



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

Syafaruddin¹, Randy², Ahcmad³

Email: saparta.insp@gmail.com¹, randyhamzah01@gmail.com²,

achmadsaifullah949@gmail.com³

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Yappi Makassar

ABSTRAK ABSTRAK

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

Kata Kunci: kualitas pelayanan. Satua polisi Pamong praja

PENDAHULUAN

Kebutuhan dan urgensi pemerintahan adalah sesuatu yang akan terus mewarnai proses kehidupan manusia secara umum, terutama khususnya Indonesia dan area di dalamnya. Kehadiran pemerintah dan pemerintah adalah sesuatu yang mendesak. Banyak sisi kehidupan kita sehari-hari akan terkait dengan fungsi pemerintah di dalamnya. Kami hanya memiliki deskripsi bahwa dalam urgensi ini, ketidak hadirannya pemerintah akan menyebabkan kekacauan dan kekacauan yang bukan tidak mungkin menyebabkan kerusakan dan kekacauan, tindakan kekerasan dan kejahatan lainnya. Dengan demikian, kehadiran pemerintah terlebih dahulu adalah untuk mengatur dan melindungi masyarakat sehingga selalu dalam keadaan yang aman dan tertib, seperti yang kita ketahui pada dasarnya manusia adalah makhluk yang membutuhkan perlindungan orang lain, dan di satu sisi manusia adalah homo Homini lupus (manusia adalah serigala untuk manusia lain), sehingga dengan fungsi pemerintah yang ada, peraturan dan fungsi

Received Mei 30, 2021; Revised Juni 2, 2021; Accepted Juli 22, 2021

pelayanan diharapkan dapat menciptakan situasi dan kondisi yang tertib dan aman dapat dicapai dan menjadi urusan wajib bagi pemerintah.

Tentu saja ini didasarkan pada fakta bahwa perdamaian dan ketertiban umum adalah aspek yang sangat penting atau vital dalam kehidupan manusia di berbagai bidang yang tidak dapat dikesampingkan sebagaimana dinyatakan dalam undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, aspek keamanan dan ketertiban umum adalah Urusan bersamaan dan urusan pemerintah wajib terkait dengan pelayanan dasar, dalam hal ini otoritas dan tugas pemerintah dalam melaksanakan ketertiban umum dan perdamaian, dan perlindungan masyarakat. Pasal 12 ayat (1) menyatakan bahwa urusan pemerintah yang terkait dengan pelayanan dasar meliputi ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat. Peraturan Pemerintah Nomor 16 tahun 2018 tentang Unit Polisi Layanan Sipil, (satpol.pp) yaitu aparat regional yang dibentuk untuk menegakkan peraturan regional dan peraturan kepala regional, mengatur ketertiban umum dan perdamaian dan mengatur perlindungan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Kotler (Hardiyansyah, 2018) "Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat." Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan. Lebih lanjut, Garvin mengusulkan delapan dimensi kritis atau kategori kualitas yang dapat berfungsi sebagai kerangka kerja untuk analisis strategis: Kinerja, fitur, keandalan, kesesuaian, daya tahan, service ability, estetika, dan persepsi kualitas. Kinerja. Kinerja mengacu pada karakteristik utama suatu produk operasi. Untuk mobil misalnya, kinerja akan mencakup ciri-ciri percepatan, penanganan, jelajah kecepatan, dan kenyamanan. Fitur. Fitur biasanya aspek sekunder kinerja, "lonceng dan peluit" produk dan jasa, karakteristik yang melengkapi fungsi dasar mereka. Keandalan. Dimensi ini mencerminkan probabilitas produk rusak atau gagal dalam jangka waktu tertentu. Kesesuaian. Kesesuaian adalah derajat dimana desain produk dan karakteristik operasi memenuhi standar yang ditetapkan. Daya tahan. Ukuran hidup produk, daya tahan memiliki baik dimensi ekonomi dan teknis. Secara teknis, daya tahan dapat didefinisikan sebagai jumlah menggunakan satu mendapat dari produk sebelum memburuk.

