti apa yang diperintahkan. Namun dalam memberikan nasehat tersebut Satpol PP dinilai masih kurang tegas karena tidak membuat para PKL merasa jera sehingga nasehat tersebut tidak diindahkan dan pelanggaran pun tetap dilakukan. Hal tersebut berdampak terhadap pelayanan yang diberikan oleh Satpol PP menjadi tidak optimal.

Selanjutnya yaitu dalam hal koordinasi, temuan di lapangan komunikasi yang terjalin antara Satpol PP dengan instansi terkait sudah berjalan dengan baik, hal ini terlihat dalam setiap melakukan pelaksanaan tugas Satpol PP selalu berdampingan dengan dinas terkait seperti Koramil, Polsek, dan Dishub untuk

bersama-sama melakukan tanggung jawab di lapangan sehingga tidak terjadi anarkis dan pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan lancar. Sedangkan untuk pedagang kaki lima sendiri komunikasinya masih belum berjalan baik, meski sudah diberikan sosialisasi mengenai Perda K3 dan himbauan mengenai larangan waktu yang tidak diperbolehkan untuk berdagang namun tetap saja para pedagang tidak menghiraukan himbauan tersebut sehingga para pedagang masih banyak yang melakukan pelanggaran.

Pada kriteria ketiga yaitu **responsivitas** yang berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam menjalankan misi dan penyelesaian program kerja. Temuan di lapangan Satpol PP sebagai pemberi pelayanan servis keamanan kepada masyarakat dalam menciptakan lingkungan yang tertib terkait dengan keberadaan PKL dapat dikatakan bahwa kemampuan kerja Satpol PP dalam menciptakan lingkungan yang tertib dirasakan masih belum optimal sebab terlihat masih adanya pelanggaran yang dilakukan para PKL dengan berjualan di fasilitas umum pada jam yang tidak diperbolehkan. Hal tersebut sangat mengganggu arus lalu lintas kendaraan yang melintasi kawasan tersebut sehingga menyebabkan kemacetan.

Selanjutnya penyelesaian program kerja dengan mengetahui tujuan dalam pelaksanaan penertiban PKL. Tujuan dalam penertiban PKL adalah untuk menertibkan para PKL agar tidak berjualan di tempat-tempat yang dilarang pada waktu yang tidak diperbolehkan supaya Kota Serang bersih, tertib dan indah tidak semrawut sehingga kegiatan berdagang pun berjalan tertib dan teratur. Namun tujuan tersebut belum sepenuhnya terealisasi sebab dapat dilihat di lapangan

bahwa masih terlihatnya kesemrawutan para pedagang kaki lima yang melakukan pelanggaran dengan berjualan tidak mengikuti peraturan yang berlaku sehingga kegiatan berdagang belum bisa dikatakan berjalan tertib dan teratur. Hal tersebut disebabkan karena penertiban yang dilakukan tidak ada penegasan yang membuat para PKL jera. Sehingga mereka melakukan pelanggaran lagi dan susah untuk dihilangkan, namun tujuan tersebut dapat terealisasi dengan baik apabila ada kerjasama yang dilakukan oleh Satpol PP dengan para pedagang dalam hal mentaati peraturan yang berlaku.

Kriteria keempat yaitu **akuntabilitas**, peneliti membahasnya melalui peran dan tanggung jawab, kebijakan dan ketaatan pada norma. Dalam menciptakan lingkungan yang aman dan tertib sesuai undang-undang No.32 tahun 2004 tentang pemerintah Daerah, Polisi Pamong Praja mempunyai peran strategis dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, yaitu menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, menegakan peraturan daerah dan kebijakan-kebijakan kepala Daerah. Dengan adanya peran tersebut Satpol PP dituntut mampu menjalankannya sebagai tanggung jawab yang dibebankan sebagai perangkat daerah yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban. Berdasarkan temuan di lapangan Satpol PP sudah menjalankan tanggung jawabnya, namun masih belum maksimal. Hal ini dapat terlihat dari kondisi keberadaan PKL di kawasan Royal dan Kantin, meski sudah beberapa kali dilakukan penertiban namun para pedagang tetap melakukan pelanggaran dengan berjualan tidak pada waktu yang ditetapkan. Hal tersebut memberi gambaran bahwa tugas yang

dibebankan kepada Satpol PP itu berat. Di satu sisi sebagai pelaksanaan tugas namun di sisi lain rasa kemanusiaan sehingga saling berbenturan.

Selanjutnya yaitu kebijakan terkait keberadaan PKL, berdasarkan temuan di lapangan pemerintah daerah sudah membuat kebijakan kepada para pedagang kaki lima yang berada di kawasan Royal dan Kantin bahwa mereka diperbolehkan untuk berjualan di kedua kawasan tersebut dengan catatan harus mentaati peraturan yang mana kegiatan berdagangnya dimulai pada pukul 16.00 Wib, hal tersebut diberlakukan supaya kegiatan tersebut berjalan tertib dan teratur. Namun dalam sosialisasinya masih banyak pedagang kaki lima yang belum mengetahui isi dari kebijakan tersebut sehingga para pedagang masih saja melakukan pelanggaran dengan memulai kegiatan bergadangnya pada waktu yang belum diperbolehkan. Masyarakat menilai kebijakan tersebut belum berjalan secara efektif, seharusnya pemerintah bisa mencari solusi terbaik dalam mengatasi masalah ini misalnya dengan merelokasikan keberadaan pedagang kaki lima ini ke tempat yang lebih layak supaya permasalahan pedagang kaki lima ini dapat teruraikan.

Kemudian yang terakhir yaitu dalam hal ketaatan pada norma, aspek yang dibahas disini yaitu tindakan kekerasan. Pada temuan di lapangan tindakan kekerasan ternyata tidak ditemukan pada saat pelaksanaan tugas, dalam pelaksanaan penertiban PKL Satpol PP tetap memegang teguh peraturan dan norma-norma yang berlaku. Dalam melaksanakan penertiban, Satpol PP hanya sebatas memberikan nasehat ataupun pembinaan kepada para PKL dan penyitaan

alat berdagang bagi yang melanggar tanpa menggunakan tindakan kekerasan. Sehingga proses penertiban dapat berjalan lancar tanpa adanya aksi anarkis

4.4.2 Hambatan dan usaha untuk menanggulangi hambatan yang ada terkait penertiban PKL oleh Satpol PP.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa dalam pelaksanaan tugas terkait penertiban PKL, Satpol PP mempunyai beberapa hambatan diantaranya dari faktor internal berupa terbatasnya anggaran, dan faktor eksternal seperti SDM tenaga Pol PP yang sebagian besar berstatus magang dengan jumlah 110 orang, kemudian minimnya sarana seperti kendaraan operasional, dan banyaknya pedagang kaki lima yang merupakan pendatang dari luar serta sering berbenturan dengan preman aparat dalam pelaksanaan tugas dilapangan. Hal tersebut yang menyebabkan pencapaian target yang ingin dicapai oleh Satpol PP dalam penertiban PKL tersebut belum terealisasi dengan baik.

