

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/396265753>

Manajemen Komunikasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Ketenteraman

Book · October 2025

CITATIONS

0

READS

107

4 authors, including:



[Eva Eviany](#)

Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)

19 PUBLICATIONS 34 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)



Manajemen Komunikasi Pemerintahan

Dalam Penyelenggaraan Ketenteraman
dan Ketertiban

Eva Eviany | Yusi Eva Batubara | Maris Gunawan Rukmana | Gradiana Tefa



**Manajemen Komunikasi Pemerintahan
Dalam Penyelenggaraan Ketenteraman
dan Ketertiban**

UU No. 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta

Fungsi dan Sifat Hak Cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

Pembatasan Pelindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. Penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. Penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Manajemen Komunikasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban

Eva Eviany
Yusi Eva Batubara
Maris Gunawan Rukmana
Gradiana Tefa

MANAJEMEN KOMUNIKASI PEMERINTAHAN DALAM PENYELENGGARAAN KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN

Penulis : Eva Eviany
Yusi Eva Batubara
Maris Gunawan Rukmana
Gradiana Tefa
Editor : Saly Nur Febriani
Desain Cover : Syaiful Anwar
Sumber : www.shutterstock.com (Khakimullin Aleksandr)
Tata Letak : Joko W
Proofreader : A. Timor

Ukuran:
xii, 84 hlm., Uk.: 15.5x23 cm

ISBN:
978-634-01-1301-3

Cetakan Pertama:
September 2025

Hak Cipta 2025 pada Penulis
Copyright © 2025 by Deepublish Publisher
All Right Reserved

PENERBIT DEEPUBLISH (Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA)

Anggota IKAPI (076/DIY/2012)
Jl. Rajawali, Gg. Elang 6, No. 3, Drono, Sardonoharjo, Ngaglik, Sleman
Jl. Kaliurang Km. 9,3 – Yogyakarta 55581
Telp./Faks : (0274) 4533427
Website : www.penerbitdeepublish.com
www.deepublishstore.com
E-mail : cs@deepublish.co.id

Hak cipta dilindungi undang-undang.

*Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini
tanpa izin tertulis dari penerbit.*

Isi di luar tanggung jawab percetakan.

KATA PENGANTAR PENERBIT

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, buku *Manajemen Komunikasi Pemerintahan dalam Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban* dapat terwujud dan hadir di tengah-tengah masyarakat. Sebagai penerbit yang berkomitmen untuk mencerdaskan, membahagiakan, dan memuliakan umat manusia, kami merasa terhormat dapat berkontribusi dalam penyebaran ilmu pengetahuan dan pendidikan melalui penerbitan karya ini.

Buku ini menguraikan pentingnya manajemen komunikasi pemerintahan sebagai kunci dalam menciptakan ketenteraman dan ketertiban umum di tengah dinamika masyarakat modern. Dengan uraian yang mendalam, penulis mengungkap bagaimana komunikasi yang efektif dapat mengurangi konflik, meningkatkan kepatuhan, serta membangun kepercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah. Di dalamnya dipaparkan pula strategi komunikasi yang melibatkan perencanaan matang, pengorganisasian, koordinasi lintas sektor, hingga evaluasi berkelanjutan.

Terima kasih dan penghargaan terbesar kami sampaikan kepada penulis yang telah memberikan kepercayaan, perhatian, dan kontribusi penuh demi kesempurnaan buku ini. Kami berharap karya ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam perkembangan keilmuan di Indonesia. Semoga buku ini tidak hanya menjadi sumber informasi yang berharga, tetapi juga menginspirasi pembacanya untuk terus berkembang dan berkontribusi dalam membangun bangsa yang lebih baik.

Hormat Kami,

Penerbit Deepublish

PRAKATA

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT., pemilik segala ilmu pengetahuan. Alhamdulillah, atas izin dan rahmat-Nya, kami diberi kesehatan dan kemampuan untuk menyelesaikan buku *Manajemen Komunikasi Pemerintahan dalam Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban Umum*. Penyusunan buku ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak, yang telah memberikan bantuan dan kontribusinya, sehingga buku ini dapat diselesaikan dengan baik.

Tujuan dari penyusunan buku ini adalah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan kebijakan yang diambil. Diharapkan hal ini dapat berdampak pada meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah, sekaligus memperkuat citra pemerintah dalam menumbuhkan kesadaran kolektif guna mendukung berbagai kebijakan dan program yang dijalankan.

Buku *Manajemen Komunikasi Pemerintahan dalam Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban* ini disusun sebagai literatur yang memberikan pengetahuan dan wawasan kepada pembaca agar mampu memahami serta mengimplementasikan proses komunikasi pemerintahan secara matang dan sistematis. Dengan demikian, pembaca diharapkan dapat membangun komunikasi yang efektif dalam rangka mewujudkan kinerja pemerintahan yang akuntabel, kredibel, dan amanah. Fokus pembahasan dalam buku ini mencakup:

1. Disfungsi Komunikasi Pemerintahan: Akar Konflik Ketertiban di Perkotaan
2. Teori Komunikasi: Membangun Pemahaman dan Ketertiban Umum
3. Manajemen Komunikasi Pemerintahan
4. Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban oleh Satuan Polisi Pamong Praja
5. Ekologi Pemerintahan: Harmoni antara Sistem dan Lingkungan
6. Menggali Proses Manajemen Komunikasi dalam Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban Umum
7. Gambaran dan Peran Pelaksana Ketertiban

8. Manajemen Komunikasi dalam Menjaga Ketertiban Umum
9. Strategi Penyelenggaraan Ketertiban Umum

Seluruh topik tersebut dielaborasi dalam berbagai sub-pembahasan yang memperkaya pemahaman tentang materi *Manajemen Komunikasi Pemerintahan*. Semoga buku ini dapat memberikan kontribusi berarti bagi para pembaca yang ingin memperdalam pemahaman mengenai proses komunikasi dalam konteks pemerintahan.

Hormat kami,

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR PENERBIT	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
 BAB 1 DISFUNGSI KOMUNIKASI PEMERINTAHAN: AKAR KONFLIK KETERTIBAN DI PERKOTAAN	 1
 BAB 2 TEORI KOMUNIKASI: MEMBANGUN PEMAHAMAN DAN KETERTIBAN UMUM.....	 7
A. Komunikasi: Jembatan Menuju Saling Pengertian dan Masyarakat Terintegrasi.....	7
B. Peran Komunikasi Krisis dalam Pemulihan Ketertiban Umum.....	9
 BAB 3 MANAJEMEN KOMUNIKASI PEMERINTAHAN.....	 13
A. Konsep Dasar Manajemen Komunikasi	13
B. Peran Kunci Komunikasi dalam Penertiban	15
C. Strategi Manajemen Komunikasi Pemerintahan	17
 BAB 4 PENYELENGGARAAN KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN OLEH SATUAN POLISI PAMONG PRAJA.....	 21
 BAB 5 EKOLOGI PEMERINTAHAN: HARMONI ANTARA SISTEM DAN LINGKUNGAN.....	 25

BAB 6	MENGGALI PROSES MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM PENYELENGGARAAN KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN UMUM.....	28
BAB 7	GAMBARAN DAN PERAN PELAKSANA KETERTIBAN.....	32
A.	Karakteristik Wilayah Penyelenggaraan Ketertiban	32
B.	Peran Strategis Aparatur Penegak Ketertiban.....	35
BAB 8	MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM MENJAGA KETERTIBAN UMUM.....	42
A.	Menata Rencana untuk Aksi Lapangan	42
B.	Menyusun Struktur dan Peran untuk Efektivitas	51
C.	Harmonisasi Tugas secara Internal dan Eksternal.....	54
D.	Kontrol dan Arahkan Komunikatif	58
E.	Komunikasi Horizontal, Vertikal, dan Diagonal.....	63
F.	Sosialisasi, Pelaporan, dan Sanksi	66
BAB 9	STRATEGI PENYELENGGARAAN KETERTIBAN UMUM.....	70
A.	Tinjauan Kritis Strategi Komunikasi Satpol PP.....	70
B.	Agenda Reformasi Operasional untuk Penataan PKL Berkeadilan.....	73
	DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Suasana Setelah Konflik antara PKL dan Satpol PP	3
Gambar 7.1 Lokasi Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban Umum	33
Gambar 8.1 SOP Persiapan Pembinaan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat	47
Gambar 8.3 SOP Persiapan Operasi Penertiban.....	49
Gambar 8.4 SOP Pelaksanaan Operasi Penertiban.....	50
Gambar 8.5 Penertiban Kios	57
Gambar 8.6 SOP Pelayanan Pengaduan Masyarakat	68

DAFTAR TABEL

Tabel 7.1	Luas Wilayah.....	34
Tabel 7.2	Jumlah Penduduk.....	35
Tabel 7.3	Sumber Daya Manusia di Satuan Polisi Pamong Praja	41
Tabel 8.1	Pelimpahan Sebagian Urusan Walikota Kepada Camat.....	56
Tabel 8.2	Pengaturan Ketertiban oleh Satpol PP.....	59
Tabel 8.3	Agenda Penertiban oleh Satpol PP.....	60
Tabel 8.4	Agenda Penertiban oleh Satpol PP.....	60



BAB 1

DISFUNGSI KOMUNIKASI PEMERINTAHAN: AKAR KONFLIK KETERTIBAN DI PERKOTAAN

Ketika membicarakan hakikat komunikasi pemerintahan, kita tidak bisa terlepas dari aktivitas penyelenggaraan pemerintah yang berlangsung di tingkat pusat maupun di tingkat paling bawah, yaitu pemerintahan desa. Sebab, pada kenyataannya tidak ada aktivitas pemerintahan yang dapat dilakukan tanpa komunikasi, baik secara langsung maupun tertulis. Komunikasi langsung terdiri dari penyampaian informasi, sosialisasi, dan pendidikan politik kepada masyarakat, yang bertujuan untuk membentuk masyarakat yang taat pada aturan serta menyadari hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara. Ketidakmampuan aparatur pemerintah dalam menyampaikan komunikasi pemerintahan, baik secara verbal maupun nonverbal, seperti bahasa tubuh, menyebabkan terjadinya interpretasi yang salah. Lebih jauh lagi, hal ini dapat menciptakan hambatan bagi masyarakat atau staf yang ingin menyampaikan aspirasi atau kritik kepada pemerintah.

Mengacu pada definisi manajemen komunikasi secara umum, Abidin (2015) menyatakan bahwa manajemen komunikasi adalah proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengendalian penyampaian pesan dari satu pihak kepada pihak lain untuk mencapai tujuan saling memahami dan saling memengaruhi antara kedua belah pihak, baik dalam bentuk tulisan maupun lisan, guna mencegah kesalahan dalam komunikasi sehingga semua aktivitas komunikasi dapat

berjalan dengan baik dan damai. Adapun komunikasi pemerintahan memiliki makna sebagai proses penyampaian berbagai kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk menuntun kehidupan bersama dalam suatu negara, demi mencapai kebahagiaan yang sebesar-besarnya di dunia dan akhirat tanpa merugikan pihak manapun secara ilegal (Hasan, 2010). Apabila komunikasi pemerintahan diibaratkan sebagai aliran darah dalam tubuh manusia, maka dalam pelaksanaan pemerintahan, jika aliran komunikasi tidak berjalan lancar, hal ini akan menyebabkan tersumbatnya penyelenggaraan roda pemerintahan.

Penjelasan di atas memberikan pemahaman bahwa manajemen komunikasi pemerintahan adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, pengaturan, dan pengendalian penyampaian pesan serta pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dengan strategi yang tepat untuk mencapai tujuan dari kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah. Sehubungan dengan makna sederhana dari manajemen komunikasi pemerintahan ini, diharapkan pengorganisasian penyelenggaraan komunikasi pemerintahan mengacu pada tata cara dan prosedur komunikasi yang berlangsung di dalam organisasi, baik secara horizontal, vertikal, maupun diagonal. Jika prosedur ini telah diterapkan, tentu akan mempermudah proses kegiatan komunikasi pemerintahan sesuai dengan jenis dan tingkatan komunikasi pemerintahan itu sendiri.

Pengelolaan SDM dalam merancang komunikasi pemerintahan juga merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan psikologi untuk menentukan aparatur pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Dalam hal ini, individu dengan kepribadian introver sebaiknya tidak diberikan tanggung jawab untuk melayani masyarakat secara langsung karena dapat menimbulkan kesalahpahaman. Terkait dengan strategi komunikasi pemerintahan, setiap organisasi pemerintahan daerah perlu menyamakan persepsi dalam menetapkan langkah-langkah untuk melakukan komunikasi pemerintahan, terutama dalam merancang komunikasi pemerintahan dengan masyarakat yang selalu mengalami dinamika.

Manajemen komunikasi pemerintahan selanjutnya menekankan pada pengelolaan komunikasi pemerintahan, baik di dalam organisasi yang meliputi koordinasi, penyampaian informasi, dan pertemuan yang

dilakukan secara rutin untuk menyamakan persepsi dari unit-unit yang ada dalam suatu organisasi. Di sisi lain, komunikasi pemerintahan eksternal berfokus pada cara berinteraksi dengan masyarakat, yang mencakup pemahaman tentang tingkat referensi masyarakat, serta norma dan etika yang berlaku di komunitas tertentu.

Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa banyak *stakeholder* yang belum sepenuhnya memahami cara menerapkan komunikasi pemerintahan dengan efektif, khususnya dalam pengelolaan SDM yang bertugas memberikan pelayanan atau berhubungan langsung dengan masyarakat. Ini terlihat dari banyaknya aparatur pemerintah yang bersikap arogan dan tidak ramah kepada masyarakat, yang pada gilirannya membentuk opini publik bahwa aparatur pemerintah cenderung berkomunikasi dengan cara yang kasar dan tidak empatik.

Kasus kekerasan yang terjadi di Jawa Barat dapat dianggap sebagai kegagalan pemerintah dalam melakukan komunikasi pemerintahan dalam mengarahkan dan memengaruhi masyarakat. Salah satu contoh adalah kegagalan dalam menyusun komunikasi persuasif untuk merelokasi Pedagang Kaki Lima (PKL) di Pasar Dalam Kaum, yang berujung pada bentrokan antara PKL dan aparat Satpol PP, yang menyebabkan tujuh pedagang mengalami luka (Alhamidi, 2023). Berikut adalah foto situasi setelah terjadinya kerusuhan antara PKL dan Satpol PP di Pasar Dalam Kaum pada tanggal 23 Desember 2023.



Gambar 1.1 Suasana Setelah Konflik antara PKL dan Satpol PP

Sumber: Rifat Alhamidi/detikJabar

Menurut Effendy (2009), fungsi komunikasi secara umum meliputi penyampaian informasi, mendidik, memengaruhi, dan menghibur. Konsep ini dapat diterapkan dalam manajemen komunikasi pemerintahan, karena dalam menyampaikan informasi harus disesuaikan dengan wawasan dan pengetahuan masyarakat. Untuk mencegah kesalahpahaman dalam penyampaian informasi, diperlukan retorika yang baik dan sikap yang ramah, sehingga dapat mendidik masyarakat dan membuat mereka menyadari kesalahan serta bersedia mengikuti apa yang diinginkan oleh komunikator.

Salah satu faktor yang menyebabkan konflik adalah kegagalan dalam komunikasi. Sebagaimana dijelaskan Liliweri, konflik dapat terjadi hanya karena kurangnya komunikasi antara dua pihak. Kegagalan komunikasi terjadi ketika kedua pihak tidak dapat menyampaikan pikiran, perasaan, dan tindakan mereka, sehingga menciptakan jurang perbedaan informasi di antara mereka, yang dapat berujung pada konflik (Liliweri, 2018). Untuk mencegah konflik, langkah yang dapat diambil adalah dengan merumuskan strategi untuk membangun hubungan antar manusia dan menetapkan seni atau cara berkompromi (Arifin, 2011).

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis merasa perlu untuk mengkaji tentang manajemen komunikasi pemerintahan dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban di Jawa Barat, khususnya Bandung. Hal ini didasari oleh fakta bahwa wilayah ini merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia, dengan jumlah penduduk mencapai 49.711.909 jiwa dan masyarakat yang beragam. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu menyusun komunikasi pemerintahan yang efektif untuk mencegah terjadinya protes dan konflik. Dalam hal ini, penulis melakukan kajian di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung, dengan fokus di Kecamatan Sumur Bandung dan Kecamatan Regol. Dua kecamatan tersebut merupakan wilayah pusat kota yang memiliki permasalahan ketenteraman dan ketertiban umum yang kompleks.

Permasalahan utama di wilayah tersebut adalah manajemen komunikasi pemerintahan yang belum dilaksanakan dengan efektif dalam pengaturan siklus dan SOP untuk menyusun komunikasi pemerintahan. Selain itu, belum terdapat penempatan dan penugasan ASN yang sesuai dengan kemampuan komunikasi yang dimiliki, terutama dalam kegiatan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Masalah lainnya adalah

lemahnya koordinasi antar instansi dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum.

Dalam buku ini penulis menguraikan manajemen komunikasi pemerintah dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban di Jawa Barat. Keberadaan buku ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang ilmu pemerintahan, terutama dalam penerapan manajemen komunikasi pemerintahan. Selain itu, buku ini dapat memperkuat keilmuan di bidang komunikasi pemerintahan melalui manajemen komunikasi pemerintahan yang efektif, sehingga dapat menciptakan ketenteraman dan ketertiban umum.

Studi tentang manajemen komunikasi pemerintahan telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Studi-studi menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi pemerintah sangat dipengaruhi oleh konteks, pendekatan, serta kualitas hubungan antara aparatur dan masyarakat. Untuk memahami dinamika ini lebih dalam, penulis menguraikan empat studi penting yang mengeksplorasi bagaimana komunikasi pemerintahan dijalankan di berbagai konteks—mulai dari situasi krisis pandemi, pemilu nasional, hingga forum keamanan lokal. Setiap studi memberi gambaran berharga tentang tantangan dan strategi yang dapat dijadikan bahan refleksi dan pembelajaran bagi institusi publik.

