

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Pandemi *Corona Virus Disease* 2019 di Indonesia telah merubah tatanan kehidupan sosial masyarakat. Perubahan tatanan tersebut menimbulkan tuntutan pola kehidupan dengan ketatnya protokol kesehatan yang di jalani masyarakat. Salah satu bentuk peraturan yang dicanangkan pemerintah di Kota Pontianak sebagai dasar, pedoman dan petunjuk pelaksanaan penerapan disiplin dan penegakkan hukum protokol adalah Peraturan Walikota Pontianak Nomor 58 Tahun 2020 Tentang Penerapan Disiplin dan Penegakkan Hukum Protokol Kesehatan. Dalam Peraturan Walikota Pontianak Pasal (8) huruf (a) memuat kewajiban dan larangan bagi perorangan yang wajib melaksanakan dan mematuhi perenerapan disiplin dan protokol kesehatan yang meliputi

1. Menggunakan alat pelindung diri berupa masker yang menutupi hidung dan mulut hingga dagu, jika harus keluar rumah atau berinteraksi dengan orang lain yang tidak diketahui status kesehatannya;
2. Mencuci tangan dengan sabun dan cairan pembersih tangan (hand sanitizer);
3. Membatasi interaksi fisik (physical distancing); dan
4. Menghindari kerumunan.

Satuan Polisi Pramong Praja (Satpol PP) merupakan unit strategis yang bertugas dalam penegakkan peraturan daerah, disiplin, ketentraman, ketertiban dan perlindungan masyarakat. Sesuai dengan tupoksinya Satpol PP memiliki peranan dalam melakukan penindakan di lapangan. Dalam Peraturan Walikota

Pontianak Nomor 58 Tahun 2020 Pasal (15) menyatakan “Penindakan di lapangan dilakukan oleh Satpol PP, TNI, Kepolisian Republik Indonesia dan Gugus Tugas Kota Pontianak”. Peranan tersebut dilaksanakan sesuai dengan Rencana Strategis Satpol PP Kota Pontianak.

Rencana Strategis (Renstra) merupakan dokumen perencanaan Satpol PP yang menentukan strategi atau arahan, serta digunakan sebagai dasar dalam mengambil keputusan untuk mengalokasikan sumber daya dalam mencapai tujuan yang selanjutnya dirumuskan dalam bentuk visi dan misi. Adapun visi Satpol PP Kota Pontianak Tahun 2020-2025 yaitu:

“Terciptanya kehidupan yang teratur, tentram, tertib dan aman bagi masyarakat Kota Pontianak”.

*(Sumber: Kantor Satuan Polisi Pramong Praja Kota Pontianak)*

Selanjutnya untuk mewujudkan visi tersebut perlu dilaksanakannya Tindakan nyata dalam bentuk misi sesuai dengan peran Satpol PP Kota Pontianak 2020-2025 sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi, akuntabilitas kinerja dan keuangan serta profesionalisme sumber daya manusia;
2. Meningkatkan profesionalisme dalam pengamanan aset daerah, pengawalan pejabat dan tamu penting serta hari-hari besar/ keagamaan;
3. Meningkatkan penerapan dan penegakkan produk hukum daerah;
4. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam upaya perlindungan masyarakat.

*(Sumber: Kantor Satuan Polisi Pramong Praja Kota Pontianak).*

Sehingga sesuai dengan rencana strategis Satpol PP Kota Pontianak Tahun 2020-2025 sasaran yang ditetapkan antara lain:

1. Peningkatan pelayanan administrasi;
2. Peningkatan akuntabilitas kerja dan keuangan;
3. Peningkatan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM) Satpol PP;
4. Peningkatan profesionalisme dalam pengamanan asset daerah, pengawalan pejabat dan tamu penting serta hari-hari besar/keagamaan;
5. Peningkatan penerapan dan produk hukum daerah;
6. Peningkatan peran aktif masyarakat dalam upaya perlindungan masyarakat.