Servis. Service ability adalah kecepatan, kesopanan, kompetensi, dan kemudahan perbaikan. Dalam kasus-kasus tertentu servis berkaitan dengan pengaduan juga cenderung mempengaruhi penilaian akhir pelanggan kualitas produk dan layanan. Estetika. Estetika subjektif adalah dimensi kualitas. Bagaimana sebuah produk terlihat, terasa, suara, rasa, atau bau adalah masalah penilaian pribadi dan refleksi dari preferensi individual. Pada dimensi kualitas mungkin sulit untuk menyenangkan semua orang. Persepsi Kualitas. Adalah persepsi dari aspek berwujud dan tidak berwujud produk. Konsumen tidak selalu mengetahui tentang produk, secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian tentang kualitas pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Dalam penertiban Aset Pemerintah Daerah Provinsi Sulaesi Selatan, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dimana jenis penelitian ini menghasilkan data deskriptif mengenai wawancara di tempat kejadian dan sikap pelaku yang di amati secara langsung di lapangan sehingga dapat memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang efektif dan terpercaya dalam rangka mengetahui proses satpol.pp dalam pelaksanaan penertiban Aset pemerintah daerah Provinsi Sulawesi selatan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan sejauh ini baik, ini didasarkan pada implementasi kegiatan penertiban aset kinerja SATPOL PP berdasarkan aturan yang jelas dan terukur, baik dalam hal implementasi yuridis dan teknis dan koordinasi dengan lembaga yang terkait dengan implementasi dari tersebut Aset Pemerintah Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi selatan Baik dalam hal studi hukum sampai tahap akhir, yaitu penertiban itu sendiri.

Dalam dimensi fitur itu sendiri, ada sejumlah hal yang dipelajari dan ditemukan di tingkat belum cukup baik, termasuk fasilitas sarana prasarana baik dalam kuantitas dan kualitas karena pengadaan dan penganggaran yang belum optimal, pendidikan dan pelatihan dan jumlah aparat sendiri. Berikut adalah beberapa ulasan dan diskusi peneliti:

Para peneliti menemukan fakta-fakta dengan alasan bahwa ada beberapa pengaruh dan konsekuensi yang timbul di antara standar perekrutan aparat Satpol PP yang tidak pasti dan jelas, perekrutan anggota Satpol PP menjadi hal penting untuk dipelajari dan didiskusikan karena THL Satpol PP adalah mayoritas aparat di provinsi Satpol PP Sulawesi selatan dan dapat dipastikan bahwa mayoritas Anggota yang digunakan di lapangan menjadi garda terdepan Akibat tidak memiliki standar rekrutmen yang jelas, maka dengan beberapa faktor tertentu menyebabkan siapa saja dan latar belakang apa saja dapat masuk menjadi Anggota Satpol PP, tidak heran beberapa kejadian seperti “preman menjadi Satpol PP” yang kemudian menjadikan Satpol PP erat dengan citra “premanisme di mata masyarakat” semakin terbuka lebar. hal itu akan mempengaruhi dan ikut dipengaruhi latar belakang pendidikan anggota Satpol PP yang cenderung menengah kebawah, serta masalah yang peneliti dapati adalah tidak semua anggota Satpol PP benar-benar mengikuti dan diikutsertakan dalam pelatihan (minimal pelatihan dasar Satpol PP) sehingga ada beberapa anggota yang bahkan sudah kurang lebih 10 tahun sebagai tenaga Honorer Satpol PP namun masih belum mengetahui pasti kewenangan Satpol PP Provinsi Sulawesi selatan dalam kegiatan penertiban aset daerah. Pelatihan yang benar-benar dimaksudkan pada efektivitas dan pelatihan yang intensif. peneliti menyimpulkan dari dimensi fitur bahwa bahasa dan analisis data di atas, kualitas pelayanan Satpol PP dalam penertiban aset daerah provinsi Sulawesi selatan dinilai masih kurang berkualitas dan masih perlu untuk ditingkatkan dan dimaksimalkan.