Upaya penanggulangan dari hambatan yang ada diatas tersebut adalah dengan melakukan pendekatan kepada Dewan dengan cara mengajukan tambahan anggaran untuk kegiatan operasional sehingga dapat mendongkrak daya dukung seperti sarana yang memadai. Serta melakukan koordinasi dengan dinas-dinas terkait seperti Dinas Perindagkop untuk membangun fasilitas bagi para pedagang kaki lima agar para pedagang dapat direlokasi ke tempat yang lebih layak. Dan untuk status tenaga Pol PP yang kebanyakan berstatus magang Satpol PP sudah berupaya mengusulkan kepada pimpinan dengan pengkrekrutan tenaga berstatus PNS. Dan mengenai pelaksanaan tugas yang berbenturan dengan aparat, dalam

penertiban Satpol PP selalu melibatkan tentara dan Polri sehingga tetap berdampingan sehingga pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar, selain itu sosialisasi kepada masyarakat harus terus dilakukan supaya masyarakat mengerti tentang Perda yang ditetapkan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti melihat bahwa kinerja Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Serang dalam penertiban pedagang kaki lima (PKL) dengan studi kasus di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi belum berjalan dengan optimal. Berikut gambaran pembahasan penelitian yang telah dilakukan dengan 4 (empat) kriteria kinerja menurut **Dwiyanto**, dapat dilihat dalam tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.5

Pembahasan dan Temuan di Lapangan

No	Kriteria	Pembahasan	Temuan di lapangan
1	Produktivitas	Pelaksanaan Tupoksi dan Target Organisasi	<p>Pelaksanaan Tupoksi dalam penertiban PKL belum maksimal. Penertiban PKL yang terealisasi belum sesuai dengan target.</p> <p>Pencapaian target organisasi belum tercapai.</p> <p>Hambatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Terbatasnya anggaran. 2. Banyaknya jumlah pedagang kaki lima. 3. Minimnya personel Satpol PP. 4. Minimnya sarana seperti kendaraan operasional. 5. Berbenturan dengan preman aparat dalam

			<p>pelaksanaan tugas dilapangan.</p> <p>Usaha yang dilakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengajukan tambahan anggaran untuk kegiatan operasional. 2. Melakukan koordinasi dengan dinas-dinas terkait seperti TNI, Polri. 3. Melakukan pengkrekrutan tenaga berstatus PNS. 4. Melakukan sosialisasi Perda K3 kepada masyarakat.
2	Orientasi kualitas layanan kepada pelanggan	Optimalisasi pelayanan dan Koordinasi	<p>Belum optimalnya penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum di jalan Tirtayasa dan jalan Juhi dengan adanya keberadaan pedagang kaki lima, karena kurang tegasnya Satpol PP dalam memberikan ultimatum kepada para pedagang.</p> <p>Lemahnya tingkat koordinasi yang terjalin dengan para pedagang kaki lima sehingga pelaksanaan tugas di lapangan belum dapat berjalan lancar.</p>
3	Responsivitas	Kemampuan Organisasi dalam melayani kebutuhan masyarakat dan Penyelesaian program kerja	<p>Kemampuan Satpol PP dalam menjalankan misi untuk melayani kebutuhan masyarakat masih belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.</p> <p>Tujuan dalam pelaksanaan penertiban tersebut masih</p>

			belum terealisasi dengan baik. Kota Serang masih jauh dari kesan tertib dan teratur.
4	Akuntabilitas	Peran dan tanggung jawab, kebijakan serta ketaatan pada norma	<p>Pelaksanaan tugas dalam penertiban PKL sudah dilaksanakan namun masih belum maksimal dikarenakan adanya beberapa hambatan terkait dalam pelaksanaan tugas. Sampai saat ini para pedagang masih ada yang belum mengetahui isi dari kebijakan tersebut.</p> <p>Sosialisasi dilakukan kepada para pedagang hanya berupa himbauan menyam-paikan informasi dan ajakan kepada para pedagang untuk berdagang sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku.</p> <p>Dalam pelaksanaan tugas Satpol PP sudah memegang teguh norma-norma yang berlaku di masyarakat dengan tidak ditemukannya tindakan kekerasan</p>

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, peneliti menyimpulkan Analisis Kinerja Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang dalam Penertiban Pedagang kaki lima (PKL) dengan studi kasus di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhi yaitu menunjukkan bahwa:

1. Kinerja organisasi Satpol PP dalam penertiban PKL belum optimal karena masih ditemukannya pelanggaran yang dilakukan para PKL yang ada di kedua kawasan tersebut, para pedagang banyak yang belum mengetahui dengan jelas isi dari peraturan daerah tersebut mengenai waktu yang diperbolehkan untuk berdagang. Selain itu beberapa dari pedagang tidak mentaati peraturan tersebut dengan berjualan pada jam-jam yang belum diperbolehkan dengan alasan ekonomi. Dalam pelaksanaan penertibannya sangat kondisional disesuaikan dengan anggaran yang ada. Patroli yang dilakukan 1-2 kali dalam 1 minggu, dan untuk operasinya dilakukan 1-2 kali dalam 1 bulan.
2. Selain itu dalam pelaksanaan tugas terkait penertiban PKL, Satpol PP Kota Serang terkendala beberapa hambatan yang menyebabkan hasil kerjanya tidak optimal, diantaranya yaitu: terbatasnya anggaran yang dialokasikan untuk kegiatan penertiban PKL, banyaknya pedagang kaki lima yang merupakan pendatang dari luar kota Serang serta minimnya personel Satpol PP yang berstatus PNS dengan jumlah 28 pegawai, personil yang

diturunkan di lapangan adalah kebanyakan berstatus magang dengan jumlah 110 pegawai. Kemudian minimnya sarana seperti kendaraan operasional dalam pelaksanaan penertiban, Satpol PP hanya memiliki 1 buah mobil patroli dan 1 buah mobil Dalmas. Selain itu dalam melakukan penertiban Satpol PP sering berbenturan dengan preman aparat dalam pelaksanaan tugas di lapangan.

3. Dalam menanggapi hambatan tersebut Satpol PP sudah melakukan upaya diantaranya adalah dengan mengajukan tambahan anggaran kepada Dewan untuk kegiatan operasional sehingga dapat mendongkrak daya dukung seperti sarana yang memadai, dan untuk status tenaga Satpol PP yang kebanyakan berstatus TKS, Satpol PP sudah berupaya mengusulkan kepada pimpinan dengan mengadakan pengkrekrutan tenaga berstatus PNS. Dan Satpol PP tetap melakukan sosialisasi kepada masyarakat supaya masyarakat mengerti tentang perda yang ditetapkan. Kemudian mengenai pelaksanaan tugas yang berbenturan dengan aparat, dalam penertiban di lapangan Satpol PP selalu melibatkan tentara dan Polri agar tetap berdampingan sehingga pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar.

5.2 Saran

Apa yang terjadi terkait dengan masalah kinerja organisasi Satpol PP kota Serang dalam penertiban PKL tidak sepenuhnya kita limpahkan kepada instansi yang bersangkutan, maka peneliti mencoba untuk memberikan saran-saran agar kinerja organisasi Satuan Polisi Pamong Praja bisa lebih optimal, yaitu :

1. Memotivasi para pegawai dalam meningkatkan kinerjanya supaya lebih optimal.
2. Membuat rekomendasi kepada Pemerintah Daerah untuk membangun relokasi bagi para PKL sehingga dapat tertata dengan baik.
3. Melakukan sosialisasi secara terus menerus di tengah-tengah masyarakat dengan melibatkan berbagai stakeholders terkait.
4. Berkoordinasi dengan Instansi terkait seperti Pemerintah Kota dalam perencanaan, penertiban PKL, serta pembinaan PKL.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Handoko, Hani T. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- M.A, Hoetomo. 2005. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Mitra Pelajar.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Manning, Chris., Tadjuddin, Noer, Effendi. 1996. *Urbanisasi, Pengangguran dan Sektor Informal di Kota*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi*. Edisi-8. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Satori, Djam'an., & Aan, Komariah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2004. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: CV. Mandar Maju.
- Siagian, Sondang. 2002. *Manajemen SDM*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Hendri. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV. Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan, Hessel, Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Thoha, Miftah. 2002. *Perilaku organisasi Konsep Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Widodo, MS Joko. 2007. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayumedia.