*(Sumber: Satuan Polisi Pramong Praja Kota Pontianak)*

Salah satu sasaran strategis yang tercantum dalam dokumen perencanaan Satpol PP Kota Pontianak adalah meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM). Berkaitan dengan Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2020, dalam mengemban tugas dan tanggung jawab penindakan maka Satpol PP Kota Pontianak harus mengedepankan profesionalisme terhadap tugas tersebut. Untuk mencapai hal tersebut Satpol PP Kota Pontianak memiliki tata tertib petugas pelayanan yang tertuang dalam Keputusan Kepala Satuan Polisi Pramong Praja Kota Pontianak Nomor 05/SAT.POL PP-SEK/ 2017 Tanggal 30 Januari Tentang Pelayanan yaitu:

1. Dalam melaksanakan tugas menaati semua peraturan perundang-undangan.
2. Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Patuh dan taat terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tata kerja.
4. Memberikan pelayanan dengan empati, hormat dan santun tanpa pamrih dan tanpa unsur paksaan.
5. Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif

*(Sumber: Kantor Satuan Polisi Pramong Praja Kota Pontianak)*

Menurut Hasibuan (2017: 64) “Konsep profesionalisme melihat bagaimana para professional memandang profesinya yang tercermin dari sikap

dan perilaku mereka”. Sedangkan menurut Wibowo (2020: 65) ada tiga hal pokok yang ada pada seseorang professional yaitu *skill* (ahli di bidangnya), *knowledge* (berwawasan berkaitan dengan bidangnya) , dan *attitude* (etika yang diterapkan dibidangnya). Dalam hal ini profesionalisme pelayanan Satpol PP dalam penindakan mengacu pada tata tertib petugas pelayanan yang tertuang dalam Keputusan Kepala Satuan Polisi Pramong Praja Kota Pontianak Nomor 05/SAT.POL PP-SEK/ 2017 Tanggal 30 Januari Tentang Pelayanan.

Dilihat dari operasi penindakan protokol kesehatan jajaran anggota Satpol PP dibekali dengan arahan melalui Apel Pengerahan Pasukan (APP). Berdasarkan hasil wawancara penelitian pendahuluan (pra-survey) bentuk arahan dalam operasi penindakan terkait Perwali Nomor 58 Tahun 2020 yaitu seluruh jajaran anggota Satpol PP yang bertugas dalam operasi penindakan diwajibkan untuk mengikuti apel pengerahan pasukan. Strategi APP merupakan kegiatan yang meliputi: penyampaian pasal dalam Peraturan Walikota terkait penindakan yang dilaksanakan, batasan-batasan tindakan yang boleh dilakukan, serta pembagian tugas operasi penindakan. Harapan pembekalan berupa APP terkait Peraturan Walikota ini adalah operasi penindakan sesuai dengan tata tertib petugas pelayanan yakni menunjukkan pelayanan yang empati, hormat dan santun, tanpa pamrih serta tanpa unsur paksaan. Akan tetapi, dalam menjalankan peran tersebut masih ada persepsi negatif masyarakat mengenai penindakan Satpol PP Kota Pontianak. Hal ini dapat dilihat dari adanya aspirasi masyarakat melalui AWAKPON (Asosiasi Warung Kopi Pontianak). AWAKPON merupakan wadah UMKM di bidang kuliner, warkop dan Café di Kota Pontianak yang berdiri pada

tahun 2020 yang beranggotakan 277 anggota memiliki kantor Sekretariat di *Raza Café* Jalan Reformasi Nomor 8, Bansir Darat Kecamatan Pontianak Tenggara Kota Pontianak. Pada tanggal 8 Juli 2021 pihak *AWAKPON* melakukan audiensi kepada DPRD Kota Pontianak. Dalam audiensi tersebut, Sekretaris Jenderal *AWAKPON* yakni Yudhiansyah menyatakan,

“kami mengadukan nasib usaha dan penerapan-penerapan oknum Pol PP yang kami anggap sudah diluar kewajaran dan menjurus ke Tindakan Barbar yang diterima langsung. Dan sangat kami sesali dalam pelaksanaannya di lapangan untuk ditinjau ulang karena sangat kontradiksi, masif, agresif dan barbar dengan senjata laras panjang lengkap.

*(Sumber: tribunnews.com)*

Berdasarkan pernyataan diatas, aspirasi masyarakat melalui *AWAKPON* ditujukan kepada Satpol PP Kota Pontianak yang dianggap kontradiksi, masif, agresif dan barbar saat melakukan operasi penindakan protokol kesehatan di Kota Pontianak khususnya di Jalan Reformasi Kelurahan Bansir Darat Kecamatan Pontianak Tenggara Kota Pontianak, dimana penindakan tersebut tidak sesuai dengan tata tertib pertugas pelayanan yang telah ditetapkan. Berikut adalah suasana audiensi para anggota *AWAKPON* kepada anggota DPRD Kota Pontianak.

**Gambar 1.1**  
**Audiensi Para Anggota *AWAKPON* Kepada Anggota**  
**DPRD Kota Pontianak**



*(Sumber: Tribunnews.com Tahun 2021)*

Selanjutnya, berdasarkan audiensi *AWAKPON* di media sosial mekanisme dan proses kerja penindakan Satpol PP belum menunjukkan profesionalitas yang adapat dilihat dari *attitude* (etika) saat operasi penindakan. Hal ini diungkapkan juga saat audiensi *AWAKPON*, yang dikemukakan Sekjen *AWAKPON* yang menyatakan:

“Jika ini mau diterapkan, terapkanlah seadil-adilnya. Tidak pandang bulu dan *AWAKPON* minta kepada Pemkot untuk mengeluarkan surat edaran ataupun Protap pelaksanaannya sehingga pelaksanaannya tidak Barbar seperti yang dilakukan oknum-oknum Pol PP. karena seharusnya pola-pola Humanis, Edukasi dan Manusiawi”.

(Sumber: *tribunnews.com*)

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan melalui *AWAKPON*, Satpol PP Kota Pontianak belum memiliki mekanisme dalam operasi penindakan protokol kesehatan karena etika dalam operasi penindakan protokol kesehatan belum menunjukkan pola-pola humanis, edukasi dan manusiawi.

Selain itu, strategi dalam meningkatkan profesionalisme penindakan Satpol PP Kota Pontianak juga dapat didukung melalui pengelolaan sistem informasi. Hal ini berkaitan dengan *skill* atau kemampuan di bidangnya yakni dilihat dari keahlian pengelolaan sumber daya teknologi informasi. Namun dalam penerapannya Satpol PP Kota Pontianak menampakkan arogansi dan sifat kasar dalam penindakan yang menunjukkan kurang profesionalnya anggota Satpol PP Kota Pontianak yang diunggah oleh akun resmi Instagram Satpol PP Kota Pontianak. Berikut gambar unggahan akun resmi Satpol PP Kota Pontianak yang menampakkan arogansi dan sifat kasar.

**Gambar 1.2**  
**Anggota Satpol PP Kota Pontianak**  
**Patahkan Ukulele Pengamen**



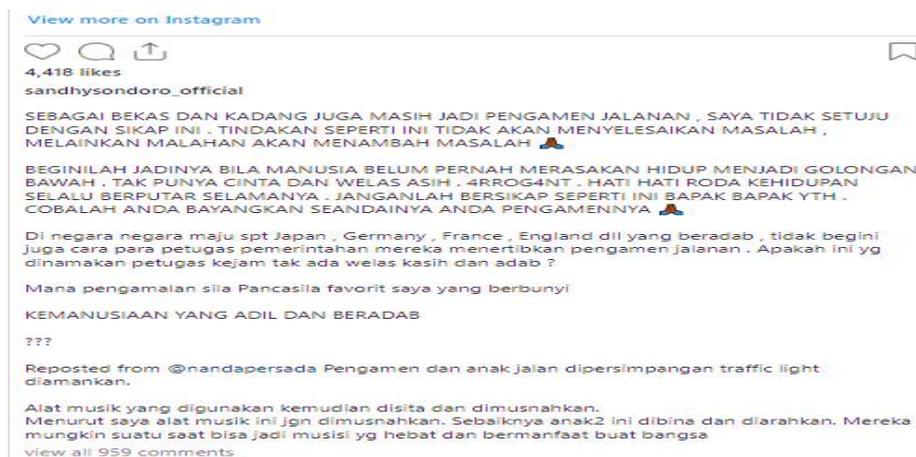
(Sumber: *Kabarbesuki.com Tahun 2021*)

Gambar di atas merupakan salah satu video yang diunggah oleh akun resmi Instagram Satpol PP Kota Pontianak yang menunjukkan belum optimalnya pengelolaan sistem teknologi informasi Satpol PP Kota Pontianak. Hal ini menimbulkan persepsi negatif di lingkungan masyarakat terkait arogansi Satpol PP Kota Pontianak.

Untuk memberikan pelayanan yang berlandaskan profesionalisme lingkungan eksternal yakni respon masyarakat dalam penindakan merupakan sasaran strategi bagi Satpol PP dalam mencapai profesionalisme penindakan. Namun hal tersebut belum menjadi isu penting yang diutamakan Satpol PP. Sebagaimana dalam komentar salah satu artikel *Kumparan.com* pada tanggal 7 Juni 2021, aksi Satpol PP Kota Pontianak mematahkan gitar pengamen viral di media sosial. Beragam kritik masyarakat muncul, termasuk beberapa musisi seperti Shandhy Sondoro yang memberikan komentar terkait arogansi dan sikap pelayanan Satpol PP Kota Pontianak yang belum mengedepankan profesionalisme penindakan. Berikut gambar postingan komentar musisi Shandhy Sandoro.

### Gambar 1.3

#### Postingan Komentar Musisi Shandhy Sandoro di Instagram Terkait Tindakan Pematahan Ukulele oleh Satpol PP Kota Pontianak



(Sumber: *Kumparan.Com Tahun 2021*)

Dalam menanggapi hal ini Satpol PP tidak melakukan upaya dalam memperbaiki citra organisasi yang telah beredar di lingkungan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari penelusuran peneliti di akun resmi media sosial Satpol PP Kota Pontianak yang tidak diaktifkan lagi.

Melihat pengelolaan sumber daya internal Satpol PP Kota Pontianak yakni pengelolaan sumber daya teknologi informasi yang belum menunjukkan profesionalisme. Selanjutnya kurang tanggapnya Satpol PP Kota Pontianak terhadap lingkungan eksternal yakni persepsi masyarakat mengenai penindakan Satpol PP Kota Pontianak yang tidak humanis serta belum adanya mekanisme penindakan protokol kesehatan Satpol PP Kota Pontianak. Maka diperlukan adanya perubahan strategi dalam berorganisasi sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Satuan Polisi Pramong Praja (Satpol PP) Dalam Meningkatkan Profesionalisme Penindakan di Kota Pontianak”.

## **1.2. Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Adanya persepsi masyarakat mengenai penindakan Satpol PP Kota Pontianak yang tidak humanis.
2. Belum adanya mekanisme penindakan protokol kesehatan Satpol PP Kota Pontianak
3. Kemampuan pengelolaan sumber daya sistem informasi belum profesional.
4. Belum tanggapnya Satpol PP Kota Pontianak terhadap respon masyarakat.

## **1.3. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka fokus penelitian ini adalah Strategi Satuan Polisi Pramong Praja Satpol PP Dalam Meningkatkan Profesionalisme Penindakan Protokol Kesehatan di Kelurahan Bansir Darat Kecamatan Pontianak Tenggara Kota Pontianak Tahun 2021.

## **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah yang ditetapkan di atas, selanjutnya perumusan masalah dalam penelitian ini diajukan sebagai berikut: Bagaimana

Strategi Satuan Polisi Pramong Praja (Satpol PP) Dalam Meningkatkan Profesionalisme Penindakan Protokol Kesehatan di Kota Pontianak?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan peneliti adalah Untuk mendeskripsikan dan menganalisis alternatif Strategi Satuan Polisi Pramong Praja Kota Pontianak Dalam Meningkatkan Profesionalisme Penindakan Protokol Kesehatan di Kota Pontianak?

### **1.6. Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi pengembangan pengetahuan Ilmu Administrasi Publik pada kajian Manajemen Publik khususnya mengenai manajemen strategis organisasi publik.

#### **1.6.2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi obyek penelitian yakni Satpol PP Kota Pontianak, diharapkan dapat bermanfaat untuk menelaah dimana strategi yang perlu di perbaiki dan dipertimbangkan dalam mencapai penindakan protokol kesehatan di Kota Pontianak yang berlandaskan profesionalisme.
- b. Bagi masyarakat, diharapkan dapat menciptakan rasa aman dan nyaman dalam operasi penindakan Satpol PP Kota Pontianak.