Studi pertama dilakukan oleh Goncalves *et al.* (2021) di Portugal, yang berupaya mengidentifikasi sumber informasi paling dipercaya masyarakat selama pandemi COVID-19. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun pemerintah menunjukkan upaya komunikasi yang cukup baik, masyarakat cenderung lebih mempercayai tenaga kesehatan dibandingkan media ataupun pernyataan otoritas resmi. Ini memberikan catatan penting bahwa kredibilitas bukan hanya soal isi pesan, tetapi juga siapa yang menyampaikannya.

Sementara itu, Herman (2021) mengangkat persoalan komunikasi pemerintah Indonesia di tengah pandemi. Melalui pendekatan kuantitatif, ia menemukan bahwa penyebaran informasi pemerintah seringkali tidak konsisten, membingungkan publik, dan kurang terkoordinasi. Oleh karena itu, pemerintah perlu menjaga kejelasan pesan, mengoptimalkan media digital, serta aktif memantau penyebaran informasi yang menyesatkan di ruang publik.

Berikutnya, Wardana (2020) mengeksplorasi manajemen komunikasi pemerintah menjelang Pemilihan Presiden 2019. Studinya menggambarkan strategi komunikasi presiden yang sistematis—dari pembentukan tim penyusun visi hingga pelibatan berbagai kelompok masyarakat dalam diskusi terbuka. Hasilnya mencerminkan bagaimana komunikasi politik dapat dirancang dengan struktur yang inklusif, tetapi tetap membutuhkan kejelasan narasi dan komitmen.

Terakhir, Sriwartini (2018) menyoroti dinamika komunikasi pemerintahan tingkat desa dalam menjalankan Forum Keamanan Terpadu di Kelurahan Balekambang, Jakarta Timur. Komunikasi yang digunakan cenderung sistemik dan menyentuh berbagai lapisan masyarakat, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek reorganisasi internal dan pendekatan persuasif yang lebih manusiawi.

Dari keempat studi tersebut, tampak bahwa efektivitas komunikasi pemerintah tidak hanya ditentukan oleh media yang digunakan atau pesan yang disampaikan, tetapi juga oleh cara pendekatan, ketulusan niat, dan kemampuan membangun hubungan yang bermakna dengan masyarakat. Pemerintah, baik pusat maupun daerah, perlu terus belajar dari praktik-praktik ini agar dapat membangun komunikasi yang lebih partisipatif, jelas, dan dipercaya.

Namun demikian, satu hal yang belum banyak dijelaskan dalam literatur adalah bagaimana komunikasi pemerintahan dikelola dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum—sebuah urusan penting yang menjadi tanggung jawab utama pemerintah daerah. Mengingat pentingnya isu ini, terutama di wilayah padat dan kompleks seperti Provinsi Jawa Barat, kajian mendalam terkait manajemen komunikasi dalam konteks tersebut menjadi sangat relevan dan mendesak untuk dilakukan.



BAB 2

TEORI KOMUNIKASI: MEMBANGUN PEMAHAMAN DAN KETERTIBAN UMUM

A. Komunikasi: Jembatan Menuju Saling Pengertian dan Masyarakat Terintegrasi

Istilah komunikasi, yang dalam bahasa Inggris disebut *communication*, berasal dari kata Latin *communicatio*, yang bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Komunikasi dapat merepresentasikan suatu tindakan, pikiran, dan makna, atau menyampaikan pesan yang memiliki arti yang serupa (Mulyana, 2011). Dengan demikian, komunikasi dapat didefinisikan sebagai pemberian tindakan tertentu dan menyampaikan pikiran yang memiliki makna yang sama.

Komunikasi adalah aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Bahkan komunikasi telah menjadi fenomena dalam pembentukan masyarakat atau komunitas yang terintegrasi oleh informasi, di mana setiap individu dalam masyarakat tersebut saling berbagi informasi untuk mencapai tujuan bersama. Secara sederhana, komunikasi dapat terjadi jika terdapat kesamaan antara pengirim pesan dan penerima pesan (Rismawaty *et al.*, 2014).

Sebagaimana pendapat Hovland *et al.* (dalam Cangara, 2015), komunikasi merupakan suatu proses di mana dua orang atau lebih saling membentuk atau melakukan pertukaran informasi, yang pada akhirnya akan mencapai saling pengertian yang mendalam. Dengan demikian, komunikasi dapat dianggap sebagai proses timbal balik yang menghasilkan efek setelah menerima rangsangan melalui pesan atau informasi yang

disampaikan oleh komunikator (pengirim pesan) kepada komunikan (penerima pesan).

Komunikasi memegang peranan sentral sebagai jembatan saling pengertian dalam kehidupan bermasyarakat. Melalui komunikasi, individu dan kelompok dapat berbagi ide, mengekspresikan perasaan, serta membangun dialog yang produktif untuk memperkuat hubungan sosial. Salah satu aspek terpenting dari komunikasi adalah kemampuannya membangun empati dan toleransi. Dengan komunikasi yang efektif, individu dapat memahami sudut pandang, pengalaman, dan perasaan orang lain, sehingga tercipta rasa saling menghargai dan menghormati perbedaan. Proses ini menuntut adanya kesadaran akan keragaman budaya, nilai, dan norma yang ada di masyarakat. Ketika komunikasi dilakukan dengan memperhatikan perbedaan tersebut, maka akan tercipta landasan bersama yang memperkuat hubungan antarpihak dan mendorong terciptanya dialog yang konstruktif (Jerath, 2021; Hanafi & Yasin, 2023).

Selain membangun empati dan toleransi, komunikasi juga berperan penting dalam mengurangi prasangka, stereotip, dan konflik. Prasangka dan stereotip sering kali muncul akibat kurangnya pemahaman dan interaksi yang terbatas antarindividu atau kelompok yang berbeda. Melalui komunikasi terbuka dan dialog yang jujur, individu dapat saling mengklarifikasi kesalahpahaman, menumbuhkan kepercayaan, serta mengikis prasangka yang ada. Komunikasi yang efektif memungkinkan terjadinya pertukaran informasi yang objektif dan transparan, sehingga dapat meminimalkan potensi konflik yang bersumber dari miskomunikasi atau asumsi yang keliru. Dengan demikian, komunikasi menjadi alat utama dalam membangun hubungan yang harmonis dan mengelola perbedaan secara damai (Hanafi & Yasin, 2023; Gandolfi *et al.*, 2022).

Lebih jauh lagi, komunikasi berperan sebagai alat integrasi sosial yang menyatukan nilai dan norma dalam masyarakat. Melalui interaksi sosial yang intensif, individu belajar dan menyesuaikan diri dengan nilai-nilai serta norma yang berlaku, sehingga tercipta kohesi sosial. Komunikasi memungkinkan terjadinya internalisasi nilai dan norma, baik melalui percakapan sehari-hari, diskusi kelompok, maupun media massa. Proses ini memperkuat identitas kolektif dan rasa kebersamaan, yang pada akhirnya mendukung terciptanya masyarakat yang inklusif dan solid. Integrasi sosial yang kuat sangat bergantung pada kualitas komunikasi

yang terjalin di antara anggota masyarakat, karena komunikasi menjadi sarana utama untuk menyampaikan, menegosiasikan, dan memperbaharui nilai-nilai bersama (Jerath, 2021; Hanafi & Yasin, 2023; Jung *et al.*, 2022).

Dengan demikian, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pertukaran informasi, tetapi juga sebagai fondasi utama dalam membangun saling pengertian, mengurangi konflik, serta memperkuat integrasi sosial. Melalui komunikasi yang efektif, masyarakat dapat menciptakan lingkungan yang harmonis, toleran, dan inklusif, di mana setiap individu merasa dihargai dan diterima.

B. Peran Komunikasi Krisis dalam Pemulihan Ketertiban Umum

Dalam konteks teori komunikasi publik, komunikasi dipandang sebagai proses pertukaran informasi yang melibatkan berbagai aktor sosial, baik individu, kelompok, maupun institusi, yang saling berinteraksi dalam ruang sosial yang kompleks. Komunikasi publik tidak hanya sekadar menyampaikan pesan, tetapi juga membangun jaringan makna, membentuk persepsi, dan memengaruhi perilaku masyarakat. Dalam era digital dan globalisasi, komunikasi publik semakin dipengaruhi oleh kecepatan arus informasi, keterbukaan akses, serta keterlibatan berbagai pemangku kepentingan yang saling terhubung dalam ekosistem jaringan sosial yang luas (Dong, 2020). Dalam situasi normal, komunikasi publik berperan menjaga ketertiban umum melalui penyebaran informasi yang akurat, edukatif, dan membangun kepercayaan antara pemerintah, institusi, dan masyarakat.

Namun, ketika terjadi krisis sosial—seperti kerusuhan, bencana, atau konflik kepentingan—fungsi komunikasi publik berubah menjadi lebih strategis dan krusial. Di sinilah teori komunikasi krisis mengambil peran sentral. Komunikasi krisis adalah proses pertukaran informasi yang terstruktur dan terencana antara organisasi atau otoritas dengan publiknya selama dan setelah terjadinya krisis (Zimal & Aysar, 2021). Tujuannya adalah meminimalkan dampak negatif, mengelola persepsi publik, serta memulihkan kepercayaan dan ketertiban umum. Komunikasi krisis tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif, dimulai dari tahap pra-krisis (perencanaan dan pencegahan), saat krisis (respons cepat dan tepat), hingga pasca-krisis (pemulihan dan evaluasi) (Zimal & Aysar, 2021; Alharbi, 2023).

Salah satu pendekatan utama dalam komunikasi krisis adalah Situational Crisis Communication Theory (SCCT), yang menekankan pentingnya menyesuaikan strategi komunikasi dengan karakteristik krisis dan tingkat tanggung jawab yang diasosiasikan publik terhadap organisasi (Page *et al.*, 2023; Zhao *et al.*, 2020; Alharbi, 2023). SCCT menggarisbawahi bahwa respons organisasi harus mempertimbangkan persepsi publik, termasuk emosi seperti marah, cemas, takut, dan duka, yang muncul akibat krisis (Rose *et al.*, 2023; Zhao *et al.*, 2020). Respons yang efektif meliputi penyampaian informasi instruktif, ekspresi empati, pembelajaran organisasi, dan retorika yang membangun harapan akan perbaikan (Zhao *et al.*, 2020). Dengan demikian, komunikasi krisis tidak hanya berfokus pada perbaikan reputasi, tetapi juga pada pemulihan hubungan dan kepercayaan publik secara berkelanjutan (Page *et al.*, 2023; Zhao *et al.*, 2020).

Dalam praktiknya, komunikasi krisis menuntut integrasi antara perencanaan strategis dan kemampuan adaptasi terhadap dinamika sosial yang berkembang. Studi menunjukkan bahwa perencanaan komunikasi krisis yang matang, didukung oleh tim khusus dan penggunaan media sosial secara efektif, dapat mempercepat respons dan mengurangi eskalasi krisis (Zimal & Aysar, 2021; Babatunde, 2022; Alharbi, 2023). Media sosial, khususnya, telah menjadi alat penting dalam manajemen krisis karena kemampuannya menjangkau berbagai lapisan masyarakat secara cepat dan interaktif (Babatunde, 2022; Alharbi, 2023). Melalui media sosial, organisasi dapat membangun hubungan, menyebarkan klarifikasi, dan memantau sentimen publik secara real-time, sehingga memungkinkan penyesuaian strategi komunikasi secara dinamis (Babatunde, 2022; Zhao *et al.*, 2020; Alharbi, 2023).

Isu ketertiban sering kali menjadi titik temu antara komunikasi publik dan komunikasi krisis, terutama dalam krisis sosial yang melibatkan banyak aktor dan kepentingan. Ketertiban umum dapat terganggu ketika informasi yang beredar tidak terkelola dengan baik, menimbulkan kepanikan, misinformasi, atau bahkan konflik horizontal. Oleh karena itu, komunikasi krisis harus mampu mengidentifikasi masalah secara cepat, mengelola risiko, dan meminimalkan asimetri informasi antara otoritas dan masyarakat (Kodatska *et al.*, 2022). Strategi anti-krisis yang efektif meliputi deteksi dini gejala krisis, pelokalan fenomena krisis, pencegahan,

serta penentuan metode observasi dan intervensi yang tepat (Kodatska *et al.*, 2022). Dalam hal ini, peran *spin doctor* atau manajer komunikasi menjadi penting untuk membentuk narasi yang diinginkan, mengelola pemberitaan, dan menjaga stabilitas opini publik (Kodatska *et al.*, 2022).

Selain aspek teknis, komunikasi krisis juga harus memperhatikan dimensi ideologis, kekuasaan, dan identitas sosial yang melekat dalam setiap pesan dan respons yang disampaikan (Wang, 2022). Pendekatan kritis dalam studi komunikasi krisis menyoroti bagaimana diskursus dan ideologi institusi dapat memengaruhi framing krisis, distribusi kekuasaan, serta relasi antara media, institusi, dan masyarakat (Wang, 2022). Dalam konteks ini, komunikasi krisis tidak hanya berfungsi sebagai alat manajemen, tetapi juga sebagai praktik sosial yang membentuk dan dipengaruhi oleh struktur kekuasaan dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat (Wang, 2022). Oleh karena itu, pemahaman yang holistik terhadap komunikasi krisis harus mencakup analisis terhadap wacana, ideologi, dan dinamika sosial yang melatarbelakangi setiap krisis.

Perkembangan terbaru dalam studi komunikasi krisis juga menyoroti pentingnya membangun jaringan komunikasi yang inklusif dan adaptif, terutama dalam konteks masyarakat yang semakin terhubung secara digital dan lintas budaya (Dong, 2020). Krisis publik kini dipandang sebagai kontestasi retorik di antara para pemangku kepentingan yang saling terhubung dalam jaringan global, di mana setiap aktor memiliki peran dalam membentuk narasi dan solusi krisis (Dong, 2020). Pendekatan ekosistem jaringan ini menuntut organisasi untuk tidak lagi bersikap sentris-institusi, melainkan membuka ruang partisipasi dan kolaborasi dengan berbagai pihak dalam mengelola krisis (Dong, 2020). Dengan demikian, komunikasi krisis menjadi proses yang dinamis, multidimensional, dan menuntut keterampilan adaptasi yang tinggi.

Dalam implementasinya, tantangan utama komunikasi krisis terletak pada kemampuan organisasi atau otoritas untuk mengintegrasikan perencanaan strategis dengan respons yang cepat, transparan, dan empatik. Studi menunjukkan bahwa krisis sering kali diperparah oleh kurangnya pemahaman terhadap dinamika emosi publik, keterlambatan respons, serta ketidakmampuan membangun narasi yang meyakinkan (Rose *et al.*, 2023; Lin *et al.*, 2023; Zimal & Aysar, 2021). Oleh karena itu, penting bagi praktisi komunikasi untuk mengadopsi pendekatan dual-kontinum, yaitu

mengombinasikan strategi advokasi (membela kepentingan organisasi) dan akomodasi (merespons kebutuhan publik) secara fleksibel sesuai situasi (Rose *et al.*, 2023). Pendekatan ini memungkinkan organisasi untuk memilih sikap yang paling tepat dalam menghadapi krisis, baik dengan bersikap tegas maupun terbuka terhadap masukan dan tuntutan publik (Rose *et al.*, 2023).

Selain itu, integrasi antara komunikasi krisis dan komunikasi publik harus didukung oleh pelatihan, evaluasi, dan pembaruan strategi secara berkala. Organisasi perlu membangun budaya komunikasi yang terbuka, responsif, dan berbasis data, sehingga mampu mendeteksi potensi krisis sejak dini dan meresponsnya secara efektif (Lin *et al.*, 2023; Zimal & Aysar, 2021; Babatunde, 2022). Evaluasi pasca-krisis juga penting untuk mengidentifikasi kelemahan, memperbaiki sistem, dan membangun ketahanan organisasi dalam menghadapi krisis di masa depan (Zimal & Aysar, 2021; Alharbi, 2023).



BAB 3

MANAJEMEN KOMUNIKASI PEMERINTAHAN

A. Konsep Dasar Manajemen Komunikasi

Menurut Irwan (dalam Soedarsono, 2009), manajemen komunikasi adalah proses yang melibatkan penggunaan sumber daya manusia, finansial, dan teknis untuk memahami dan melaksanakan fungsi komunikasi di dalam perusahaan serta antara perusahaan dan publiknya. Sementara itu, Kaye (dalam Soedarsono, 2009) mendefinisikan manajemen komunikasi sebagai penggunaan sumber daya manusia dan teknologi secara optimal untuk mendukung hubungan antarmanusia. Kedua definisi tersebut pada intinya mengusulkan agar individu dapat mengoptimalkan sumber dayanya dalam aspek pengelolaan manajemen di organisasi atau perusahaan dengan menerapkan model komunikasi yang sistematis sehingga mempermudah aktivitas komunikasi manajemen di seluruh unit organisasi atau perusahaan.

Egan dan Cowan (dalam Soedarsono, 2009) menekankan bahwa model komunikasi harus konsisten terhadap dua aspek. Pertama, model berfungsi sebagai alat untuk mengukur kekuatan dan kelemahan dari sistem manusia. Kedua, model difokuskan pada manajemen strategis dari sistem manusia. Sistem manusia adalah jaringan kerja dari komunikasi antarmanusia yang mencakup unit-unit terkecil seperti keluarga inti hingga organisasi besar, komunitas, dan lingkungan.

Berdasarkan penjelasan di atas, proses manajemen komunikasi dapat dimaknai sebagai suatu proses koordinasi interpretasi atau pemahaman yang terbentuk melalui interaksi antar individu. Kemampuan

berkomunikasi dilakukan dengan saling memahami sudut pandang dan kerangka berpikir masing-masing dalam lingkungan yang beragam. Terkait dengan pengelolaan perusahaan atau organisasi, Irwin mengemukakan bahwa aktivitas manajemen komunikasi dan kegiatan di *corporate communications* tidak dapat dipisahkan. Keduanya merupakan penerapan dari fungsi-fungsi manajemen.

Mengacu pada konsep dasar manajemen, yaitu sebagai proses untuk menyelesaikan pekerjaan melalui dan dengan orang-orang, serta komunikasi sebagai proses elemen-elemen yang saling terkait dan bekerja sama untuk mencapai hasil atau tujuan yang diinginkan, maka manajemen komunikasi dapat dipahami sebagai proses sistematis di antara anggota organisasi atau perusahaan dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen untuk menyelesaikan tugas melalui proses negosiasi pemahaman antara satu individu atau lebih dalam rangka mencapai keinginan dan kepuasan bersama.