Dari dimensi persepsi kualitas, kurangnya sosialisasi dan pengenalan lebih lanjut dengan publik membuat keberadaan kesalah pahaman terkait dengan posisi Satpol PP provinsi Sulawesi Selatan, keduanya dari perbedaan otoritas dengan Kabupaten/Kota Satpol PP, sehingga masyarakat pada umumnya dalam penilaiannya cenderung mengasumsikan Satpol PP provinsi adalah sama dengan Satpol PP kabupaten/kota.

Otoritas Unit Kepolisian Layanan Sipil (Satpol PP) sebagai pejabat penegakan kebijakan regional, harus disesuaikan dengan pengembangan kebutuhan masyarakat dan kebijakan hukum atau peraturan perundang-undangan, serta hubungan koordinasi dan sinergi dengan unit kerja regional lainnya. Ini didasarkan pada masalah yang dihadapi oleh Satuan Polisi Pamong Praja dalam melaksanakan tugas dan otoritas mereka untuk menciptakan kondisi kondusif dalam administrasi pemerintahan daerah. Dalam hal ini Kewenangan Satuan Polisi Pamong Praja sebagai aparat penegakan kebijakan daerah, harus disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan kebijakan peraturan perundang-undangan, serta hubungan koordinasi dan sinergitas dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah lainnya. Hal ini didasarkan pada permasalahan yang dihadapi oleh Satuan Polisi Pamong Praja dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya untuk menciptakan kondisi yang kondusif dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Dalam hal ini Satuan Polisi Pamong Praja sebagai ujung tombak dalam menegakkan Peraturan Daerah (penertiban Aset pemerintah provinsi Sulawesi selatan) di harapkan mampu menertibkan dan membina para Pengusaha-pengusaha yang bersangkutan. sebagai ujung tombak dalam menegakkan peraturan regional (mengendalikan aset pemerintah

provinsi Sulawesi Selatan) diharapkan dapat menertibkan dan membina pengusaha yang bersangkutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagai perangkat daerah yang memiliki kewenangan untuk bertindak sebagai pelaksana tugas yang bersifat final dalam penertiban, maka disarankan agar Satpol PP Provinsi Sulawesi Selatan baik secara organisasi maupun individu aparat yang ada, mampu memiliki penguasaan konsep dan teori, terkait tugas, fungsi dan Kewenangan, sehingga tidak hanya sebagai pelaksanaan dalam makna tahu menertibkan saja, tetapi benar-benar praktik di lapangan harus sesuai dengan teori atau konsep yang ada.

Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, dalam hal ini Kepala daerah Provinsi Sulawesi Selatan sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 16 tahun 2018 Pasal 25 untuk melaksanakan panduan teknis operasional termasuk meningkatkan kualitas pelayanan SATPOL PP baik dalam hal teknis/prosedural dan prosedur Aspek pemahaman/konseptual dan aspek lainnya. Seperti meningkatkan kesejahteraan anggota Satpol PP, karena cenderung menjadi alat Satpol PP memiliki tingkat kesejahteraan menengah dan lebih rendah, yang tidak dapat dipengaruhi untuk mempengaruhi kinerja dan kualitas saat melakukan tugas, termasuk tentang penampilan serta kebutuhan lainnya, jadi kebutuhan lainnya, demikian bahwa itu dapat dianggarkan dan ditingkatkan dalam konteks memperkuat institusional Satpol PP termasuk peningkatan citra SATPOL PP kepada publik

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- .Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Ibrahim, A., 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kotler, P. and Dupree, J. 1997. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, Test Item File. Prentice Hall.
- Levine, C.H., Peters, B.G. & Thompson, F.J. 1990. *Publik administration: Challenges choices, consequences*. Scott Foresman & Company.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya