

KINERJA SATPOL PP KOTA PEKANBARU DALAM MENANGGAPI LAPORAN MASYARAKAT YANG MASUK PADA PUSAT PELAYANAN PENGADUAN PELANGGARAN PERDA DAN PERKADA (P6) TAHUN 2022

Oleh: Sonia Safira

Dosen Pembimbing: Drs. Ishak, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jalan H.R Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 2829

Telp/Fax: 076163277

ABSTRACT

In this research, there are several problem phenomena that will be raised in 2022 in the performance of Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Pekanbaru in responding to public reports submitted of pusat pelayanan pengaduan pelanggaran perda and perkara (P6), namely that there are reports that are not resolved so that the public makes complaints on online media, there were 7 reports that took longer to complete beyond the specified time, namely 14 working days, and the assessment of the Community Satisfaction Index (IKM) for the completion time element had the lowest average value (NRR) and decreased from the previous year. From the above phenomenon, the aim of this research is to determine the performance of Satpol PP in Pekanbaru City to responding public reports submitted to the pusat pelayanan pengaduan pelanggaran perda and perkara (P6) in 2022 and what the inhibiting factors are. This research is descriptive research with a qualitative approach. The types of data are primary data and secondary data, primary data is obtained directly from informants. Data collection techniques were carried out by means of interviews and documentation.

The results of this research show that the performance of Satpol PP in Pekanbaru is running as it should, but there are deficiencies in each of the theoretical indicators used, starting from deficiencies in the quality of work, speed of work in the follow-up process, there is no transparency in accountability for incoming reports, the ability of service officers cannot be proven. according to qualifications and not provided with technical service training, as well as internal communication which is only carried out through report documents. There are inhibiting factors in the performance of Satpol PP, namely inadequate budgeting, lack of human resources (SDM) for the investigative unit, lack of operational vehicles and the signature process has not yet used digitalization so it still uses manual signatures.

Keywords: Performance of Satpol PP, Pusat Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda and Perkada (P6), Public Report.

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam Undang Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dalam pasal 344 ayat (1) dijelaskan bahwa “Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya

pelayanan publik berdasarkan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah”. Pelayanan publik seringkali menjadi ukuran paling mudah dipahami sejauh mana

kinerja pemerintah dalam melaksanakan fungsi-fungsinya. Pelayanan publik adalah salah satu fungsi penting pemerintah selain regulasi, proteksi dan distribusi. Pelayanan publik merupakan proses sekaligus *output* yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan. Salah satu pelayanan yang diberikan ialah pelayanan pengaduan terkait adanya suatu pelanggaran yang telah didesain oleh unit pemerintahan dalam ruang lingkup tugas menjaga ketertiban umum, unit pemerintahan tersebut adalah Satuan Polisi Pamong Praja atau biasa disingkat dengan Satpol PP.

tingkat daerah yaitu Satpol PP Kota Pekanbaru dimana berfungsi untuk menegakan Perda dan Perkada di wilayah Kota Pekanbaru sesuai dalam Undang Undang No. 23 Tahun 2014 Pasal 255 dijelaskan terkait pembentukan Satuan Polisi Pamong Praja. Untuk melihat jalannya fungsi Satpol PP dalam penegakan Perda, tentunya Satpol PP Kota Pekanbaru harus memiliki standar target serta hasil realisasi yang akan menentukan hasil kinerja apakah mengalami penurunan atau kenaikan dengan periode satu tahun. Berikut adalah tabel perbandingan target, realisasi dan capaian kinerja Satua Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru Tahun 2022:

Salah satu unit Satpol PP pada
Tabel 1. Perbandingan Realisasi dan Capaian Kinerja Satpol PP Pekanbaru Tahun 2021-2022

Sasaran Strategi	Indikator Kerja	Target dan Realisasi Kinerja Program dan Kegiatan Tahun 2021			Target dan Realisasi Kinerja Program dan Kegiatan Tahun 2022			Hasil Kinerja
		Target	Realisasi	Capaian Kerja	Target	Realisasi	Capaian Kerja	
Meningkatkan Ketertiban Umum	Persentase Penyelesaian Penegakan Perda/Perkada	80%	88,57%	110%	85%	100%	117%	Meningkat
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Meningkatkan Kinerja Penyelenggaraan Pemerintahan	Nilai IKM Satpol PP Kota Pekanbaru	85,25	85,13	99,85%	88,88	86,81	97%	Meningkat
	Nilai Implementasi AKIP Satpol PP Kota Pekanbaru	70,88	67,89	95,78%	70,35	67,89	96%	Tetap

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru (LKjIP), 2022.

Pada tabel diatas dapat dilihat kinerja Satpol PP dalam penegakan Perda dan Perkada telah dikatakan baik dan meningkat, dimana mengalami peningkatan capaian kerja tahun 2022 dibanding tahun 2021 dari 110% menjadi 117%, target serta realisasi juga sudah terjalankan yang awalnya hanya menargetkan 85% telah terealisasi 100%, namun berbeda dengan indikator

kualitas pelayanan publik dan peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dengan indeks nilai IKM yang ditargetkan 85,25 namun hanya terealisasi 83,13 pada tahun 2021 dari target awal 88,88 hanya terealisasi 86,81 namun mengalami peningkatan dibaning tahun 2021.

Untuk mengoptimalkan kinerja Satpol PP dalam penegakan perda Di

Kota Pekanbaru, Satpol PP bersama Pemerintah Kota Pekanbaru membuat inovasi pelayanan publik yang berfokus pada layanan pengaduan masyarakat terkait adanya pelanggaran Perda. Inovasi Pelayanan publik ini ialah Pusat Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada (P6) yang berlokasi di Mall Pelayanan Publik Gedung C Loker B3 sebagai pemanfaatan pelayanan publik satu pintu Kota Pekanbaru. Terdapat 2

jenis layanan pada P6 yaitu tempat pelaporan Pelanggaran Perda dan Perkada dan tempat melakukan konsultasi tentang adanya pelanggaran Perda dan Perkada dengan dijamin kerahasiaan data pelapor sesuai regulasi yang telah ditetapkan. Berikut adalah gambar loket Pusat Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada (P6) di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

Gambar 1. Pusat Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada (P6) Mall Pelayanan Publik Pekanbaru



Sumber: Wartasuluh.com, 2022

Diatas adalah gambar Pusat Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada yang berlokasi di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru Gedung C Loker B3. Mengenai kewajiban Satpol PP Pekanbaru dalam menanggapi laporan yang masuk pada P6, telah dijelaskan pada pada Standar prosedur Pusat Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada (P6) dimana terdapat prosedur laporan dimulai dari menerima laporan masyarakat dengan pembuatan laporan kejadian, dan selesai pada membuat laporan kepada pimpinan yaitu Kepala Satpol PP dalam bentuk laporan kunjungan lapangan, untuk membutikan bahwasanya unit Satpol PP telah merespon laporan berupa tinjau lapangan dan telah melalui beberapa tahapan untuk sampai pada penyelesaian sesuai uraian yang ada pada laporan kunjungan lapangan.

Pada tahun 2022 peneliti menemukan beberapa permasalahan terkait kinerja Satpol PP yang menjadi fokus permasalahan penelitian, permasalahan pertama yaitu adanya pemberitaan terhadap kurangnya kinerja Satpol PP dalam menanggapi laporan masyarakat sehingga laporan tidak selesai secara tuntas, hal ini dibuktikan dengan berita pada laman berita cMczone.com atas tidak terselesaikannya laporan masyarakat yang sudah melakukan laporan namun tidak kunjung mendapat titik temu masalah, berikut gambar laman berita cMczone.com “Warga Berharap Pol PP Kota Pekanbaru Tertibkan Bangunan Tanpa Izin Yang Mengganggu Ketertiban”. Menurut data yang didapat peneliti dari Satuan Polisi Pamong Praja pada tahun 2022 terdapat beberapa laporan yang tidak terselesaikan berikut disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Status Laporan Masyarakat Pada P-6

No	Status Laporan	Jumlah
1.	Selesai	27 Laporan
2.	Laporan Dicabut	3 Laporan
3.	Tidak Dapat Ditindaklanjuti	5 Laporan
Total		35 Laporan

Sumber: Satuan Polisi Pamong Praja, 2022.

Pada tabel diatas terdapat 5 laporan yang tidak selesai dengan alasan tidak dapat ditindaklanjuti, terdapat 3 laporan yang dicabut dan 27 laporan yang selesai. Masih terdapatnya laporan yang tidak bisa ditindaklanjuti sampai selesai sekitar 15% dari total 32 laporan yang harus ditindaklanjuti, dimana hal ini dapat dipertanyakan pada 5 laporan

tersebut, karena implementasi pusat pengaduan ini adalah untuk menyelesaikan laporan masyarakat hingga selesai. Pada tahun 2022 peneliti juga menemukan terdapat laporan yang terselesaikan lewat dari waktu pada SOP pelayanan pengaduan Satpol PP yaitu 14 hari, berikut adalah tabel laporan yang terselesaikan >14 hari:

Tabel 3. Waktu Penyelesaian Laporan >14 Hari

No	Hari dan Tanggal Lapor	Tanggal Tindaklanjuti Petugas Atas Laporan
1.	05 Februari 2022	09 Juni 2022
2.	21 April 2022	24 Mei 2022
3.	9 Juni 2022	28 Juni 2022
4.	19 Juli 2022	11 Agustus 2022
5.	19 September 2022	12 Oktober 2022
6.	23 November 2022	12 Desember 2022
7.	23 November 2022	12 Desember 2022

Sumber: Satuan Polisi Pamong Praja, 2022.

Pada tabel diatas dapat dilihat beberapa tanggal laporan yang masuk dengan waktu tindaklanjuti lebih dari 14 hari kerja, dari 7 laporan, bahkan terdapat laporan dengan waktu lebih dari satu bulan ditidklanjuti. Terkait hal ini berdampak pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terkait layanan

Satuan Polisi Pamong Praja 2022 dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru dimana survey yang dilakukan oleh DPMPTSP terhadap 25 orang responden maka diperoleh hasil data sebagai berikut.

