

PERAN SATPOL PP DALAM MELAKUKAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL UNTUK PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA (STUDI KASUS PKL DI JALAN GAJAH MADA KOTA SAMARINDA)

Lidya Monalisa Francisca¹

Abstrak

Lidya Monalisa Francisca, Peran Satpol PP dalam melakukan komunikasi interpersonal untuk penertiban pedagang kaki lima (studi kasus PKL di Jalan Gajah Mada Kota Samarinda) dibawah bimbingan Drs. Sugandi, M.Si dan Dra. Rita Kalalinggi, M.Si,

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan peran Satpol PP dalam melakukan komunikasi interpersonal untuk penertiban pedagang kaki lima di Jalan Gajah Mada Kota Samarinda. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif ini secara spesifik lebih diarahkan pada penggunaan metode studi kasus. Ketertarikan dan ketertiban umum serta menegakkan Perda dalam rangka mengoptimalkan pola standarisasi pelaksanaan tugas-tugas Satpol PP sudah dijalankan dengan baik oleh petugas dalam penertiban terhadap PKL sehingga maksud, tujuan, sasaran Satpol PP dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat berjalan dengan baik dan lancar. Keterbukaan Satpol PP dalam menyampaikan pesan dan informasinya kepada PKL sudah jelas dan dapat dipahami oleh PKL mengenai aturan yang ada. Empati Satpol PP dalam menyampaikan pesan dan informasinya sudah dilakukan petugas kepada PKL dalam penertiban. Sikap mendukung Satpol PP terhadap PKL di Jalan Gajah Mada Kota Samarinda masih kurang baik. Sikap Satpol PP belum sepenuhnya dirasakan oleh PKL, yang berhubungan dengan sikap spontanitas Satpol PP dalam menyampaikan pesan dan informasi dengan tidak menunjukkan sikap mendukung terhadap PKL dalam berjualan. Sikap positif Satpol PP dalam penyampaian pesan terhadap PKL masih kurang baik, hal ini dapat dilihat dari pernyataan sebagian dari PKL yang menganggap aparat kasar dalam melakukan penertiban. Namun ada PKL yang beranggapan, sikap baik dan sopan Satpol PP dengan PKL sudah dijalankan dengan sangat baik melalui komunikasi interpersonalnya. Kesetaraan pada Satpol PP dengan para PKL dalam melakukan penyampaian secara menyeluruh sudah baik.

Kata Kunci: Peran Satpol PP, Komunikasi Interpersonal

¹Mahasiswa Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email : lydia.monalisa@gmail.com

PENDAHULUAN

Kota Samarinda merupakan salah satu kota besar yang ada di Indonesia, sebagai Ibu Kota Provinsi Kalimantan Timur. Sungai Mahakam sebagai sungai yang mengalir di sepanjang tepian Kota Samarinda memang memberikan sejuta pesona dan manfaat. Begitu pula dengan taman yang ada di hampir sepanjang tepian sungai mahakam, kini hadir dan menjelma sebagai salah satu tempat favorit para penduduk Kota Samarinda. Taman Tepian Mahakam yang berada di Jalan Gajah Mada menjadi obyek wisata Kota Samarinda yang paling banyak dikunjungi oleh masyarakat Samarinda. Peran serta Pemerintah Kota Samarinda dan masyarakat yang konsisten sangat dibutuhkan agar Taman Tepian Mahakam tetap terawat dan kebersihannya terjaga, sehingga tidak menjadi kumuh. Selain itu, pihaknya juga akan menata pedagang kaki lima yang berjualan di sepanjang Tepian Mahakam. (SAMARINDA, *vivaborneo.com*)

Pedagang kaki lima yang menempati sudut Kota Samarinda khususnya di Jalan Gajah Mada jika tidak diperhatikan lambat laun perkembangannya juga akan berpengaruh dengan keindahan dan ketertiban tata ruang kota pada Taman Tepian Mahakam. Hal ini tidak berimbang dengan penyediaan lahan untuk pedagang kaki lima melakukan transaksi jual beli, sehingga mengakibatkan pedagang kaki lima menggunakan lahan hijau, badan jalan maupun tempat umum untuk berjualan yang mengakibatkan terganggunya ketertiban dan rasa nyaman bagi masyarakat umum. Sisi Negatif, karakteristik PKL yang menggunakan ruang untuk kepentingan umum, terutama di pinggir jalan dan trotoar untuk melakukan aktivitasnya yang mengakibatkan tidak berfungsinya sarana-sarana kepentingan umum salah satunya berada di Taman Tepian Mahakam. Tidak tertampungnya kegiatan PKL di ruang perkotaan, menyebabkan pola dan struktur kota moderen dan tradisional berbaur menjadi satu sehingga menimbulkan suatu tampilan yang kontras. Permasalahan yang terjadi berkaitan dengan penataan atau penertiban pedagang kaki lima (PKL) adalah kembalinya PKL yang sudah direlokasi ke tempat semula yang ditertibkan.