B. Dokumen Lain

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP).

Peraturan Daerah No.10 Tahun 2010 Tentang K3 (Kebersihan, Ketertiban, Dan Keindahan).

Profil Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Serang Tahun 2012

C. Sumber Lain

http://sentanaonline.com/detail_news/main/5548/1/22/12/2011/index.php
(05 April pkl 11.00 WIB)

http://id.wikipedia.org/wiki/Pedagang_kaki_lima (27 April pkl 10.00 WIB)

<http://serangkota.bps.go.id/index.php/kependudukan> (15 Oktober pkl 20.00 WIB)

Banten.bps.go.id/pdf/1150_naker_0711.pdf (BPS provinsi Banten) (15 Oktober pkl 20.00 WIB)

Serangkota.bps.go.id/index.php/perdagangan (Sumber Dinas Perindustrian, perdagangan, dan Koperasi Kota Serang) (15 Oktober pkl 20.00 WIB)

Tabel
Pedoman wawancara

Kinerja Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) Kota Serang dalam
Penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL)

No	Konsep Kinerja Organisasi	Daftar Pertanyaan	Ditujukan Untuk		
			Satpol PP	PKL	Masyarakat
1	Produktivitas Penyelesaian Tupoksi	Bagaimana pelaksanaan Tupoksi Satpol PP terkait dengan penertiban PKL?	√		
	Target Organisasi	Target apa yang ingin dicapai oleh Satpol PP dalam penertiban PKL?	√		
		Menurut anda apakah target tersebut sudah terealisasi?			√
		Hambatan apa saja yang dihadapi Satpol PP kota Serang dalam penertiban PKL?	√		
		Usaha-usaha apa saja yang dilakukan oleh Satpol PP untuk menanggulangi hambatan-hambatan terkait masalah penertiban PKL?	√		
2	Orientasi kualitas layanan kepada pelanggan	Apakah cara yang digunakan Satpol PP dalam pelaksanaan penertiban PKL sudah sesuai dengan prosedur?	√		
	Optimalisasi pelayanan	Bagaimana tanggapan mengenai cara Satpol PP dalam pelaksanaan penertiban PKL?			√
	Koordinasi	Apakah interaksi komunikasi dengan PKL dan instansi terkait sebagai pemberi layanan sudah terjalin dengan baik?	√	√	

3	Responsivitas	Sejauh mana misi yang dijalankan Satpol PP dalam menciptakan lingkungan yang tertib terkait dengan keberadaan PKL?	√		
	Kemampuan organisasi	Bagaimana tanggapan masyarakat dalam menilai kemampuan kerja Satpol PP dalam menjalankan misinya untuk menciptakan lingkungan yang tertib terkait dengan keberadaan PKL?			√
	Penyelesaian program kerja	Seperti apa tujuan dalam pelaksanaan penertiban PKL di jalan Tirtayasa dan jalan Juhdi?	√		
		Menurut anda apakah tujuan tersebut sudah terwujud?			√
4	Akuntabilitas	Apa saja peran Satpol PP dalam menciptakan lingkungan yang aman dan tertib?	√		
	Peran	Seperti apa tanggung jawab yang dibebankan kepada Satpol PP sebagai perangkat daerah yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban?	√		
	Tanggung jawab	Bagaimana tanggapan masyarakat menilai Satpol PP dalam menjalankan tanggung jawabnya?			√
	Kebijakan	Seperti apa kebijakan yang dirancang oleh pemerintah terkait maraknya keberadaan PKL?	√		
		Bagaimana tanggapan masyarakat menilai dengan adanya kebijakan tersebut?			√
		Seperti apa sosialisasi yang dijalankan terkait kebijakan tersebut?	√		
		Apakah para pedagang sudah mengetahui isi dari kebijakan tersebut?		√	

Ketaatan pada Norma	Apakah ada tindakan kekerasan dalam melaksanakan penertiban PKL di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi?	√	√	√
---------------------	---	---	---	---

DAFTAR PERTANYAAN LAINNYA

No	Daftar Pertanyaan	Informan
1	Apakah tidak ada relokasi yang dibangun oleh pemerintah terkait keberadaan PKL di kawasan Royal dan Kantin?	Satpol PP Disperindagkop
2	Berapa kali biasanya Satpol PP melakukan operasi?	PKL
3	Apakah para pedagang kaki lima merupakan warga pendatang?	PKL
4	Apakah tujuan para pedagang merantau ke Kota Serang?	PKL
5	Apakah alasan para pedagang menempati kawasan tersebut untuk tempat berjualan?	PKL
6	Apakah para pedagang mendapat perlindungan dari aparat?	PKL
7	Apakah himbauan yang diberikan oleh Satpol PP sudah dijalankan?	PKL
8	Apakah keberadaan PKL ini sudah ada sejak dulu?	Masyarakat
9	Apakah koordinasi yang dilakukan dengan Satpol PP sudah berjalan baik?	Staf Dinas Perhubungan

DAFTAR PERTANYAAN

No	Konsep Kinerja	Daftar Pertanyaan	Informan
1	Penyelesaian Tupoksi	Bagaimana pelaksanaan Tupoksi Satpol PP terkait dengan penertiban PKL?	Satpol PP
2	Target Organisasi	Target apa yang ingin dicapai oleh Satpol PP dalam penertiban PKL?	Satpol PP
		Hambatan apa saja yang dihadapi Satpol PP kota Serang dalam penertiban PKL?	Satpol PP
		Usaha-usaha apa saja yang dilakukan oleh Satpol PP untuk menanggulangi hambatan-hambatan terkait masalah penertiban PKL?	Satpol PP
3	Optimalisasi pelayanan	Apakah cara yang digunakan Satpol PP dalam pelaksanaan penertiban PKL sudah sesuai dengan prosedur?	Satpol PP
4	Koordinasi	Apakah interaksi komunikasi dengan PKL dan instansi terkait sebagai pemberi layanan sudah terjalin dengan baik?	Satpol PP
5	Kemampuan kerja	Sejauh mana misi yang dijalankan Satpol PP dalam menciptakan lingkungan yang tertib terkait dengan keberadaan PKL?	Satpol PP
6	Penyelesaian program kerja	Seperti apa tujuan dalam pelaksanaan penertiban PKL di jalan Tirtayasa dan jalan Juhdi?	Satpol PP
	Peran dan Tanggungjawab	Apa saja peran Satpol PP dalam menciptakan lingkungan yang aman dan tertib?	Satpol PP
		Seperti apa tanggung jawab yang dibebankan kepada Satpol PP sebagai perangkat daerah yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban?	Satpol PP

7	Kebijakan	Seperti apa kebijakan yang dirancang oleh pemerintah terkait maraknya keberadaan PKL?	Satpol PP
		Seperti apa sosialisasi yang dijalankan terkait kebijakan tersebut?	Satpol PP
8	Ketaatan pada Norma	Apakah ada tindakan kekerasan dalam melaksanakan penertiban PKL di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi?	Satpol PP

DAFTAR PERTANYAAN

No	Konsep Kinerja	Daftar Pertanyaan	Informan
1	Koordinasi	Apakah interaksi komunikasi dengan PKL dan instansi terkait sebagai pemberi layanan sudah terjalin dengan baik?	PKL
2	Kebijakan	Seperti apa sosialisasi yang dijalankan terkait kebijakan tersebut?	PKL
3	Ketaatan pada Norma	Apakah ada tindakan kekerasan dalam melaksanakan penertiban PKL di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi?	PKL