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terkait Layanan Satuan Polisi Pamong Praja 2021-2022

Unsur Layanan	2021		2022	
	NRR	Mutu	NRR	Mutu
Unsur 1 : Persyaratan Pelayanan	3.66	B	3.25	B
Unsur 2 : Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur	3.44	B	3.30	B
Unsur 3 : Waktu Penyelesaian	3.28	B	3.15	B
Unsur 4 : Biaya/ Tarif	4.00	A	3.95	A
Unsur 5 : Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.36	B	3.70	A

Unsur 6 : Kompetensi Pelaksana	3.28	B	3.50	B
Unsur 7 : Perilaku Pelaksana	3.32	B	3.55	A
Unsur 8 : Penanganan Pengaduan, Saran, & Masukan	-	-	3,40	B
Unsur 9 : Sarana Dan Prasarana	3.20	B	3.40	B
NRR Tertimbang	3,41	B	3,41	B
IKM	85,13		86,81	

Sumber: DPMPTSP Kota Pekanbaru, 2022.

Berdasarkan tabel diatas unsur yang paling sedikit mendapatkan Nilai Rata Rata (NRR) yaitu pada waktu penyelesaiannya dengan nilai rata rata 3.15 diantara unsur lainnya dan juga mengalami penurunan dari tahun 2021

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan fenomena yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk menarik rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimanakah kinerja Satpol PP Kota Pekanbaru dalam menanggapi laporan masyarakat yang masuk pada pusat pelayanan pengaduan pelanggaran Perda dan Perkada (P6) tahun 2022?
2. Apakah faktor penghambat kinerja Satpol PP Kota Pekanbaru dalam menanggapi laporan masyarakat yang masuk pada pusat pelayanan pengaduan pelanggaran Perda dan Perkada (P6) tahun 2022?

C. TUJUAN PENELITIAN

Mengacu pada rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja Satpol PP Kota Pekanbaru dalam menanggapi laporan masyarakat yang masuk pada pusat pelayanan pengaduan pelanggaran Perda dan Perkada (P6) tahun 2022.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat kinerja Satpol PP Kota Pekanbaru dalam menanggapi laporan masyarakat yang masuk pada pusat pelayanan pengaduan pelanggaran Perda dan Perkada (P6) tahun 2022.

dari 3.28, dari hasil survey ditemukan bahwa masyarakat menilai kalau pelayanan Satpol PP dinilai masih kurang cepat, pada SKM ini juga dijelaskan bahwa layanan P6 ini belum melakukan pelayanan prima.

D. KERANGKA TEORI

a. Kinerja

Kinerja mengarah pada suatu tingkat pencapaian tugas yang dilakukan oleh seseorang. Hal ini menggambarkan seberapa baik seseorang memenuhi tuntutan pekerjaannya. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja menurut Scriber dalam *Bantam English Dictionary* menjelaskan kinerja berasal dari *to perform* dengan beberapa entitas, yaitu:

1. Melakukan, menjelaskan, dan melaksanakan (*to do or carry of execute*)
2. Memenuhi atau melaksanakan kewajiban (*to do discharge of fulfilasvow*).
3. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete of fan understand king*).
4. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what is expected of a person machine*).

b. Kinerja Birokrasi Publik

Kinerja birokrasi publik yaitu tindakan yang dilakukan oleh lembaga dalam suatu aktivitas pelayanan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, tidak melanggar hukum, aturan serta sesuai moral dan etika, dimana kinerja yang baik dapat memberikan kepuasan pada pengguna jasa. Dalam konteks kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia, pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah memberikan berbagai rambu-rambu pemberian pelayanan kepada birokrasi publik secara baik. Untuk melihat kinerja birokrasi publik telah menyediakan pelayanan yang baik dan bermanfaat untuk pengguna jasa sebagai pertimbangan keberlanjutan suatu pelayanan, sebagai berikut:

1. *Quality Of Work* (Kualitas Kerja), kualitas dari pekerjaan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan pengguna layanan, bukan hanya sekedar pemenuhan tanggung jawab, tetapi melihat apakah birokrasi publik mampu menciptakan mutu kerja yang bernilai guna.
2. *Speed Of Work* (Kecepatan Kerja), kecepatan yang dilakukan oleh birokrasi publik dalam menyelesaikan pekerjaannya untuk kepuasan pengguna jasa dan sesuai waktu yang telah ditetapkan.
3. *Responsibility* (Tanggung Jawab), pertanggungjawaban birokrasi publik dalam menyelesaikan pekerjaannya dari awal hingga akhir sehingga menjawab persoalan para pengguna jasa dengan kata lain melihat keprofesionalan para birokrasi publik.
4. *Job Knowledge* (Pengetahuan), luasnya pengetahuan birokrasi publik terhadap pekerjaannya sehingga memiliki ketepatan dalam menjalankan tugas.
5. *Communication* (Komunikasi),

membangun komunikasi yang lancar dan baik antar sesama birokrasi publik yang bersangkutan agar terjadi kolaborasi yang baik dalam pemenuhan kebutuhan pengguna jasa.

E. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif-kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *trianggulasi*, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat penyanderaan atau gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat hubungan antar fenomena yang diselidiki.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Satpol PP Kota Pekanbaru dan Mall Pelayanan Publik. Alasan penulis memilih lokasi penelitian karena penulis melakukan penelitian mengenai kinerja Satpol PP Kota Pekanbaru dalam menanggapi laporan masyarakat yang masuk pada Pusat Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada (P6) Tahun 2022, dimana mencari data serta informan penelitian untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini berada di Kantor Satpol PP Kota Pekanbaru dan Mall Pelayanan Publik sebagai tempat Loker P6.

3. Jenis Data

Dalam memperoleh informasi terkait keterangan dan data data yang diperlukan penulis mendapatkan 2 (dua) jenis data beserta sumber sebagai berikut:

a. Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang memuat data utama yakni data yang diperoleh secara langsung di lapangan, misalnya narasumber atau informan. Informasi dari sumber data primer dalam penelitian kualitatif pada umumnya dapat digali dengan lebih mendalam melalui wawancara.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data tambahan yang diambil tidak secara langsung di lapangan, melainkan dari sumber yang sudah dibuat orang lain, misalnya: buku, jurnal, dokumen, foto,

dan statistic dan data lainnya untuk mendukung penelitian. Sumber data sekunder dapat digunakan dalam penelitian, dalam fungsinya sebagai sumber data pelengkap ataupun yang utama bila tidak tersedia narasumber dalam fungsinya sebagai sumber data primer

4. Sumber Data

a. Informan

Adapun informan yang akan diwawancarai dalam penulisan ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Informan Penelitian

No	Informan	Nama Informan	Jumlah
1.	Kepala Bidang Penegakan Perundang-Undangan Daerah	Fakhrudin, SP.	1
2.	Ketua Tim Unit Penyidikan	Bismilone Chanko, SE, MM.	1
3.	Petugas Piket Pusat Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda (P6)	Zurfina Dhian H. W, S.H, M.H	1
4.	Pelapor	1. T 2. GM 3. D 4. SY 5. RN 6. LS 7. H.	7
Total			10

Sumber: Data Olahan Penulis, 2023.

b. Media Massa

Media massa dalam penelitian ini adalah laman berita cMczone.com, Wartasuluh.com, dan suarapku.com sebagai media massa yang mendukung data penelitian sebagai kutipan berita.

c. Dokumen

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini juga bersumber dari dokumen dokumen yang ada yaitu : Standar Operasional Prosedur Pusat Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada (SOP) Tahun 2022, Surat Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong

Praja Kota Pekanbaru No. 018 Tahun 2022, Surat Edaran Walikota No.29/POL.PP-SEKR/2022, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2022, Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan (LKjIP) Satuan Polisi Pamong Praja Tahun 2022, Lembar Dokumen Laporan Pengaduan, Surat Permintaan Personil Instansi Lain dan Surat Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru No. 112 Tahun 2022.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan sebagai makna dalam topik tertentu.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah, agenda dan lain-lain. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara yang bersumber dari dokumen dan rekaman.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Untuk memaparkan permasalahan dalam penelitian ini digunakan metode analisis data deskriptif analisis. Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data atau gambar yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

F. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Satpol PP Kota Pekanbaru dalam Menanggapi Laporan Masyarakat yang Masuk pada Pusat Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada (P6) Tahun 2022

a. *Quality Of Work* (Kualitas Kerja)

Kualitas kerja dari petugas layanan dalam mempersiapkan proses administrasi, dimana terdapat 5 lampiran surat yang masing-masing memiliki

fungsi tersendiri. Namun dijumpai terdapat dokumen yang dibuat secara berulang seperti formulir laporan dimana keseluruhan isi pada formulir tersebut dimuat secara lengkap pada lembar kejadian, formulir tersebut juga dibuat langsung oleh petugas layanan, jika hanya mempertimbangkan legalitas laporan sebagai bukti registrasi laporan pelapor, pada tanda bukti laporan juga sudah dibubuhi tanda tangan pelapor dan memuat data yang hampir sama dengan formulir, karena pada saat laporan petugas langsung menanyakan kepada pelapor, namun jika sebaliknya pelapor yang mengisi formulir secara pribadi mungkin akan lebih baik. Sebaiknya tidak terjadi pengulangan informasi serta meminimalisir dokumen laporan agar proses pada administrasi ini tidak memakan banyak waktu, jadi dokumen yang dibuat adalah dokumen yang secara keseluruhan telah menyimpan informasi yang lengkap mengenai laporan.

Kualitas kerja tim penyidik saat melakukan tindak lanjut sudah dilakukan sebagaimana mestinya, namun dijumpai bahwa tidak diadakan tinjauan lapangan secara berkala atau sesuai waktu kesepakatan untuk memastikan laporan selesai dan penegakan perda terlaksana pada saat terjadinya proses mediasi, ini yang membuat kualitas kinerja Satpol PP dalam menanggapi laporan serta penegakan perda selalu menjadi permasalahan, karena kualitas tidak sekedar hanya implementasi atau pemenuhan tugas semata tetapi kualitas diukur ketika Satpol PP telah mampu menciptakan penegakan perda melalui Pusat Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada.

b. *Speed Of Work* (Kecepatan Kerja)