Untuk itu Satpol PP dibentuk untuk membantu Kepala Daerah dalam menegakkan Peraturan Daerah dan penyelenggaraan ketertiban umum sangat diharapkan terutama dalam penertiban untuk menambahkan ketaatan pedagang kaki lima terhadap Peraturan Daerah Kota Samarinda. Peran Satpol PP dalam komunikasi interpersonal untuk penertiban pedagang kaki lima di Kota Samarinda khususnya di Jalan Gajah Mada sangat penting ditinjau untuk menjaga ketertiban umum dan ketentraman masyarakat Kota Samarinda. Satuan Polisi Pamong Praja Kota Samarinda menggunakan komunikasi interpersonal sebagai salah satu strategi komunikasi yang dianggap efektif melalui tatap muka langsung “*face to face*” kepada pedagang kaki lima yang kemungkinan terjadinya gangguan ataupun kurang pengertian terhadap penyampaian pesan sangat kecil jika dibandingkan dengan menggunakan surat edaran ataupun selebaran.

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 14 Tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Satuan Polisi Pamong Praja Kota Samarinda yang ditujukan untuk menyelenggarakan ketentraman masyarakat dan ketertiban umum

serta perlindungan masyarakat. Salah satu daerah menjadi sasaran dari perkembangan pedagang kaki lima adalah di daerah sepanjang tepian sungai mahakam Jalan Gajah Mada. Daerah ini telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Samarinda sebagai jalur hijau tepian Mahakam yang nantinya dapat mendukung keindahan Kota Samarinda dengan dijadikannya obyek wisata Taman Tepian Mahakam. (Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Kota Samarinda, 2013). Pedagang kaki lima ini diberikan kesempatan oleh Pemerintah Kota Samarinda untuk berjualan pada Pukul 17.00 WITA. Namun pedagang kaki lima di sepanjang Jalan Gajah Mada ini sering melakukan kegiatannya di atas trotoar sebelum waktu yang telah ditetapkan bahkan sampai turun ke badan jalan untuk menjajakan dagangannya.

Untuk itu peran satuan polisi pamong praja terutama dalam bentuk komunikasi interpersonal kepada PKL untuk menumbuhkan kesadaran, wawasan, dan untuk menumbuhkan ketaatan PKL terhadap Peraturan Daerah (PERDA) juga menyelenggarakan fungsi sebagai unsur pengamanan dan pembantu Walikota dalam penegakan Perda dan penyelenggaraan penertiban umum dan ketentraman masyarakat. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti memilih judul Peran Satpol PP Dalam Melakukan Komunikasi Interpersonal Untuk Penertiban Pedagang Kaki Lima (Studi Kasus PKL Di Jalan Gajah Mada Kota Samarinda).

KERANGKA DASAR TEORI

Teori Peran (Role Theory)

Menurut teori ini, Peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu sistem. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil. Peran adalah bentuk dari perilaku yang diharapkan dari seseorang pada situasi sosial tertentu. Definisi sederhana yang dibuat oleh Linton memberikan deskripsi mengenai posisi dan kedudukan dari status peran. makna peran, menurut Suhardono, dapat dijelaskan melalui beberapa cara, yaitu pertama penjelasan historis. Menurut penjelasan historis, peran berarti karakter yang disandang atau dibawakan oleh seorang aktor dalam sebuah pentas dengan lakon tertentu. Kedua, pengertian peran menurut ilmu sosial. Peran dalam ilmu sosial berarti suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial tertentu. Dengan menduduki jabatan tertentu, seseorang dapat memainkan fungsinya karena posisi yang didudukinya tersebut. seseorang dikatakan menjalankan peran jika menjalankan hak dan kewajiban yang merupakan bagian dari status yang disandanginya.

Peran

Peran adalah sebuah sudut pandang dalam sosiologi dan psikologi sosial yang menganggap sebagian besar aktifitas harian diperankan oleh kategori-kategori yang ditetapkan secara sosial misalnya ibu, manajer, dan guru. Setiap peran sosial adalah serangkaian hak, kewajiban, harapan, norma, dan perilaku seseorang yang harus dihadapi dan dipenuhi. Model ini didasarkan pada

pengamatan bahwa orang-orang bertindak dengan cara yang dapat diprediksikan, dan bahwa kelakuan seseorang bergantung pada konteksnya, berdasarkan posisi sosial dan faktor-faktor lainnya.

Peran merupakan deskripsi sosial tentang siapa kita dan kita siapa. Peran menjadi bermakna ketika dikaitkan dengan orang lain, komunitas sosial atau politik. Menurut Koziar Barbara peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam, suatu system. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil. Peran adalah bentuk dari perilaku yang diharapkan dari seseorang pada situasi sosial tertentu

Dalam kehidupan sosial nyata, membawakan peran berarti menduduki suatu posisi sosial dalam masyarakat. Dalam hal ini seorang individu juga harus patuh pada skenario, yang berupa norma sosial, tuntutan sosial dan kaidah-kaidah.