Menurut Wardana (2020), tujuan utama manajemen komunikasi adalah pemanfaatan sumber daya manusia dan teknologi secara optimal untuk meningkatkan dialog dengan orang lain. Proses komunikasi yang baik akan menghasilkan dialog dua arah dan pertukaran informasi yang seimbang, baik melalui media maupun komunikasi langsung. Untuk mencapai hal ini, diperlukan fungsi manajemen yang mencakup tahapan perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggiatan (*actuating*), serta pengawasan atau evaluasi. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Diwan (dalam Riinawati, 2019), manajemen komunikasi adalah suatu proses pemanfaatan berbagai sumber daya komunikasi secara menyeluruh melalui langkah-langkah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap unsur-unsur komunikasi demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Abidin (2016) mendefinisikan manajemen komunikasi sebagai suatu proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, dan pengoordinasian penyampaian pesan dari satu pihak ke pihak lain dengan cara yang efektif dan efisien untuk saling memengaruhi. Dengan demikian, manajemen komunikasi dapat diartikan sebagai metode, baik secara lisan maupun tulisan, untuk membangun dan mengelola hubungan agar tidak terjadi kesalahpahaman, sehingga komunikasi dapat berlangsung dengan lancar dan damai. Di sisi lain, komunikasi pemerintahan berkaitan dengan cara

membangun tata hubungan komunikasi dalam organisasi serta dengan masyarakat di luar organisasi. Dalam implementasinya, manajemen komunikasi pemerintahan memerlukan strategi atau kiat yang tepat.

B. Peran Kunci Komunikasi dalam Penertiban

Komunikasi memegang peranan sentral dalam proses penertiban, baik dalam konteks organisasi, pemerintahan, maupun masyarakat luas. Tujuan utama komunikasi dalam penertiban adalah membangun pemahaman publik, meningkatkan legitimasi pemerintah, mengurangi resistensi atau konflik, serta mengelola persepsi publik dan media. Setiap tujuan ini saling terkait dan berkontribusi pada terciptanya tatanan yang harmonis dan efektif.

Komunikasi berfungsi sebagai jembatan antara pihak yang berwenang dan masyarakat. Melalui komunikasi yang efektif, informasi mengenai kebijakan, aturan, atau perubahan dapat disampaikan dengan jelas sehingga publik memahami alasan dan urgensi penertiban. Proses ini tidak hanya sekadar menyampaikan pesan, tetapi juga memastikan bahwa pesan tersebut diterima dan dipahami oleh audiens yang dituju. Pemahaman yang baik akan mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung kebijakan yang diterapkan (Reidhead, 2021; Barnhill *et al.*, 2021; Husakovska & Voit, 2024). Dalam konteks organisasi, komunikasi membantu menyelaraskan tujuan individu dengan tujuan organisasi, sehingga setiap anggota memahami peran dan kontribusinya dalam mencapai tujuan bersama (Reidhead, 2021; Zulkeifli *et al.*, 2023; Gligorijević *et al.*, 2024).

Selain membangun pemahaman, komunikasi juga berperan penting dalam meningkatkan legitimasi pemerintah atau otoritas yang melakukan penertiban. Legitimasi ini diperoleh ketika masyarakat merasa dilibatkan dan mendapatkan penjelasan yang transparan mengenai kebijakan yang diambil. Komunikasi yang terbuka dan jujur menciptakan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Kepercayaan ini menjadi modal sosial yang sangat penting dalam pelaksanaan penertiban, karena masyarakat cenderung lebih menerima kebijakan yang dianggap sah dan adil (Verma *et al.*, 2022; Gligorijević *et al.*, 2024; Iswahyuni *et al.*, 2021). Dalam organisasi, legitimasi kepemimpinan juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemimpin dalam berkomunikasi secara efektif, membangun

hubungan yang harmonis, dan memberikan arahan yang jelas (Iswahyuni *et al.*, 2021).

Resistensi atau konflik sering kali muncul sebagai respons terhadap kebijakan penertiban yang dianggap merugikan atau tidak adil. Di sinilah komunikasi memainkan peran strategis untuk mengurangi resistensi tersebut. Melalui dialog, negosiasi, dan penyampaian pesan yang persuasif, pihak berwenang dapat mendengarkan aspirasi masyarakat, memberikan klarifikasi, serta menawarkan *win-win solution*. Komunikasi yang baik mampu meredakan ketegangan, mengurangi potensi konflik, dan menciptakan suasana yang kondusif untuk perubahan (Zulkeifli *et al.*, 2023; Gligorijević *et al.*, 2024).

Pengelolaan persepsi publik dan media juga menjadi aspek krusial dalam penertiban. Persepsi publik sangat dipengaruhi oleh bagaimana informasi disampaikan dan dikemas. Komunikasi strategis, termasuk penggunaan pesan kunci yang relevan, ringkas, dan persuasif, dapat membentuk opini publik yang positif terhadap kebijakan penertiban (Husakovska & Voit, 2024). Media massa berperan sebagai saluran utama dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat luas. Oleh karena itu, pengelolaan hubungan dengan media menjadi penting agar pesan yang disampaikan tidak menimbulkan interpretasi yang salah atau menimbulkan keresahan di masyarakat (Husakovska & Voit, 2024). Dalam era digital, kecepatan dan akurasi informasi menjadi tantangan tersendiri, sehingga komunikasi harus dirancang dengan cermat agar tidak menimbulkan disinformasi.

Komunikasi juga berperan dalam membangun budaya organisasi atau masyarakat yang adaptif terhadap perubahan. Dalam konteks penertiban, perubahan sering kali tidak dapat dihindari. Komunikasi yang efektif membantu individu dan kelompok untuk memahami alasan perubahan, manfaat yang akan diperoleh, serta langkah-langkah yang harus diambil. Hal ini mendorong terciptanya sikap proaktif dan kolaboratif dalam menghadapi tantangan (Verma *et al.*, 2022; Dühring & Zerfass, 2021). Komunikasi yang baik juga memperkuat koordinasi antarbagian, mempercepat pengambilan keputusan, dan meningkatkan efisiensi pelaksanaan kebijakan (Gligorijević *et al.*, 2024; Dühring & Zerfass, 2021).