Kecepatan kerja pada proses administrasi, dimana dokumen laporan lembar diposisi masih ditulis secara manual oleh Kepala Satpol PP dan tanda tangan berkas masih dilakukan manual dengan kata lain belum terjadinya digitalisasi dalam penandatanganan berkas

yang membuat laporan menjadi tertunda, hal ini yang mengakibatkan terjadinya penumpukan dokumen laporan, ditambah terdapat uraian laporan yang harus dipahami dengan jelas. Seharusnya laporan tersebut bisa menggunakan sistem tebusan dengan hanya dibubuhi satu tandatangan pihak berwenang seperti kepala Satpol PP, proses administrasi yang masih menggunakan metode lama ini membuat tidak efektif dan efisien diberlakukan pada era sekarang yang dimana sudah menggunakan tanda tangan digital. Peneliti menemukan permasalahan dalam kecepatan waktu proses penyidikan, seperti kurangnya kendaraan operasional, kurangnya SDM tim penyidik sehingga ketika terdapat kegiatan pemerintahan atau kegiatan yang bersifat mendesak yang memerlukan Satpol PP turun secara keseluruhan, sehingga membuat laporan tersebut tertunda dikarenakan SDM atau kendaraan yang tidak memadai.

c. Responsibility (Tanggung jawab)

Walaupun ada beberapa laporan yang tidak dapat ditindaklanjuti dengan alasan laporan terdapat unsur pribadi, namun ada baiknya Satpol PP tidak hanya melakukan konfirmasi kepada pelapor tetapi Satpol PP juga hadir sebagai mediator dalam proses mediasi antara pelapor dan terlapor, agar Satpol PP menunaikan tanggungjawabnya dalam menyelesaikan laporan yang telah masuk serta mendapatkan solusi dari masalah tersebut sehingga pelapor tidak merasa sia sia dalam membuat laporan di P6, karena jika tidak ada mediator yang memiliki wewenang kuat maka permasalahan tersebut tidak akan terselesaikan walaupun laporan tersebut berdasarkan kepentingan pribadi, jika laporan tersebut telah masuk ke P6 maka itu akan menjadi tanggungjawab Satpol PP dalam menyelesaikannya, namun jika nanti telah didapati aturan lain mengenai jenis laporan yang dapat masuk ke P6 barulah hal tersebut tidak menjadi

tanggungjawab Satpol PP.

Peneliti juga menemukan pada dokumen laporan, yaitu pada beberapa lembar dokumen laporan kunjungan lapangan (LKL) bagian hasil tindak lanjut masih belum didapati transparansi hasil akhir dari laporan, pada beberapa LKL hanya terdapat hasil akhir yaitu pemanggilan terlapor tanpa adanya keterangan dari hasil pemanggilan tersebut, baik mengenai sanksi apa yang didapat jika tidak memenuhi panggilan atau tidak menaati kesepakatan pemanggilan, pada lampiran arsip juga tidak dijumpai surat pemanggilan berserta hasil dari pemanggilan tersebut, namun hasil kunjungan lapangan yang menjadi bukti laporan selesai sudah dibuat dan ditanda tangani, ini berarti pada proses administrasi belum secara lengkap memaparkan tanggungjawab tim penyidik dalam tindak lanjut.

d. Job Knowledge (Pengetahuan)

Petugas yang bertugas pada proses administrasi sudah sesuai dengan keahliannya walaupun belum memiliki latar belakang pendidikan yang mencakupi bidang pelayanan atau administrasi. Namun peneliti menemukan pada pembuatan dokumen laporan kejadian belum sepenuhnya lengkap, karena dikatakan pengetahuan terkait penghafalan perda sudah baik tetapi tidak ada penulisan nomor perda serta pasal yang dilanggar pada setiap dokumen terutama ada lembar kejadian sebagai acuan pembuatan disposisi. Pembuatan nomor serta pasal perda sangat penting dilakukan agar pengetahuan petugas layanan terkait perda dapat dibuktikan karena dokumen yang detail akan mendatangkan informasi yang valid, jadi ketika terlapor bertanya dilapangan mengenai nomor serta pasal perda, tim penyidik dapat memberikan bukti tertulis yang konkrit.

Selanjutnya ditemukan juga bahwa belum diadakannya pelatihan *service excellent* mengingat latar belakang pendidikan petugas tidak

mencakupi bidang pelayanan atau administrasi, walaupun telah memiliki keahlian dalam pembuatan dokumen namun dimeja pelayanan perlu adanya pengetahuan, baik mengenai pemahaman kebutuhan masyarakat, etika pelayanan, dan hal hal lainnya, mengingat masyarakat memiliki masalah serta keluhan yang berbeda beda. Pada pelatihan *service excellent* ini nantinya petugas layanan mengetahui pelayanan publik yang baik seperti apa, karena menjalankan pelayanan tidak cukup hanya dengan ramah tamah, tetapi juga harus memperlihatkan antusias pada laporan yang masuk, karena petugas layanan tidak lagi bertindak sebagai unit penyidik yang fokus utama pada penghafalan perda tapi petugas layanan P6 bertindak sebagai *front office* yang harus siap dengan segala sikap dan tindakan masyarakat yang berbeda beda.

e. Communication (Komunikasi)

Pada proses administrasi sudah dijumpai komunikasi antar unit tetapi masih menggunakan komunikasi tidak langsung yaitu menggunakan dokumen, pada saat tahap analisa laporan tidak didapati pertemuan antar unit Satpol PP, dari komunikasi petugas layanan dengan kasi penyidikan, kabid PPUD serta kepala Satpol PP dalam menjelaskan perihal laporan hanya menggunakan lembar kejadian yang didalamnya telah memuat semua informasi laporan, walaupun demikian komunikasi secara langsung perlu diadakan agar terdapat pemahaman laporan yang masuk, karena ketika membaca dokumen dengan penjelasan langsung terkadang bisa saja berbeda, jadi ada baiknya diadakan pertemuan yang tidak memakan banyak waktu dengan menghadirkan semua unit terkait atau instansi terkait.