Dalam Kanfer (1987:197) menyebutkan 5 aspek penting dari peran, yaitu:

1. Peran itu bersifat impersonal.
2. Peran itu berkaitan dengan perilaku kerja.
3. Peran itu sulit dikendalikan.
4. Peran itu dapat dipelajari dengan cepat dan menghasilkan perubahan perilaku.
5. Peran dan pekerjaan itu tidaklah sama.

Komunikasi Interpersonal

Teori Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal, pengertiannya adalah adanya komunikasi secara langsung atau *face to face Communication* pada waktu yang sama (Lievrouw, 2008). Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang melibatkan dua orang atau lebih, setiap pihak dapat menjadi pemberi dan pengirim pesan sekaligus pada waktu yang bersamaan. Dalam pertemuan komunikasi interpersonal tersebut dapat menangkap reaksi lawan bicara secara langsung, baik secara *verbal* maupun *non verbal*. Sylvia Moss dan Steward L. Tubbs (Deddy Mulyana, 2005) menyebutkan beberapa ciri dan komunikasi diadik, yaitu partisipan komunikasi berada dalam jarak yang cukup dekat dan partisipan komunikasi dapat mengirim serta menerima pesan secara spontan juga simultan. Baik *verbal* ataupun *non verbal*.

Komunikasi interpersonal dikatakan sangat potensial. Karena dianggap sebagai komunikasi paling lengkap dan paling sempurna yang mampu menjalankan fungsi instrumental kelima panca indera, sehingga mampu memainkan emosi si komunikan.

Model Komunikasi Interpersonal

Model komunikasi interpersonal pada dasarnya merupakan kelanjutan dari proses intrapersonal. Ada dua elemen tambahan yakni pesan, dan isyarat tingkah laku *verbal*. Dengan demikian pola dan bentuk komunikasi yang terjadi antara dua orang dipengaruhi oleh hasil proses komunikasi intrapersonal yang terjadi dalam dirinya masing-masing.

Menurut Handoko (1995:273) model proses komunikasi yang paling sederhana melalui 3 unsur yaitu pengirim, berita, penerima. Sebagai contoh, seseorang dapat mengirimkan berita, tetapi bila tidak ada yang menerima atau mendengar, komunikasi tidak terjadi.

Model proses komunikasi yang lebih terperinci, dengan unsur-unsur penting yang terlibat dalam komunikasi antara anggota interpersonal adalah sebagai berikut:

1. Sumber
2. Pengubahan berita ke dalam sandi/ kode
3. Pengiriman berita
4. Penerimaan berita
5. Penterjemah lagi berita
6. Umpan balik

Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Devito (2011:285) mengemukakan efektivitas komunikasi interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

1. Keterbukaan (*openness*)
2. Empati (*empathy*)
3. Sikap Mendukung (*supportiveness*)
4. Sikap Positif (*positiveness*)
5. Kesetaraan (*equality*)

Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidaksependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain. Kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain. Kesetaraan meminta kita untuk memberikan "penghargaan positif tak bersyarat" kepada orang lain.

Hubungan Interpersonal

Ada sejumlah model untuk menganalisa hubungan interpersonal, tetapi dengan mengikuti ikhtisar dari Coleman dan Hammen (1974:224) kita akan menyebutkan empat buah model yaitu model pertukaran sosial (*social exchange model*), model peranan (*role model*), model permainan (*the "games people play" model*) dan model interaksional (*interactinal mode*).

1. Model Pertukaran Sosial
2. Model Peranan
3. Model Permainan
4. Model Interaksional

Tahap - Tahap Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal melibatkan dan membentuk kedua belah pihak. Jadi, hubungan interpersonal berlangsung melewati tiga tahap yaitu:

1. Pembentukan Hubungan Interpersonal
2. Penguatan Hubungan Interpersonal
3. Pemutusan Hubungan Interpersonal

Faktor-Faktor Yang Menumbuhkan Hubungan Interpersonal Dalam Komunikasi Interpersonal

Pola-pola interpersonal mempunyai efek yang berlainan pada hubungan interpersonal, di sini kita akan menyebutkan tiga hal: percaya, sikap suportif, dan sikap terbuka.

1. Percaya (*trust*)
Disamping faktor-faktor personal, ada lagi tiga faktor yang berhubungan dengan sikap percaya:
 - a. Karakteristik dan maksud orang lain.
 - b. Hubungan kekuasaan.
 - c. Sifat kualitas komunikasi.
2. Sikap suportif
3. Sikap terbuka

Tujuan Komunikasi interpersonal

Komunikasi antarpribadi dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Adapun tujuan dilakukannya komunikasi interpersonal adalah:

1. Untuk menyampaikan informasi.
2. Untuk berbagi pengalaman.
3. Untuk mengembangkan simpati.
4. Untuk melakukan kerja sama.
5. Untuk mengembangkan motivasi, dan
6. Untuk mengungkapkan isi hati, dan lain-lain.