DAFTAR PERTANYAAN

No	Konsep Kinerja	Daftar Pertanyaan	Informan
1	Target Organisasi	Target apa yang ingin dicapai oleh Satpol PP dalam penertiban PKL?	Masyarakat
2	Optimalisasi pelayanan	Bagaimana tanggapan mengenai cara Satpol PP dalam pelaksanaan penertiban PKL?	Masyarakat
3	Kemampuan organisasi	Bagaimana tanggapan masyarakat dalam menilai kemampuan kerja	Masyarakat

		Satpol PP dalam menjalankan misinya untuk menciptakan lingkungan yang tertib terkait dengan keberadaan PKL?	
4	Penyelesaian program kerja	Menurut anda apakah tujuan tersebut sudah terwujud?	Masyarakat
5	Peran dan Tanggungjawab	Bagaimana tanggapan masyarakat menilai Satpol PP dalam menjalankan tanggung jawabnya?	Masyarakat
6	Kebijakan	Bagaimana tanggapan masyarakat menilai dengan adanya kebijakan tersebut?	Masyarakat
7	Ketaatan pada Norma	Apakah ada tindakan kekerasan dalam melaksanakan penertiban PKL di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi?	Masyarakat

DOKUMENTASI FOTO HASIL PENELITIAN



Gedung BAPPEDA kota Serang LT.3



Kendaraan operasional Satpol PP kota Serang



**Wawancara dengan kepala seksi
Operasi & Pengendalian**



**Wawancara dengan Kepala
Bidang Perlindungan
Masyarakat Kota Serang**



**Wawancara dengan anggota
Satpol PP Kota Serang**

Foto Penertiban Pedagang kaki Lima



Keberadaan PKL di jalan Tirtayasa



Keberadaan PKL di jalan Juhdi



Foto Penertiban Pedagang kaki Lima





Foto wawancara





**Berikut adalah transkrip data dari hasil wawancara dengan informan
Mengenai Kinerja Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja kota Serang
dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima**

**Matriks Transkrip Wawancara Point Ke 1
Mengenai Penyelesaian Tupoksi**

Pertanyaan	Bagaimana pelaksanaan Tupoksi Satpol PP terkait dengan penertiban PKL?
Informan	
I ₁	<p><i>“Dalam pelaksanaan Tupoksi yang berkaitan dengan penertiban pedagang kaki lima, sesuai dengan kurangnya dana jadi pelaksanaannya belum maksimal. Kalo untuk maksimal mungkin kita sudah melakukan patroli 1 minggu 3 kali supaya tertib, tongkrongin bila perlu setiap hari. Kalo ada anggarannya kan gitu sedangkan petugas-petugasnya itu kan bukan pegawai negeri hanya magang, butuh makan dan minum. Karena keterbatasan tersebut jadi kegiatan juga belum maksimal. Kalo operasi PKL direncanakan 1 bulan 3 kali tapi terealisasi hanya 1-2 kali itupun dipaksakan walaupun tidak ada anggaran”.</i></p> <p>(wawancara dengan Kasi Operasi dan pengendalian, hari Kamis, 11 Oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).</p>

Matriks Transkrip Wawancara Point Ke 2

Mengenai Target Organisasi

Pertanyaan	Target apa yang ingin dicapai oleh Satpol PP dalam penertiban PKL?
Informan	
I ₁	<i>"Target yang ingin dicapai adalah menjadikan Kota Serang tertib, bersih dan rapi, sehingga Perda K3 terlaksana. Tetapi untuk meminimalisir pelanggaran yang dilakukan PKL tersebut sangat sulit karena ada beberapa hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas, selain itu jumlah PKL sangat banyak sehingga sulit untuk diatur dan tidak adanya relokasi yang disediakan khusus untuk berjualan bagi para pedagang kaki lima". (wawancara dengan Kasi Operasi dan pengendalian, hari Kamis, 11 Oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).</i>
I ₁	<i>"Untuk hambatan dari faktor internal kami masih punya anggaran terbatas, dan dari faktor eksternalnya tenaga Pol PP kebanyakan tenaga magang yang berjumlah 110 orang, dan dalam pelaksanaan penertiban anggota Pol PP yang diturunkan pun kebanyakan adalah tenaga magang. Kemudian dalam pelaksanaan dilapangan kita sering berbenturan dengan preman aparat". (wawancara dengan Kasi Operasi dan pengendalian, hari Kamis, 11 Oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).</i>
I _{1,2}	<i>"Banyak hambatan dalam pelaksanaan tugas terkait penertiban PKL diantaranya, hambatan finansial yaitu anggaran. Kemudian SDM, tenaga Pol PP masih TKS tanpa diberikan honor, dan daya dukung meliputi mobil patroli masih terbatas, dan banyaknya PKL yang merupakan pendatang dari luar". (wawancara dengan Kabid Perlindungan Masyarakat Satpol PP, hari Selasa, 6 November 2012, pukul 10.26 WIB. Bapak Sudirman).</i>

I ₁	<p><i>"Untuk menyikapi hambatan tersebut kami melakukan sosialisasi kepada masyarakat supaya masyarakat mengerti tentang perda yang ditetapkan. Dan mengenai pelaksanaan tugas yang berbenturan dengan aparat, dalam penertiban kami selalu melibatkan tentara dan Polri sehingga tetap berdampingan sehingga pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar".</i> (wawancara dengan Kasi Operasi dan pengendalian, hari Kamis, 11 Oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).</p>
I _{1.2}	<p><i>"Terkait hambatan tersebut, solusi yang dilakukan adalah dengan melakukan semacam sinkronisasi, koordniasi, kontrol melakukan pendekatan dengan Dewan dan Dinas terkait anggaran. Kalo anggaran meningkat ya akan mendongkrak daya dukung. Kalo untuk SDM itu susah karena terkendala dengan anggaran pusat. Salah 1 aspek di otonomi daerah itu adalah kepegawaian, tapi untuk pengangkatan disana adanya dipusat. Kita sudah ada upaya mengusulkan kepada pimpinan dengan pengkrekrutan tenaga non TKS dengan mengutamakan status PNS".</i> (wawancara dengan Kabid Perlindungan Masyarakat Satpol PP, hari Selasa, 6 November 2012, pukul 10.26 WIB. Bapak Sudirman).</p>
I _{4.1}	<p><i>"Menurut saya belum terlihat realisasinya yah, sebab bisa dilihat dari keberadaan pedagang kaki lima di Royal ini meski sudah diperingati, tetapi tetap saja melanggar. Dan keberadaan PKL ini udah sangat ngeganggu khususnya bagi para pengguna jalan karena bikin macet, jadi bisa dibilang masih belum tertib lah, kalo saya nilai sih buat sekarang ini baru 50% nya lah, kan Satpol PP ini sebenarnya tugasnya berat di satu sisi menjalankan tugas, di sisi lain juga merasa kasihan sama para pedagang jadi berbenturan".</i> (wawancara dengan Ketua Rt. 04 Royal, hari Sabtu, 20 Oktober 2012, pukul 10.15. Bapak Herman).</p>

I4.4	<i>"Kalo saya menilai sih target tersebut belum terwujud yah, karena bisa dilihat bahwa Kota Serang ini masih semrawut jauh dari kata tertib. Kalo pun sudah terwujud ya gak kan mungkin begini keadaanya. Menurut saya ya masih sekitar 50-60% lah untuk saat ini".</i> (wawancara dengan warga Royal, hari Sabtu, 20 Oktober 2012, pukul 10.15. Bapak Said).
------	--