Pada komunikasi internal saat disposisi laporan dimana hanya menggunakan perintah dalam lembar disposisi saja tanpa adanya pertemuan langsung, seharusnya diadakan pertemuan tim penyidik dengan Kepala

Satpol PP serta Kabid PPUD terkait perintah ini agar tidak terjadi kesalahan pada proses penyidikan. Perlu diperhatikan pada komunikasi Satpol PP ialah pada komunikasi internalnya, dimana seharusnya terdapat proses analisa secara langsung yang mengkaji tentang laporan yang masuk, beserta tindakannya, proses disposisi dan hal hal lain agar memiliki kejelasan serta pemahaman yang baik, dengan adanya pertemuan ini juga dapat menjalin koordinasi yang baik antar struktur P6, komunikasi melalui surat juga diperlukan sebagai bentuk komunikasi formal antar unit dalam suatu organisasi birokrasi publik, namun terkadang apa yang dibaca dengan yang dikatakan bisa berbeda makna maka dari itu komunikasi yang sangat efektif adalah dilakukan komunikasi langsung.

2. Faktor Penghambat Kinerja Satpol PP Kota Pekanbaru Dalam Menanggapi Laporan Masyarakat yang Masuk pada Pusat Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada (P6) Tahun 2022

a. Keterbatasan Anggaran Dalam Pelayanan Publik

Terkait permasalahan anggaran juga telah dituliskan dalam tabel permasalahan yang dihadapi oleh Satpol PP Kota Pekanbaru dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan (LKjIP) Satpol PP tahun 2022 yaitu: “*Dana yang tersedia setiap tahun belum mencukupi untuk melakukan kegiatan yang ada di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru baik untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok sebagai unsur ketentraman dan ketertiban umum serta Penegakan Peraturan Daerah (PERDA) dan Peraturan Kepala Daerah (PERKADA) ataupun sebagai penunjang kegiatan lainnya. Disebabkan antara lain karena adanya rasionalisasi anggaran yang dilakukan oleh Tim Anggaran Pemerintah Daerah (TAPD) Kota Pekanbaru*”. Berikut adalah data

anggaran untuk meningkatkan ketertiban umum dengan cakupan penyelesaian

penegakan Perda dan Perkada:

Tabel 6. Alokasi dan Realisasi Anggaran Penunjang Penyelesaian Penegakan Perda dan Perkada Tahun 2022

Indikator	Keuangan			
	Program	Pagu Anggaran	Realisasi	Capaian (%)
Persentase Penyelesaian Penegakan Perda/Perkada	Program Peningkatan Ketentraman dan Ketertiban Umum	Rp14.905.623.644	Rp14.757.512.661	99%
TINGKAT EFISIENSI : 1				
TINGKAT EFEKTIVITAS : 1,01				

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Satpol PP Kota Pekanbaru, 2022.

Dari tabel diatas terlihat bahwa pagu atau alokasi anggaran yang disediakan oleh tim anggaran daerah Kota Pekanbaru yaitu sebesar Rp.14.905.623.644 (*Empat belas milyar sembilan ratus lima juta enam ratus dua puluh tiga ribu enam ratus empat puluh empat rupiah*) dengan realisasi dana sebesar Rp.14.757.512.661 (*Empat belas milyar tujuh ratus lima puluh tuju juga lima ratus dua belas ribu enam ratus enam puluh satu rupiah*) dengan persentase capaian yaitu 99%, dari persentase capaian tersebut dinyatakan bahwa tingkat efesiensi yaitu 1 dan tingkat efektivitas yaitu 1,01. Dari alokasi dan realisasi anggaran tersebut terlihat bahwa sudah direalisasikan 99% dimana dana tersebut hanya sebatas untuk implementasi tugas tugas pokok dalam penegakan Perda dan Perkada, sehingga tidak dapat dipergunakan untuk inovasi serta pembaruan lainnya untuk meningkatkan kualitas dalam penegakan Perda dan Perkada terutama untuk meningkatkan penyelesaian laporan P6

yang merupakan program dari penegaka Perda dan Perkada oleh Satpol PP.

b. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) PPNS Sebagai Unit Penyidik Satpol PP dalam Melakukan Penyidikan Laporan yang Masuk Pada Pusat Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada (P6)