Psikologi Komunikator

Aristoteles menyebut karakter komunikator ini sebagai *ethous*. *Ethous* terdiri dari pikiran baik, akhlak yang baik, dan maksud yang baik (*good sense, good moral, character, good will*). Pendapat Aristoteles ini diuji secara ilmiah oleh Carl Hovland dan Walter Weiss (1951). Mereka melakukan eksperimen pertama tentang psikologi komunikator. Hovland dan Weiss menyebut *ethous* ini *credibility* yang terdiri dari dua unsur: *Expertise* (keahlian) dan *trustworthiness* (dapat dipercaya). Kita sebut saja kredibilitas, tetapi kita tidak hanya melihat pada kredibilitas sebagai faktor yang mempengaruhi efektifitas sumber, selain itu ada dua unsur lainnya yaitu atraksi komunikator (*source attractiveness*) dan kekuasaan (*source power*).

Kredibilitas

Kredibilitas adalah seperangkat persepsi komunikasi tentang sifat-sifat komunikator. Dalam definisi ini terkandung dua hal:

1. Kredibilitas adalah persepsi komunikasi.
2. Kredibilitas berkenaan dengan sifat-sifat komunikator, yang selanjutnya akan kita sebut sebagai komponen-komponen kredibilitas.

Karena kredibilitas itu masalah persepsi, kredibilitas berubah bergantung pada pelaku persepsi (komunikate), topik yang dibahas dan situasi. Kredibilitas tidak ada pada diri komunikator, tetapi terletak pada persepsi komunikate. Oleh karena itu, ia dapat berubah atau di ubah, dapat terjadi atau dijadikan.

Kepercayaan adalah tentang komunikator yang berkaitan dengan wataknya. Koehler, Annatol, dan Applbaum (1978: 144) menambahkan empat komponen:

1. Dinamisme
2. Sosialibiliti
3. Koorientasi
4. Karisma

Kekuasaan

Kekuasaan adalah kemampuan menimbulkan ketundukan. Seperti kredibilitas dan atraksi, ketundukan timbul dari interaksi antara komunikator dan komunikate. karena ia memiliki sumber daya yang sangat penting (*critical resources*).

Klasifikasi ini kemudian dimodifikasikan Raven (1974) dan menghasilkan lima jenis kekuasaan:

1. Kekuasaan Koersif (*coersive power*).
2. Kekuasaan Keahlian (*expert power*).
3. Kekuasaan Informasional (*informasional power*).

Satuan Polisi Pamong Praja

Satuan Polisi Pamong Praja merupakan organisasi yang sangat erat dengan masyarakat yang fungsi utamanya adalah menjaga ketertiban umum dan ketentraman masyarakat sehingga penyelenggaraan roda pemerintahan dan pembangunan dapat berjalan dengan lancar. Interpersonal dan tata kerja satuan polisi pamong praja ditetapkan dengan peraturan daerah.

Pedagang Kaki Lima

Pedagang Kaki Lima atau disingkat PKL adalah istilah untuk menyebut penjaja dagangan yang menggunakan gerobak. Saat ini istilah PKL juga digunakan untuk pedagang di jalanan pada umumnya.

Definisi Konsepsional

Melaksanakan peran Satpol PP dalam melakukan komunikasi interpersonal untuk penertiban pedagang kaki lima di Jalan Gajah Mada Kota Samarinda, tindakan yang dilakukan oleh aparat pemerintah sesuai dengan Peraturan

Pemerintah agar terciptanya suatu kondisi yang tertib dan tentram dengan peran utama Satpol PP dalam melakukan komunikasi interpersonal yakni Keterbukaan, Empati, Sikap mendukung, Sikap positif, dan Kesetaraan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peran Satuan Polisi Pamong Praja sesuai Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2013 mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) Satuan Polisi Pamong Praja Kota Samarinda.
2. Komunikasi Interpersonal
 - a. Keterbukaan (*Openness*)
 - b. Empati (*empathy*)
 - c. Sikap mendukung (*supportiveness*)
 - d. Sikap positif (*positiveness*)
 - e. Kesetaraan (*Equality*)
3. Faktor penghambat dan faktor pendukung peran komunikasi interpersonal Satpol PP dalam penertiban pedagang kaki lima (Studi kasus PKL di Jalan Gajah Mada Kota Samarinda).