Matriks Transkrip Wawancara Point Ke 3

Mengenai Optimalisasi Pelayanan

Pertanyaan	Apakah cara yang digunakan Satpol PP dalam pelaksanaan penertiban PKL sudah sesuai dengan prosedur?
Informan	
I ₁	<i>"Dalam melakukan penertiban pedagang kaki lima Satpol PP kota Serang tidak bertindak sewenang-wenang, tetap mengacu pada prosedur. Terlebih dahulu dengan menerima perintah dari kepala pimpinan Satpol PP untuk dilakukan penertiban. Selanjutnya kami melakukan koordinasi dengan beberapa instansi terkait, kemudian melakukan patroli memberikan sosialisasi mengenai larangan untuk berjualan di tempat umum pada jam-jam yang dilarang. Dalam pelaksanaan teguran dilakukan dengan pemberian surat tertulis. Apabila para pedagang masih membandel diperingati 3 kali tetap melanggar maka kami selaku eksekutor akan turun untuk mengeksekusi para pedagang yang tetap berjualan di tempat ataupun pada jam yang dilarang".</i> (wawancara dengan Kasi Operasi dan pengendalian, hari Kamis, 11 oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).

14.2	<p><i>"Menurut saya cara yang digunakan Satpol PP dalam penertiban itu udah cukup bagus. Sekarang mah udah banyak bahasa gak kaya dulu kasar banget tiba-tiba maen angkut aja, tapi sekarang mah udah cukup bagus".</i> (wawancara dengan warga Kantin, hari Sabtu, 13 oktober 2012, pukul 18.30. Seno).</p>
14.1	<p><i>"Kalo menurut saya untuk pelaksanaan penertiban memang sudah cukup baik cuma disayangkan kenapa tiap penertiban sepertinya kurang tegas, namun bukan berarti harus mengobrak-abrik kios PKL. Tapi tegas berarti harus memberikan ultimatum kepada para PKL agar tidak kembali lagi berjualan disekitar area yang mungkin dilarang untuk berjualan tapi mungkin diperbolehkan untuk jam-jam tertentu saja jadi agar mereka lebih teratur seperti itu. Jadi intinya sih kalo untuk kinerja ya dipertegas lagi lah dalam arti membuat para PKL jera dan tidak kembali melanggar." (wawancara dengan Ketua Rt. 04 Royal, hari Sabtu, 20 oktober 2012, pukul 10.15. Bapak Herman).</i></p>

Matriks Transkrip Wawancara Point Ke 4

Mengenai Koordinasi

<p>Pertanyaan Informatif</p>	<p>Apakah interaksi komunikasi dengan PKL dan instansi terkait sebagai pemberi layanan sudah terjalin dengan baik?</p>
11.1	<p><i>"Untuk koordinasi sudah berjalan lancar, kita selalu melakukan rapat dengan unsur terkait seperti Koramil, Polsek, dan Dishub. Jadi setiap akan mengadakan penertiban itu kita adakan rapat dan musyawarah. Agar tidak terjadi anarkis kita sama-sama bertanggung jawab untuk melakukan kegiatan di lapangan. Untuk PKL kami sudah memberikan sosialisasi kepada para pedagang kaki lima melalui pengeras suara yang ada di mobil</i></p>

	<p><i>patroli secara rutin bahwa jalan Tirtayasa dan jalan Juhdi hanya boleh ditempati untuk berjualan mulai pukul 16.00 Wib setiap hari, tetapi kenyataannya satu atau dua hari para pedagang mau mengikuti apa yang disosialisasikan, tapi selanjutnya para PKL turun lagi ke jalan, hal tersebut karena terlalu banyaknya para PKL, susah diatur dan tingkat kesadaran yang kurang. Untuk penertibannya kami edarkan surat pemberitaan penertiban kepada para PKL melalui pengelola wilayah, sehingga komunikasi dengan para pedagang juga berjalan lancar". (wawancara dengan Kasi Operasi dan pengendalian, hari Kamis, 11 oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).</i></p>
15	<p><i>"Komunikasi yang dijalin oleh Satpol PP dengan Dishub sampai saat ini tetap berjalan baik. Jadi setiap akan diadakannya kegiatan penertiban Dishub ikut berperan dalam melancarkan kegiatan penertiban. Dalam hal ini kami ikut menertibkan dan merapikan lalu lintas, dengan memperlancar arus lalu lintas agar tidak terjadi kemacetan dan pelaksanaan penertiban berjalan lancar". (wawancara dengan anggota dinas perhubungan, hari Senin, 22 Oktober 2012, pukul 10.10 WIB. Bapak Ikbal).</i></p>
13 ₅	<p><i>"Komunikasi saat ini sih cuma sekedar ngasih himbauan aja yah, misalnya Satpol PP patroli terus turun kejalan ngobrol sama pedagang ngasih nasehat gitu supaya gak jualan pagi ataupun siang karena katanya melanggar peraturan dan bikin macet. Yah pedagang mah gimana yah neng namanya nyari uang kan. Susah sih neng kalo ngikutin peraturan nanti pendapatan kitanya berkurang. Jadi ya mau gak mau melanggar juga. Terus biasanya kalo sebelum ada razia suka dikasih tau dulu, dapet selebaran gitu dari Satpol PPnya, itu biasanya dari pengelola dulu baru nanti disebarin kepedagang-pedagangnya. Jadi misal hari ini surat dibagiin, besok baru dirazia. Jadi pedagang juga bisaantisipasi." (wawancara dengan pedagang topi, hari Rabu, 17 Oktober 2012, pukul 17.48 WIB. Adrian).</i></p>

13.2	<p><i>"Kalo mau ada razia gitu biasanya suka ada sih pemberitaan mah, tapi gak pake surat, biasanya dari mulut ke mulut aja. Tapi kalo hari sabtu minggu gitu dari pagi jualannya kadang sabtu jualan sampe paginya lagi. Soalnya kalo hari sabtu minggu itu bebas gak dibongkar juga ga papa."</i> (wawancara dengan pedagang minuman, hari Selasa, 2 Oktober 2012, pukul 17.42 WIB. Udin).</p>
14.6	<p><i>"Komunikasi antara pengurus dengan Satpol PP selama ini sudah berjalan baik, kalo mau ada penertiban Satpol PP selalu memberikan perintah kepada pengurus untuk menyampaikan kepada para pedagang agar tidak berdagang pada waktu yang dilarang. Kenapa komunikasinya dilakukan dengan pengurus karena fungsi pengurus disini yaitu untuk menjembatani atau menjadi penengah antara Satpol PP dengan pedagang, sebab kalo Satpol PP yang memberikan perintah langsung dikhawatirkan akan terjadi hal-hal yang gak diinginkan karena ini kan masalah perut ya, masyarakat kalo berbicara masalah perut kan suka sensitif. Jadi ya itu tadi fungsi pengurus disini".</i> (wawancara dengan pengelola wilayah, hari Kamis, 1 November 2012, pukul 16.05 WIB. Bapak Ade).</p>

Matriks Transkrip Wawancara Point Ke 5

Mengenai Kemampuan Organisasi

<p>Pertanyaan</p> <p>Informan</p>	<p>Sejauh mana misi yang dijalankan Satpol PP dalam menciptakan lingkungan yang tertib terkait dengan keberadaan PKL?</p>
11.2	<p><i>"Salah satu misi Satpol PP kota Serang adalah meningkatkan pemeliharaan dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban daerah. Satpol PP berfungsi memberikan pelayanan berupa servis keamanan kepada masyarakat. Hal tersebut disesuaikan dengan kebutuhan</i></p>