Selain keterbatasan anggaran, terdapat keterbatasan sumber daya manusia (SDM) unit penyidik yang dapat berpengaruh pada proses menanggapi laporan yang masuk, hambatan ini juga disinggung dalam Laporan Kinerja Intansi Pemerintahan (LKjIP) Satuan Polisi Pamong Praja Pekanbaru Tahun 2022 yaitu: “*Dukungan Sumber Daya Manusia Aparatur yang berkualifikasi Golongan II dan Golongan III untuk tenaga teknis, administrasi dan operasional/lapangan masih kurang terutama untuk Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS)*”. Hal ini dibuktikan dengan data jumlah kualifikasi pegawai berdasarkan jabatan pada tabel dibawah ini:

Tabel 7. Kualifikasi Pegawai Berdasarkan Jabatan

No.	Uraian	Menurut Esselom			Staff	Jumlah
1.	Kepala Satuan	1	-	-	-	1
2.	Sekretaris	-	1	-	-	1
3.	Kepala Bidang	-	4	-	-	4
4.	Kepala Sub Bagian	-	-	2	-	2
5.	Kepala Seksi	-	-	8	-	8
6.	Fungsional Pengawas	-	-	4	-	4
7.	Fungsional Tertentu	-	-	-	4	4
8.	Staff	-	-	-	61	61
9.	THL	-	-	-	500	500
Jumlah		1	5	14	565	585

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan Satpol PP Pekanbaru, 2022.

Dari data tabel diatas terlihat bahwa bagian fungsional pengawas hanya berjumlah 4 orang dan ditambah dengan Kepala Bidang PPUD dan Kepala Seksi PPNS dengan total keseluruhan 6 orang PPNS Satpol PP, angka tersebut relatif sedikit jika dibandingkan dengan jumlah laporan yang masuk yaitu 32 laporan yang ditindaklanjuti. Sementara itu tugas PPNS tidak hanya menanggapi laporan masyarakat tetapi juga memiliki tugas lain seperti patroli, menanggapi laporan pemerintahan, serta tugas tugas lainnya. Hal ini tentu menjadi penghambat karena terdapatnya laporan yang harus diproses secara berkala, ditambah proses penyidikan memiliki beberapa tahapan yang harus dilalui. Akibat dari kurangnya SDM unit penyidik ini yaitu ketika terdapat hal mendesak yang membutuhkan unit penyidik untuk turun secara keseluruhan tidak memiliki pilihan selain menunda laporan yang masuk terlebih dahulu.

c. Keterbatasan Kendaraan Operasional Untuk Proses Laporan Yang Masuk Ke Pusat Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada (P6)

Faktor penghambat lain yaitu keterbatasan kendaraan operasional kantor untuk memproses laporan yang masuk pada tahap penyidikan, keterbatasan kendaraan ini telah dinyatakan juga dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan (LKjIP) Satpol PP tahun 2022 yaitu: “*Sarana prasarana yang kurang memadai merupakan salah satu permasalahan yang harus ditindaklanjuti seperti kurangnya armada kendaraan patroli, kendaraan angkut, ruangan kantor, barak, alat keamanan dan alat telekomunikasi*”. Terdapat 12 kendaraan operasional dengan keadaan kendaraan tidak semuanya dalam status baik dan layak pakai, seperti terdapat dalam tabel dibawah ini mengenai status kendaraan operasional sebagai berikut:

Tabel 8. Status Kelayakan Kendaraan Operasional Satpol PP Kota Pekanbaru

No.	Jenis Kendaraan	Status Kelayakan Kendaraan		
		Baik	Butuh Perbaikan	Rusak
1.	Truk Kecil	2	3	2
2.	Truk Sedang	2	1	1
3.	Truk Besar	1	-	-
Total		5	4	3

Sumber: Satuan Polisi Pamong Praja Pekanbaru, 2022.

Dari tabel diatas terlihat bahwa terdapat total 12 kendaraan operasional dengan stastus kelayakan yaitu pada jenis kendaraan truk kecil yaitu yang baik berjumlah 2, yang butuh perbaikan berjumlah 3 dan yang rusak berjumlah 2, selanjutnya pada jenis kendaraan truk sedang dengan jumlah baik yaitu 2, butuh perbaikan yaitu 1 dan rusak berjumlah 1 dan jenis trusk besar yaitu 1 kendaraan dengan keadaan baik. Dari data tersebut jumlah kendaraan baik yaitu berjumlah 5 kendaraan saja. Dari 5 kendaran berstatus baik tersebut terkadang juga dipergunakan untuk kegiatan lainnya, seperti adanya patroli di 15 kecamatan, adanya laporan mendadak dari unit lain, adanya penjagaan dan lain sebagainya membuat tim penyidik harus menunggu kendaraan operasional tersebut untuk melakukan tinjauan lapangan, dan menurut pernyataan jika sudah terlalu lama maka unit penyidik memakai kendaraan pribadi untuk proses tinjau lapangan karena perkiraan waktu pemakaian kendaraan operasioal yang tidak dapat ditentukan.

d. Penandatanganan Dokumen Laporan Belum Menggunakan Digitalisasi Sehingga Masih Melakukan Tanda Tangan Manual

Terdapat faktor penghambat pada proses administrasi yang masih menggunakan tandatangan manual dengan kata lain belum menggunakan digitalisasi seperti yang telah diterapkan pada beberapa insatansi demi kelancara proses administrasi, mengingat banyaknya proses tandatangan yang harus dilalui antar unit sehingga apabila masih melakukan

metode lama ini yang harus menunggu pihak bersangkutan untuk menandatangani akan berakibat pada penundaan serta terjadinya penumpukan dokumen laporan yang harus dikaji, namun telah diupayakan rancangan sistem baru agar lebih efektif dan efesien terhadap laporan yang ada agar lebih menggunakan teknologi seperti menggunakan sistem tandatangan elektroik dengan sistem tebusan.

G. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap Kinerja Satpol PP Kota Pekanbaru dalam menanggapi laporan masyarakat yang masuk Pusat Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda dan Perkada (P6) Tahun 2022, maka dapat disimpulkan bahwa dalam menggunakan teori kinerja birokrasi publik terdapat beberapa temuan peneliti dalam Kinerja Satpol PP yaitu terdapat dokumen yang dibuat secara berulang, tidak diadakan tinjau lapangan secara berkala atau sesuai waktu kesepakatan untuk memastikan laporan selesai dan penegakan perda terlaksana, penandatanganan dokumen laporan masih dilakukan secara manual, kurangnya kendaraan operasional, kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) tim penyidik, hasil tindaklanjut pada laporan kunjungan lapangan masih belum didapati transparansi hasil akhir dari laporan, Satpol PP hanya melakukan konfirmasi dan seharusnya juga diimbang dengan Satpol PP menjadi mediator sampai permasalahan selesai, pembuatan dokumen laporan kejadian belum sepenuhnya lengkap dan

belum diadakannya pelatihan *service excellent*, pada komunikasi internal unit Satpol PP masih menggunakan komunikasi tidak langsung yaitu menggunakan dokumen.

Dengan faktor penghambat berupa keterbatasan anggaran, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) unit penyidik, keterbatasan kendaraan operasional untuk proses penyidikan, dan penandatanganan dokumen laporan belum menggunakan digitalisasi sehingga masih menggunakan tanda tangan manual.

H. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang peneliti ajukan berupa saran, yaitu:

1. Kepada Satpol PP diharapkan adanya perubahan sistem tanda tangan surat dengan menggunakan tebusan dan tanda tangan elektronik agar memudahkan proses administrasi sehingga proses tindaklanjut menjadi cepat dan tepat waktu.
2. Kepada Unit PPNS selaku penyelenggara pelayanan publik diharapkan adanya inovasi terkait P6 seperti *website* khusus untuk laporan pelanggaran perda yang memuat nomor laporan, telah diterima, disposisi sampai ketahap selesai, agar terjadinya transparansi yang bersifat tidak menyebar identitas pelapor (Anonim).
3. Kepada Satpol PP diharapkan mampu membuat anggaran khusus untuk menunjang proses laporan yang masuk ke P6 serta adanya penganggaran untuk penambahan unit operasional dan Sumber Daya Manusia PPNS sehingga tidak terjadi penundaan proses laporan.
4. Kepada Petugas Layanan agar dibekali pelatihan *service excellent* untuk mengoptimalkan kinerja dalam proses layanan hingga proses administrasi.
5. Kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja sebaiknya dilakukan analisa

laporan untuk proses tindaklanjut secara langsung oleh seluruh personil baik petugas layanan, tim penyidik, Kasi PPNS, Kabid PPNS, dan Kepala Satpol PP agar terjadinya pemahaman lebih dalam dan tidak terjadi komunikasi yang salah (*Miss Commucation*).

I. DAFTAR PUSTAKA BUKU

- Abdussamad, Dr. Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press, 1-224.
- Hamid, Dr. Ir. Hendrawati. (2020). *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Makassar: Garis Khatulistiwa, 1-169.
- Harahap, Dr. Nursapiah. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Sumatera Utara: Wal Ashri Publishing, 1-199.
- Mulyawan, Dr. Rahman. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Sumedang: Unpad Press, 1-240.
- Nugrahani, Dr. Farida. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam penelitian pendidikam bahasa*. Solo: Cakra Book, 1- 303.
- Permatasari, Dr. Ane. (2020). *Birokrasi Pemerintahan: Sebuah Pengantar*. Yogyakarta: Buku Litera, 1-180.
- Subarling, Pananrangi, Andi Rasyid & Bahri, Syamsul. (2021). *Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik*. Sulawesi Selatan: CV. Berkah Utami, 1- 70.

PERATURANDANPERUNDANG - UNDANGAN

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014
Tentang Pemerintahan Daerah.

SUMBER LAINNYA

[https://cMczone.com/Warga Berharap Pol
PP Kota Pekanbaru Tertibkan
Bangunan Tanpa Izin Yang
Menggangu Ketertiban.](https://cMczone.com/Warga%20Berharap%20Pol%20PP%20Kota%20Pekanbaru%20Tertibkan%20Bangunan%20Tanpa%20Izin%20Yang%20Menggangu%20Ketertiban.)

Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan
Satuan Polisi Pamong Praja Kota
Pekanbaru Tahun 2022.

Standar Operasional Prosedur Pusat
Pelayanan Pengaduan Pelanggaran
Perda dan Perkada (P6).