Sumber Data

Dalam penelitian ini penunjukan informan menggunakan metode:

1. Teknik *Purposive Sampling*.

Teknik *purposive sampling* ini digunakan untuk memperoleh *Key Informan*. Adapun *Key Informan dan informan* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

 - a. *Key Informan*:
 1. Rustam S.Sos (Kabid Penegakan Perundang-undangan Daerah Satpol PP Kota Samarinda)
 2. Drs. Umar H. Umar, MM (Kabid Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat.
 3. Drs. Yunan (Seksi Pembinaan, Pengawasan, dan Penyuluhan)
 - b. *Informan*: PKL yang berjualan di sepanjang Jalan Gajah Mada Kota Samarinda berjumlah 63 orang.
 1. Pedagang buah-buahan sebanyak 23 orang
 2. Pedagang makanan sebanyak 29 orang
 3. Pedagang minuman sebanyak 11 orang.

2. Teknik *Accidental Sampling*.

Dalam penelitian ini, peneliti menjadikan PKL yang sedang berjualan di Jalan Gajah Mada Kota Samarinda. Adapun *Informan insidental* dalam penelitian ini berjumlah 14 orang PKL di Jalan Gajah Mada Kota Samarinda.

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer yang diperoleh dalam penelitian ini adalah dengan cara melakukan wawancara atau Tanya jawab secara langsung kepada informan-informan
- b. Data sekunder yang diperoleh melalui beberapa sumber-sumber informasi lain yang masih bersangkutan dengan focus penelitian yang dipersiapkan peneliti

Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Samarinda, adapun penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 14 Maret s/d 14 Juni 2014.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan
2. Penelitian Lapangan
 - Observasi
 - Wawancara
 - Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Analisa data kualitatif terdiri dari 4 komponen, antara lain :

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

PEMBAHASAN

Peran Satuan Polisi Pamong Praja sesuai Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2013 mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) Satuan Polisi Pamong Praja Kota Samarinda.

Untuk mewujudkan peran satuan polisi pamong praja dalam membina ketentraman dan ketertiban umum serta menegakkan Peraturan Daerah dalam mengoptimalkan pola standarisasi pelaksanaan tugas-tugas operasional Satpol PP diperlukan suatu pedoman yang dapat dijadikan acuan untuk mengingat pelaksanaan tugas Satpol pp dalam bentuk standar operasional. Terpeliharanya ketentraman masyarakat dan ketertiban umum Sesuai dengan Teori peran. Peran Satpol PP melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap para pedagang kaki lima sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang pada dasarnya sangat luas, setidaknya-tidaknya tercermin dalam visi, misi, dan program Kantor

Satuan Polisi Pamong Praja dengan maksud sebagai pedoman Satpol PP Kota Samarinda dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta meningkatkan kepatuhan dan ketaatan masyarakat terhadap peraturan daerah dan peraturan walikota.

***Komunikasi Interpersonal
Keterbukaan (openness)***

Berdasarkan hasil penelitian dengan beberapa wawancara mengenai keterbukaan peneliti menganalisis bahwa interaksi terbuka kepada PKL yang dilakukan Satpol PP sudah dijalankan oleh setiap petugas namun secara bertahap cara penyampaiannya dikarenakan kondisi dari sebagian PKL ada acuh, akan tetapi untuk keseluruhan sudah semua tercapai penyampaian pesannya. Esensi dari keterbukaan adalah adanya tanggung jawab dari pelaksana pendekatan humanistik untuk efektivitas komunikasi antarpribadi yang dijalankan oleh petugas Satpol PP kepada para PKL dalam upaya berinteraksi terbuka dan jujur dalam menjalankan tugasnya untuk penertiban PKL yang dianggap mampu memberikan solusi terbaik kepada para pedagang kaki lima. Hal ini menunjukkan keterbukaan yang sudah baik dijalankan oleh petugas Satuan Polisi Pamong Praja Kota Samarinda.

Empati (empathy)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai empati petugas Satpol PP dalam melakukan penertiban, didapati kesenjangan yakni keengganan petugas Satpol PP untuk mencoba merasakan sesuatu yang dialami oleh para pedagang kaki lima bahwa mereka berdagang hanya untuk memenuhi kebutuhan hidup. Hal ini menunjukkan adanya ketidakpedulian petugas Satpol PP Kota Samarinda terhadap pedagang sektor kecil yaitu pedagang kaki lima. Dari hasil pengamatan peneliti menilai empati sudah dijalankan oleh petugas Satpol PP dalam melakukan komunikasi interpersonalnya untuk penertiban PKL namun petugas Satpol PP hanya menjalankan tugas yang diberikan berdasarkan keputusan Walikota terhadap Peraturan Daerah yang berlaku untuk menyelenggarakan ketentraman masyarakat dan ketertiban umum.

Sikap Mendukung (supportiveness)

Berdasarkan hasil dari beberapa informan mengatakan bahwa sikap mendukung yang dilakukan Satpol PP sudah dijalankan dengan membantu menciptakan suasana sikap mendukung seperti, dari gaya spontanitas dalam komunikasinya dan terus terang serta terbuka dalam mengutarakan pikirannya. Namun ada sebagian dari PKL yang mengatakan tidak semua petugas bersikap mendukung melainkan langsung bertindak arogan tanpa memberikan informasi atau surat peringatan terlebih dahulu.