	<p><i>masyarakat yang menginginkan terwujudnya ketertiban lingkungan. Dan mengenai keberadaan PKL ini, Satpol PP sudah menjalankan kegiatannya dengan melakukan penertiban supaya keberadaan mereka ini dapat tertata dengan rapi sehingga tidak mengganggu ketertiban umum. Dalam pelaksanaan tugas tersebut sampai saat ini kami masih berupaya untuk memberi kesadaran kepada para pedagang dalam mematuhi peraturan daerah dengan cara memberikan sosialisasi mengenai perda K3 melalui pengeras suara yang ada di mobil patroli".</i> (wawancara dengan Kabid Perlindungan Masyarakat Satpol PP, hari Selasa, 6 November 2012, pukul 10.26 WIB. Bapak Sudirman)</p>
14.2	<p><i>"Menurut saya sebagai masyarakat menilai keberadaan Satpol PP banyak membantu pemerintahan dan kepolisian untuk menertibkan lingkungan. Tapi kalo melihat kondisi sekarang sepertinya Satpol PP belum sepenuhnya mampu untuk menjalankan misinya dalam menciptakan lingkungan yang tertib, karena bisa dilihat masih banyak PKL yang melakukan pelanggaran dengan berjualan di fasilitas umum, hal tersebut kan jelas merugikan masyarakat karena ngeganggu arus lalu lintas".</i> (wawancara dengan warga Kantin, hari Sabtu, 13 oktober 2012, pukul 18.30. Seno).</p>
14.1	<p><i>"Satpol PP dalam menjalankan misi tersebut menurut saya sih masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat. Karena kan masyarakat di sini menginginkan lingkungannya tertib dan aman tidak adanya gangguan, tetapi dengan melihat keadaan kota Serang seperti sekarang ini saya rasa masih jauh dari kata tertib sebab masih banyak ditemukan pelanggaran yang dilakukan oleh masyarakat misalnya keberadaan pedagang kaki lima di kota Serang meski sudah sering dilakukan penertiban tapi tetap saja melanggar, untuk itu saya sebagai perwakilan dari masyarakat berharap supaya Satpol PP bisa lebih meningkatkan lagi pelayanannya dalam menciptakan lingkungan yang tertib".</i> (wawancara dengan Ketua Rt. 04 Royal, hari Sabtu, 20 oktober 2012, pukul 10.15. Bapak Herman).</p>

Matriks Transkrip Wawancara Point Ke 6

Mengenai Penyelesaian Program Kerja

Pertanyaan Informan	Seperti apa tujuan dalam pelaksanaan penertiban PKL di jalan Tirtayasa dan jalan Juhdi?
II.1	<i>"Tujuan dalam pelaksanaan penertiban pedagang kaki lima adalah untuk menertibkan para PKL agar tidak berjululan di tempat-tempat yang dilarang pada waktu yang tidak diperbolehkan supaya kota Serang bersih, tertib dan indah tidak semrawut. Sehingga kegiatan berdagang pun berjalan tertib dan teratur."</i> (wawancara dengan Kasi Operasi dan pengendalian, hari Kamis, 11 oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).
14.3	<i>"Kalo pencapaian tujuannya menurut saya belum terlihat realisasinya, karena penertiban yang dilakukan tidak ada penegasan yang membuat para PKL jera. Sehingga mereka melakukan pelanggaran lagi dan susah untuk dihilangkan".</i> (wawancara dengan seorang pengunjung, hari Kamis, 12 Oktober 2012, pukul 10.10 WIB. Nia).
14.4	<i>"Kalo untuk sekarang masih terlihat semrawut, tapi sedikit-sedikit pasti bisa diatur lah. Jadi pemerintah pengen tertib, para PKL juga. Itu kan ada hak dan kewajiban, hak PKL ingin berdagang disitu tapi kewajibannya ya harus mentaati peraturan. Hanya saja PKL sekarang lebih banyak menuntut haknya daripada menjalankan kewajibannya. Jadi belum terlihat lah untuk saat ini".</i> (wawancara dengan warga Royal, hari Sabtu, 13 Oktober 2012, pukul 17.05 WIB. Bapak Said).

Matriks Transkrip Wawancara Point Ke 7

Mengenai Peran Satpol PP

Pertanyaan	Apa saja peran Satpol PP dalam menciptakan lingkungan yang aman dan tertib?
Informan	
II.1	<i>"Setiap SKPD pasti memiliki visi dan misi, dari setiap visi misi itu dijabarkan dalam program kerja, dan biasanya tergantung dibidang masing-masing. Untuk penertiban PKL misalnya dengan melakukan sosialisasi dan penertiban. Peran Satpol PP disini dalam menciptakan lingkungan yang aman dan tertib yaitu dengan menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, menegakan peraturan daerah dan kebijakan-kebijakan kepala Daerah".</i> (wawancara dengan Kasi Operasi dan pengendalian, hari Kamis, 11 Oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).

Matriks Transkrip Wawancara Point Ke 8

Mengenai Tanggung jawab Satpol PP

Pertanyaan	Seperti apa tanggung jawab yang dibebankan kepada Satpol PP sebagai perangkat daerah yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban?
Informan	
II.1	<i>"Satuan polisi pamong praja mempunyai tugas yaitu menegakan peraturan daerah, menyelenggarakan ketertiban dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat yang mana tugas tersebut menjadi tanggung jawab Satpol PP dalam menjaga keamanan dan ketertiban". (wawancara dengan Kasi Operasi dan pengendalian, hari Kamis, 11 Oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).</i>
I4.4	<i>"Menurut saya Satpol PP sudah menjalankan tanggung jawabnya yah dengan menjalankan tugas, tapi masih belum maksimal. Karena Satpol PP ini sebenarnya tugasnya berat, kalo gak dilaksanakan seolah-olah seperti tidak mengikuti perintah, dilaksanakan kasihan sama pedagang jadinya berbenturan. Nah mungkin itu yang membuat tanggung jawabnya belum dijalankan secara maksimal". (wawancara dengan warga Royal, hari Sabtu, 20 oktober 2012, pukul 10.15. Bapak Said).</i>

Matriks Transkrip Wawancara Point Ke 9

Mengenai Kebijakan

Pertanyaan Informan	Seperti apa kebijakan yang dirancang oleh pemerintah terkait maraknya keberadaan PKL?
II.1	<p><i>"Sebetulnya untuk di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi itu dari jaman dulu sampai sekarang tidak diperbolehkan untuk berjualan tapi jaman dulu kabupaten Serang pernah mengeluarkan SK Bupati sebagai kebijakan yaitu untuk Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi diperbolehkan masyarakat sebagai tempat berjualan pada jam 16.00-22.00 atau sampai selesai setiap hari. Kecuali untuk pagi hari tidak diperbolehkan karena aktivitasnya akan mengganggu kelancaran arus lalu lintas. Dan setelah berdirinya Kota Serang pemerintah tetap mengadopsi peraturan Bupati sebelumnya dan mengacu pada peraturan tersebut. Dan Satpol PP telah menjalankan fungsinya sebagai pelaksana kebijakan penegakan perda dan peraturan kepala daerah". (wawancara dengan Kasie Operasi dan pengendalian, hari Kamis, 11 Oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).</i></p>
I6	<p><i>"Sosialisasi yang kami lakukan yaitu dengan memberikan himbauan melalui speaker yang ada di mobil patroli dengan tetap menekankan kepada para pedagang yang berada di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi hanya boleh berjualan pada jam 4 sore setiap harinya. Karena disitu sudah banyaknya PKL, tingkat kesadaran yang kurang dan kita juga anggotanya sangat terbatas jadi menanganinya juga kurang efektif". (wawancara dengan Kasie Operasi dan pengendalian, hari Kamis, 11 Oktober 2012, pukul 10.12 WIB. Bapak Misri).</i></p>

13.2	<p><i>"Yah kalo masalah waktu fleksibel sih paling buka jam 3 bolehnya, jadi ada waktunya sore-malem gitu. Klo pagi sih belum boleh kecuali hari sabtu minggu, itu mau gak tutup juga gak papa".</i> (Wawancara dengan seorang pedagang minuman, hari Selasa, 2 oktober 2012, pukul 17.25 WIB. Bapak Udin).</p>
13.7	<p><i>"Iya memang ada Perdanya itu kalo gak salah mulai jualan itu dari jam 3 sore paling telat itu jam 4 lah. Karena saya jualannya juga memang sore sampe malem yah, jadi gak dirugiin dengan isi dari Perda tersebut".</i> (Wawancara dengan seorang pedagang pecel lele, hari Sabtu, 16 Februari 2013, pukul 17.00 WIB. Sugeng).</p>
13.8	<p><i>"Saya jualan dari sore sampe malem, soalnya kalo pagi itu kan suka ada razia, tapi kalo sore mah bebas. Kalo saya gak pernah kena razia karena patuh sama Pemda, kan ada jam-jam khusus untuk jualan. Kalo dari perdanya mah dari jam 4 sore, saya gak pernah mau melanggar soalnya ribet kalo udah urusan sama Satpol PP".</i> (Wawancara dengan seorang pedagang martabak, hari Kamis, 14 Februari 2013, pukul 17.00 WIB. Sugeng).</p>
14.7	<p><i>"Saya pribadi sih enggak dibebankan yah dengan adanya waktu berjualan tersebut, malah kalo saya belanja kesini itu paling sering sore hari atau gak malem kalo waktu-waktu begitu kan lebih santai yah sambil jalan-jalan sama keluarga juga. Terus biasanya kalo sore itu lebih rame lagi yang jualan. Jadi apa-apa yang mau dibeli juga lebih lengkap".</i> (wawancara dengan seorang pengunjung, hari Sabtu, 16 Februari 2013, Pukul 19.00 Ibu Ningsih).</p>
14.1	<p><i>"Saya rasa sih kebijakan tersebut memang bertujuan baik ya, sebab pemerintah masih memikirkan kesejahteraan rakyatnya. Dan pemerintah juga memberlakukan jam tersebut agar lebih teratur. Tapi saya rasa sih kebijakan itu belum efektif, karena kenyataannya masih ada saja pedagang yang melanggar. mungkin pemerintah harus mencari solusi yang lebih baik lagi misalnya dengan</i></p>

	<p><i>merelokasi keberadaan PKL tersebut ke suatu tempat yang layak, sehingga kita sama-sama diuntungkan. Satu sisi pedagang dapat berjualan dengan nyaman tanpa harus menimbulkan masalah dan disisi lain kita sebagai masyarakat akan merasa senang kalo keadaan disini tertib, rapi, gk kaya sekarang suka macet". (wawancara dengan Ketua Rt. 04 Royal, hari Sabtu, 20 oktober 2012, pukul 10.15. Bapak Herman).</i></p>
--	--

Matriks Transkrip Wawancara Point Ke 10

Mengenai Ketaatan pada Norma

<p>Pertanyaan</p> <p>Informan</p>	<p>Apakah ada tindakan kekerasan dalam melaksanakan penertiban PKL di Jalan Tirtayasa dan Jalan Juhdi?</p>
<p>II.2</p>	<p><i>"Dalam pelaksanaan tugas kita tidak dengan menggunakan tangan besi tetapi dengan menggunakan hukum manis dengan cara manusiawi tidak dengan maen sepak dan sebagainya, untuk itu kita dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima salah satunya dengan senyum". (wawancara dengan Kabid Perlindungan Masyarakat Satpol PP hari Rabu, 7 November 2012, pukul 10.26 WIB. Bapak Sudirman).</i></p>
<p>I2</p>	<p><i>"Untuk tindakan kekrasan sih kami tidak ada, hanya sebatas memberi nasehat kepada para PKL saja agar tidak melanggar. Misalkan para pedagang susah untuk dinasehati ya kami terpaksa memberi gretakan itu pun dengan maksud supaya para pedagang mau diatur". (wawancara dengan anggota Satpol PP, hari Senin, 22 Oktober 2012, pukul 11.50 WIB. Bapak Ade).</i></p>

13.3	<p><i>"Kalo ada razia paling diomongin aja, kalo tindak kekerasan mah gak ada. Ya paling dibina aja, dikasih nasehat gitu kalo jualan pada jam yang dilarang itu gak boleh, gitu".</i> (wawancara dengan pedagang parfum, hari Selasa, 2 Oktober 2012, pukul 17.36 WIB. Dodi).</p>
13.4	<p><i>"Biasanya kalo ada razia gerobaknya aja yang diangkut, kalo kitanya mah gak diapa-apain paling diomongin aja, kalo semcem tindakan kekerasan gitu mah gak ada".</i> (wawancara dengan pedagang pempek, hari Minggu, 7 Oktober 2012, pukul 18.05 WIB. Bambang).</p>
14.5	<p><i>"Saya rasa untuk tindakan diskriminasi tidak ada. Kalo melihat dari pelaksanaan penertibannya masih berjalan normal, gak ada tindak kekerasan kepada para pedagang. Mereka hanya sebatas menertibkan dan memberi nasehat aja tanpa disertai aksi anarkis, jadi para pedagang juga mau mendengarkan dan mengikuti sehingga gak ada kericuhan dan penertiban juga berjalan aman. Mungkin ya memang harus kayak gitu jangan langsung ngobrak-abrik kios PKL tetapi diberi penjelasan terlebih dahulu supaya mereka pun mengerti".</i> (wawancara dengan seorang ustad, hari Senin, 22 Oktober 2012, pukul 11.35 WIB. Bapak Nasri).</p>

Matriks Transkrip Wawancara Point Ke 11

Mengenai Relokasi yang disediakan Pemerintah Terkait Keberadaan PKL

Pertanyaan	Apakah tidak ada relokasi yang disediakan khusus untuk berjualan para pedagang kaki lima?
Informan	
II.2	<p><i>"Hak manusia itu harus dipikirkan urusan perut, kita kan tidak manusiawi kalo menertibkan tanpa adanya relokasi, makanya butuh koordinasi dengan dinas-dinas yang berkompeten. Seperti halnya di Royal, alun-alun itu sudah banyak terjadi pelanggaran, tetapi apa boleh buat karena tempatnya belum ada dari Dinas Perindagkop. Kembali lagi niat baik dari Perindagkop apakah mau atau tidak merelokasi para PKL supaya menguraikan permasalahan seperti macet dan sebagainya".</i> (wawancara dengan Kabid Perlindungan Masyarakat Satpol PP, hari Selasa, 6 November 2012, pukul 10.26 WIB. Bapak Sudirman).</p>
I6	<p><i>"Kalo untuk PKL yang ada dikawasan Royal dan sekitarnya itu keberadaannya sudah ada sejak lama. Kalo memang ada jalan keluarnya ya kami akan coba, karena kami disini kan sebagai fasilitator yang bertugas menyediakan tempat, tapi kan karena mungkin sudah lama sekali bahkan sebelum berdirinya Kota Serang. Kalo kita terapkan seperti itu, PKL kan kalo membicarakan masalah relokasi susah karena masalah utama adalah fasilitasnya. Jadi kami pun masih berupaya mencari jalan keluarnya, sebab yang namanya pedagang mereka itu akan khawatir jika dipindahkan mereka takut akan sepi tidak ada pengunjung".</i> (wawancara dengan Kepala Bidang Pasar Perindagkop, hari Senin, 18 November 2012, pukul 11.25 WIB. Bapak Yono).</p>