Pada kasus ini peneliti menilai bahwa kurangnya sikap mendukung yang dijalankan dalam penertiban, sehingga tidak terselenggaranya interaksi secara terbuka yang bisa menimbulkan tindakan kekerasan/ anarkis yang dikarenakan

juga kurangnya kesadaran PKL yang belum menyadari peraturan tentang usaha berjualan yang diperuntukkan kepada pedagang kaki lima. Suasana pribadi anggota Satpol PP dapat mengkondisikan dari suasana yang tidak baik menjadi lebih baik untuk semaksimal mungkin, agar dalam melakukan penertiban kepada PKL terjadi suasana yang lebih kondusif. Hal ini guna mencapai ketaatan masyarakat agar mematuhi dan mentaati Peraturan Daerah.

Sikap Positif (positiveness)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai sikap positif yang dijalankan Satpol PP sudah diterapkan kepada pedagang kaki lima dengan besikap ramah dan sopan di dalam menyampaikan pesan dan informasinya. Hal ini menunjukkan kepedulian aparat Satpol PP Kota Samarinda terhadap pedagang kaki lima. Dari hasil wawancara kepada PKL, sikap positif Satpol PP terkadang tidak diperlihatkan melainkan langsung bertindak arogan/anarkis kepada para PKL dengan mengangkut lapak-lapak PKL. Maka dari permasalahan ini sebagian dari PKL menganggap bahwa sikap positif Satpol PP Kota Samarinda masih kurang baik.

Satpol PP menerapkan perilaku baik kepada PKL seperti contoh hal nya yaitu dengan berperilaku sopan, dari datang ke tempat berjualan PKL dan memberikan informasi kepada PKL, agar mencapai hasil yang baik. Bersikap positif dalam menyampaikan pesan terhadap PKL, agar para PKL dapat menerima dengan baik atas pesan yang disampaikan oleh Satpol PP untuk menghindari permasalahan dengan PKL. Satpol PP harus berpikiran positif dan berkelakuan baik dengan para PKL dalam melakukan penertiban. Contohnya tindakan Satpol PP yang bersikap arogan dan kasar, maka setiap menjalankan tugasnya petugas Satpol PP dituntut berkelakuan baik. Semua sudah diterapkan dari pimpinan kepada anggota Satpol PP. Hal ini untuk memberikan penambahan wawasan kepada PKL, agar mengerti dan mengetahui daerah-daerah yang dilarang untuk berjualan.

Kesetaraan (equality)

Penilaian PKL terhadap Satpol PP yang datang dengan menjunjung tinggi nilai kesetaraan terhadap PKL yang satu dengan yang lainnya dijalankan dengan sangat profesionalisme. Hal ini memperlihatkan bahwa kesetaraan yang ditunjukkan Satpol PP kepada PKL dapat dilihat seperti memberi surat teguran peringatan kepada semua pedagang kaki lima yang menyalahi aturan yang ada. Idealnya petugas menyadari benar bahwasanya tugas yang diberikan dituntut untuk menjunjung nilai kesetaraan antara kedua belah pihak yang memiliki kepentingan dan yang saling memerlukan. Dengan demikian terciptanya suasana yang lebih kondusif didalam melakukan penertiban kepada pedagang kaki lima.

Faktor Penghambat Dan Faktor Pendukung Peran Satpol PP Dalam Melakukan komunikasi interpersonal Untuk Penertiban PKL.

Pada Dinas Satpol PP Kota Samarinda dalam melakukan komunikasi interpersonal untuk penertiban pedagang kaki lima tidak selalu berjalan baik,

yang mana dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapatnya beberapa hambatan yaitu berupa kendala yang dihadapi oleh Satuan Polisi Pamong Praja dalam melakukan penertiban kepada pedagang kaki lima terdapat pada masalah kurangnya wawasan dan kesadaran pedagang kaki lima terhadap peraturan daerah yang berlaku dikarenakan minimnya tingkat pendidikan yang dimiliki sebagian pedagang kaki lima sehingga dapat menimbulkan prasangka yang negatif kepada petugas Satpol PP, selain itu masalah lain yaitu kurangnya personil Satpol PP, seperti yang diungkapkan oleh kepala bidang perundang-undangan Satpol PP bahwa “Kendalanya yaitu kurangnya personil dan sarana prasarana penunjang dalam melakukan penertiban”. Sedangkan faktor pendukungnya apabila seluruh PKL mengerti akan peraturan yang berlaku dan memikirkan untuk tidak membuang sampah disembarang tempat yang dapat merusak lingkungan, agar PKL lebih mengerti dan mengetahui daerah-daerah yang dilarang untuk berjualan. Pedagang kaki lima yang sudah di beri peringatan sudah mengerti bahwa adanya tempat-tempat yang tidak diperuntukkan untuk berjualan, maka PKL diberikan penyuluhan, pengawasan dan penertiban yang sering dilakukan pada saat patroli dan menegur pedagang yang berjualan bukan pada tempatnya terus menerus di lakukan di seluruh tempat Kota Samarinda.