Matriks Transkrip Wawancara Point Ke 12

Mengenai Operasi yang Dilakukan Oleh Satpol PP

Pertanyaan	Berapa kali biasanya Satpol PP melakukan operasi setiap bulannya?
Informan	
I3.6	<i>"Kalo penertiban sih suka ada, cuma kalo lagi ada operasi aja. Sebulan itu 2 kali kalo gak salah".</i> (Wawancara dengan seorang pedagang sepatu, hari Rabu, 17 Oktober 2012, pukul 17.15 WIB. Ronal).
I3.3	<i>"Penertiban sering biasanya 1 bulan sekali, mulai pagi dari jam 8 sampe jam 12 lah kira-kira".</i> (wawancara dengan pedagang parfum, hari Selasa, 2 Oktober 2012, pukul 17.36 WIB. Dodi).

Matriks Transkrip Wawancara Point Ke 13

Mengenai Keberadaan PKL Sebagai Warga Pendatang

Pertanyaan	Apakah para pedagang kaki lima merupakan warga pendatang?
Informan	
I3.6	<i>"Saya udah lama ngerantau di Serang semenjak jualan aja, udah hampir 2 Tahun lah. Kalo asli sih dari Padang..".</i> (wawancara dengan pedagang sepatu, hari Rabu, 17 Oktober 2012, pukul 17.15 WIB. Ronal).
I3.5	<i>"Jualan di sini udah 5 tahun, saya asli dari Sumatera..".</i> (wawancara dengan pedagang topi, hari Rabu, 17 Oktober 2012, pukul 17.48 WIB. Adrian).

Matriks Transkrip Wawancara Point Ke 14

Mengenai Tujuan Para Pedagang Merantau ke Kota Serang

Pertanyaan	Apakah tujuan para pedagang merantau ke Kota Serang?
Informan	
I3.4	<i>"Awalnya saya ngerantau kesini ikut temen buat nyari kerja, cuma karna nyari kerja di sini susah, modal juga pas-pasan jadi ya bikin usaha sendiri aja jualan pempek disini".</i> (wawancara dengan pedagang pempek, hari Minggu, 7 Oktober 2012, pukul 18.15 WIB. Bapak Bambang).

Matriks Transkrip Wawancara Point Ke 15

Mengenai Alasan Para Pedagang Menempati Kawasan yang Dilarang Untuk Berjualan

Pertanyaan	Apakah alasan para pedagang menempati kawasan tersebut untuk tempat berjualan?
Informan	
I3.1	<i>"Lumayan lah neng buat nambah-nambah penghasilan, bapaknya kerja cuma narik becak gak cukup buat hidup sehari-hari sama biaya anak sekolah. Lumayan lah jualan disini rame, ada aja rejekinya. Abis mu jualan juga dimana lagi gak ada tempat, mu nyewa tempat juga mahal. Jadi nyari yang murah aja lah yang penting mah bisa jualan aja".</i> (wawancara dengan pedagang es, hari Rabu, 26 September 2012, pukul 17.45 WIB. Ibu Ulfa).

Matriks Transkrip Wawancara Point Ke 16

Mengenai Perlindungan Aparat Terhadap Pedagang Kaki Lima

Pertanyaan	Apakah para pedagang mendapat perlindungan dari aparat?
Informan	
I3.1	<i>"Selama ibu jualan disini belum pernah kena Razia, soalnya deket sama pos polisi sih. Kata Polisi juga aman bu jualan disini, ada polisi mah gak berani soalnya deket pos. Kan polisi juga biasa suka kumpul minum disini. Lumayan lah kalo polisi pada ngumpul disini mah, jadi gak pernah kena razia meskipun ada penertiban juga".</i> (wawancara dengan pedagang es, hari Rabu, 26 September 2012, pukul 17.45 WIB. Ibu Ulfa).

Matriks Transkrip Wawancara Point Ke 17

Kepatuhan Terhadap Himbauan yang diberikan Satpol PP

Pertanyaan	Apakah himbauan yang diberikan oleh Satpol PP sudah dijalankan?
Informan	
I3.5	<i>"Biasa suka ada patroli gitu pagi-pagi ngasih himbauan nyuruh bukanya jam 4 sore, ya kita sih pedagang kalo ada Satpol PP mah nurut aja kalo disuruh tutup dari pada diobrak abrik barang dagangannya. Tapi nanti kalo Satpol PPnya udah pulang mah kita masih nempatin aja gitu.".</i> (wawancara dengan pedagang topi, hari Rabu, 17 Oktober 2012, pukul 17.48 WIB. Adrian).

Matriks Transkrip Wawancara Point Ke 18

Mengenai Keberadaan PKL yang Sudah Ada Sejak Dulu

Pertanyaan	Apakah keberadaan PKL ini sudah ada sejak dulu?
Informan	
14.2	<p><i>“.. memang keberadaaan PKL di Royal ini dari dulu sudah ada bahkan sebelum berdirinya Kota Serang, cuman untuk sekarang kayaknya lebih rame kalo dibanding dulu, soalnya PKL sekarang kan banyaknya para pendatang. Kayak di jalan Juhdi ini dulu keadaanya gak serame ini, ya paling ada beberapa pedagang aja lah. Sekarang semenjak ada mall Ramayana pedagang kaki lima disini jadi nambah banyak hampir di sepanjang jalan itu dipenuhin lapak pedagang. Jadi mereka ada karena mengikuti suasana gitu”.</i> (wawancara dengan warga Kantin, hari Sabtu, 13 Oktober 2012, pukul 18.30 WIB. Seno).</p>

MEMBERCHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :
Pekerjaan/Jabatan :
Usia/Umur :
Pendidikan :
Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara untuk keperluan penelitian skripsi yang dilakukan oleh nama sebagaimana tersebut dibawah ini:

Nama : **Erlin Agustin**
Pekerjaan : **Mahasiswa**
Fakultas/Jurusan : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Untirta/Ilmu Adm.**
Negara
NIM : **6661083025**

Dan saya tidak berkeberatan apabila mana yang dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan keabsahan dalam penelitian ini.

Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Serang, Oktober 2012

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. Identitas Pribadi

Nama : Erlin Agustin
NIM : 6661083025
Tempat Tanggal Lahir : Serang, 22 Agustus 1988
Agama : Islam
Alama : Jl. Ahmad Yani No.38 kelurahan Cipare
Rt.04/08 Kota Serang - Banten 42117
Hobi : Nyanyi, Jalan-jalan, Nonton
Moto Hidup : Usaha Adalah Kunci Keberhasilan

2. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Dedi Suhaedi
Nama Ibu : Sunariyah

3. Riwayat Pendidikan

SD : SDN Bhayangkari I Serang (1995-2001)
SMP : SMP.N 6 Serang (2001-2004)
SMA : SMA.N 3 Serang (2004-2007)
Perguruan Tinggi (S1) : Adm. Negara-UNTIRTA (2008-2013)