Berdasarkan pendapat pedagang kaki lima kebanyakan, baik tidaknya penertiban yang dilakukan Satpol PP tergantung dari aparat itu sendiri, atau dalam skala dilapangan, tergantung pada aparat yang berhubungan langsung dengan PKL, sehingga faktor pendukung maupun penghambat peran Satpol PP dalam melakukan komunikasi interpersonal terletak pada bagaimana Satpol PP itu sendiri di dalam menjalankan tugas-tugasnya. Komitmen Satpol PP untuk mewujudkan tugasnya dalam penataan tata ruang kota yang nyaman untuk ketentraman dan ketertiban umum merupakan salah satu faktor yang mendukung terwujudnya komunikasi interpersonal yang lebih efektif untuk penertiban pedagang kaki lima, dengan dapat mudah dipahami dan dimengerti oleh PKL.

Dengan demikian, faktor pendukung dan penghambat dalam peran Satpol PP dalam melakukan komunikasi interpersonal untuk penertiban pedagang kaki lima di Jalan Gajah Mada Kota Samarinda adalah terletak pada aparat Satuan Polisi Pamong Praja, selain itu tidak hanya komitmen Satpol PP dan kemampuan aparat dilapangan. Tetapi peran pedagang kaki lima juga dibutuhkan, yang mampu mengartikulasikan kepentingan pemerintah untuk mewujudkan tata ruang kota yang nyaman dan indah untuk tercapainya ketentraman dan ketertiban masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan data dan pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk mewujudkan peran satuan polisi pamong praja dalam membina ketentraman dan ketertiban umum serta menegakkan Peraturan Daerah dalam rangka mengoptimalkan pola standarisasi pelaksanaan tugas-tugas Satpol PP

sudah dijalankan dengan baik oleh petugas alam penertiban terhadap PKL sehingga maksud, tujuan, sasaran Satpol PP dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat berjalan dengan baik dan lancar. Namun dari pihak pedagang kaki lima sendiri masih ada yang melanggar peraturan daerah yang diperuntukkan kepada pedagang kaki lima tentang ketentuan-ketentuan dalam berjualan di tempat-tempat yang dilarang, yang dapat menimbulkan keresahan kepada masyarakat pengguna jalan, yang salah satunya dapat menyebabkan kemacetan lalu lintas.

2. Keterbukaan Satpol PP dalam menyampaikan pesan dan informasinya kepada pedagang kaki lima (PKL) sudah jelas dan dapat dipahami oleh PKL mengenai aturan yang ada. Sehingga pedagang kaki lima mengerti apa yang harusnya yang sudah menjadi tugas dari Satpol PP dan begitu juga agar Satpol PP dapat mengerti dan memahami bahwa alasan pedagang kaki lima berjualan hanya untuk memenuhi kebutuhan hidup.
3. Empati Satpol PP dalam menyampaikan pesan dan informasinya sudah dilakukan petugas kepada pedagang kaki lima (PKL) dalam penertiban. Namun PKL beranggapan, sikap empatik yang dilakukan Satpol PP masih kurang baik ini terlihat dari terkadang sikap arogan dan anarkis yang dilakukan aparat pada saat penertiban terhadap pedagang kaki lima.
4. Sikap mendukung Satpol PP terhadap pedagang kaki lima di Jalan Gajah Mada Kota Samarinda masih kurang baik. Sikap Satpol PP belum sepenuhnya dirasakan oleh pedagang kaki lima, yang berhubungan dengan sikap spontanitas Satpol PP dalam menyampaikan pesan dan informasi dengan tidak menunjukkan sikap mendukung terhadap PKL dalam berjualan.
5. Sikap positif Satpol PP dalam penyampaian pesan terhadap pedagang kaki lima masih kurang baik, hal ini dapat dilihat dari pernyataan sebagian dari pedagang kaki lima yang menganggap aparat kasar dalam melakukan penertiban. Namun ada pedagang kaki lima yang beranggapan, sikap baik dan sopan Satpol PP dengan PKL sudah dijalankan dengan sangat baik melalui komunikasi interpersonalnya.
6. Kesetaraan pada Satpol PP dengan para PKL dalam melakukan penyampaian secara menyeluruh sudah baik. Satpol PP tidak pernah membedakan siapa PKL, jadi semua sama, di berikan beban sama, di berikan hak dan kewajiban yang sama sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk pedgag kaki lima Kota Samarinda.
7. Faktor pendukung peran Satpol PP dalam melakukan komunikasi interpersonal untuk penertiban yaitu pedagang kaki lima (PKL) mengerti tentang peraturan di kawasan yang dilarang untuk berjualan yang disampaikan oleh Satpol PP sehingga terwujudnya penciptaan Kota Samarinda yang tertib, indah dan nyaman. Sedangkan, faktor penghambatnya yang menyebabkan terganggunya ketentraman dan ketertiban umum kurangnya kesadaran, kepatuhan, dan ketaatan pedagang kaki lima (PKL) terhadap Peraturan Daerah yang diberlakukan terhadap PKL.

Saran

Setelah melalui beberapa macam penelitian, dengan rendah hati penulis merasa perlu untuk memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat kepada semua pihak. Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Bisa menjadi referensi bagi Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Samarinda lebih memperhatikan peran Satpol PP yang dijalankan oleh seluruh anggota satpol pp yang sudah terlatih dalam bidang penertipan pkL sesuai dengan standar pelaksanaan tugas-tugas operasional pamong praja serta dapat menyampaikan maksud dan tujuan dengan menggunakan bahasa yang baik contohnya mengadakan pembinaan atau penyuluhan kepada pedagang kaki lima.
2. Kegiatan komunikasi secara langsung harus terus dilakukan oleh Satpol PP terhadap pedagang kaki lima, cara ini lebih efektif jika dibandingkan dengan menggunakan brosur atau adanya selebaran saja, karena mereka para PKL tidak semua mempunyai pendidikan yang tinggi, sehingga keterbatasan informasi dan pemahaman sangat minim.
3. Pemerintahan Kota Samarinda hendaknya menggunakan pendekatan dialog dengan PKL di jalan gajah mada, yakni dalam hal tata ruang kota. Dan Pemerintahan Kota Samarinda hendaknya lebih memperhatikan pedagang kaki lima (PKL) yang tergolong sebagai pedagang ekonomi lemah yang berjualan di sembarang tempat (kawasan yang dilarang untuk berjualan). Agar Pemerintah kota dapat menyediakan tempat berjualan yang strategis untuk pedagang kaki lima, sehingga jalur tersebut dapat bersih dari pedagang kaki lima.
4. Diharapkan Pemerintah Kota menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap untuk digunakan Satpol PP yang ditugaskan untuk melakukan penertiban pedagang kaki lima di Kota Samarinda.

Daftar Pustaka

- Devito, Joseph A. (1996). *Human Communication*. Alih bahasa oleh Maulana, Agus. (1997). *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Professional Books.
- Mulyana, Deddy. (2000). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Devito, Joseph A, 2011. *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta : Karisma Publishing Group.
- Effendy, Onong Uchjana, 1993. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi* Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Fajar, Marhaeni, 2009. *Ilmu Komunikasi Teori & Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Remaja Rosada Karya.
- Mulyana, Deddy, 2007. *Ilmu Komunikasi suatu pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurdin, 2004. *Sistem Komunikasi Indonesia*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Rakhmat, Jalaluddin, 2009. *Psikolog iKomunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya offset Bandung.
- Suhardono, Edy. 1994. *Teori Peran (Konsep, Derivasi dan Implikasi)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suprpto, Tommy, 2009. *Pengantar teori & Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hardjana. M, Agus. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Hendropuspito, D., 1989, *Sosiologi Sistematis*, Kanisius, Yogyakarta.
- Ahmadi, Abu, 1982. *Psikologi Umum*. Rineka Cipta, Jakarta: Penerbit Bina Ilmu.
- Rakhmat, Jalaludin, *Penelitian Komunikasi*, Remaja Rosdakarya Bandung, 1999.
- Paul B. Horton dan Chester L. Hunt, 1993. *Sosiologi*. Terjemahan Aminuddin Ram dan Tita Sobari. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Fiske, John. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moleong, Lexy J. 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Soekanto, Soerjono. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian, Rineka Cipta*: Jakarta.
- Aw, Suranto, *Komunikasi Interpersonal*, Graha Ilmu, Yogyakarta 2011.
- Riswandi, *Ilmu Komunikasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2009.
- Bungin, Burhan, *Sosiologi Komunikasi*, Kencana, Jakarta 2008.
- Mulyana, Deddy. 2004. *Metodologi Penelian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset. Paxson.
- Sonhaji. A, 1992, *Teknik Observasi dan Dokumentasi, Makalah Disajikan Dalam Loka Karya Penelitian Tingkat Lanjut Angkatan 1 Tahun 1991/1992*, Malang: Lembaga Penelitian IKIP Malang

Dokumen-dokumen:

- Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Kota Samarinda (LAKIP) Tahun 2013.
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 14 Tahun 2013 tentang *Standar Operasional Prosedur (SOP) Satuan Polisi Pamong Praja Kota Samarinda*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2012 tentang *Penataan dan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima*.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 125 Tahun 2012 Tentang *Koordinasi Penataan dan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima*.