Selain itu, komunikasi berfungsi sebagai alat untuk mengelola pengetahuan dan pengalaman kolektif. Melalui pertukaran informasi, diskusi, dan kolaborasi, pengetahuan individu dapat diubah menjadi pengetahuan organisasi yang bermanfaat untuk pengambilan keputusan dan inovasi (Zakharchyn & Zakharchyn, 2024). Komunikasi yang efektif juga mendorong munculnya ide-ide baru, memperluas wawasan, dan meningkatkan kompetensi anggota organisasi atau masyarakat (Zakharchyn & Zakharchyn, 2024). Dalam konteks penertiban, hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap kebijakan yang diambil didasarkan pada informasi yang akurat dan relevan.

Dalam pelaksanaannya, komunikasi harus memperhatikan karakteristik audiens, saluran komunikasi yang digunakan, serta pesan yang ingin disampaikan. Pesan yang disampaikan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan tingkat pemahaman audiens agar dapat diterima dengan baik (Barnhill *et al.*, 2021; Husakovska & Voit, 2024). Penggunaan berbagai saluran komunikasi, baik lisan, tulisan, visual, maupun nonverbal, dapat meningkatkan efektivitas penyampaian pesan (Reidhead, 2021; Husakovska & Voit, 2024). Selain itu, komunikasi harus dilakukan secara berkelanjutan dan konsisten agar pesan yang disampaikan tetap relevan dan tidak menimbulkan kebingungan.

Secara keseluruhan, komunikasi merupakan fondasi utama dalam proses penertiban. Tanpa komunikasi yang efektif, tujuan penertiban sulit tercapai karena akan muncul berbagai hambatan, mulai dari kurangnya pemahaman, rendahnya legitimasi, tingginya resistensi, hingga persepsi negatif dari publik dan media. Oleh karena itu, setiap upaya penertiban harus didukung oleh strategi komunikasi yang matang, terencana, dan adaptif terhadap dinamika yang terjadi di lapangan. Dengan demikian, komunikasi tidak hanya menjadi alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai instrumen untuk membangun kepercayaan, menciptakan kolaborasi, dan mewujudkan tatanan yang lebih baik.

C. Strategi Manajemen Komunikasi Pemerintahan

Strategi manajemen komunikasi pemerintahan dalam konteks penertiban merupakan proses yang kompleks dan terstruktur, yang bertujuan untuk memastikan pesan pemerintah dapat diterima, dipahami, dan direspons secara positif oleh masyarakat. Proses ini dimulai dari tahap

perencanaan komunikasi, pelaksanaan, hingga evaluasi, dengan memperhatikan karakteristik sosial-budaya lokal serta dinamika masyarakat yang menjadi sasaran kebijakan.

Pada tahap perencanaan komunikasi, identifikasi audiens menjadi langkah awal yang sangat penting. Pemerintah harus mampu memetakan siapa saja kelompok sasaran yang akan menerima pesan, baik berdasarkan demografi, tingkat pendidikan, maupun karakteristik sosial-budaya yang melekat pada komunitas tersebut. Identifikasi ini bertujuan agar pesan yang disampaikan dapat relevan dan mudah dipahami oleh audiens, serta mengurangi risiko resistensi atau penolakan dari masyarakat. Selain itu, penentuan pesan utama juga menjadi kunci dalam perencanaan. Pesan yang disusun harus jelas, ringkas, dan mampu menjawab kebutuhan serta kekhawatiran masyarakat. Penyesuaian pesan dengan karakteristik sosial-budaya lokal sangat krusial, karena setiap komunitas memiliki nilai, norma, dan cara pandang yang berbeda terhadap kebijakan pemerintah. Penyesuaian ini dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Hyland-Wood *et al.*, 2021; Grynevych & Buslaev, 2024).

Pelaksanaan komunikasi menuntut penggunaan berbagai saluran komunikasi yang sesuai dengan preferensi audiens. Pemerintah tidak hanya mengandalkan media konvensional seperti surat kabar atau radio, tetapi juga memanfaatkan media digital dan media sosial yang kini menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Penggunaan media sosial, seperti Twitter (sekarang X) dan Instagram, terbukti efektif dalam menjangkau kelompok masyarakat yang lebih luas dan beragam, serta memungkinkan interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat (Pratama *et al.*, 2024; Wartika *et al.*, 2023). Selain itu, pelibatan berbagai tokoh masyarakat, baik dari kalangan agama, adat, maupun tokoh pemuda, menjadi strategi penting untuk memperkuat legitimasi pesan pemerintah. Tokoh-tokoh ini memiliki pengaruh sosial yang besar dan dapat menjadi jembatan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pesan yang disampaikan lebih mudah diterima dan diinternalisasi oleh komunitas lokal (Hyland-Wood *et al.*, 2021; Larina *et al.*, 2024). Penunjukan juru bicara resmi dan pembentukan tim komunikasi krisis juga menjadi bagian dari pelaksanaan komunikasi yang efektif. Juru bicara yang kompeten dan kredibel dapat memberikan klarifikasi, menjawab pertanyaan, serta

meredam isu-isu negatif yang berkembang di masyarakat. Sementara itu, tim komunikasi krisis bertugas untuk merespons situasi darurat atau isu sensitif secara cepat dan terkoordinasi, sehingga dapat meminimalkan dampak negatif terhadap citra pemerintah (Rezeki *et al.*, 2023; Larina *et al.*, 2024).

Evaluasi komunikasi merupakan tahap yang tidak kalah penting dalam strategi manajemen komunikasi pemerintahan. Monitoring reaksi masyarakat dan media dilakukan secara berkala untuk mengetahui sejauh mana pesan pemerintah dipahami dan diterima oleh publik. Monitoring ini dapat dilakukan melalui survei, analisis media, maupun pemantauan percakapan di media sosial. Hasil monitoring menjadi dasar untuk mengevaluasi efektivitas pesan dan strategi komunikasi yang telah dijalankan. Jika ditemukan adanya resistensi, mispersepsi, atau penolakan dari masyarakat, pemerintah perlu melakukan penyesuaian pendekatan, baik dalam hal substansi pesan, saluran komunikasi, maupun metode pelibatan masyarakat (Hyland-Wood *et al.*, 2021; Yermolenko, 2024; Maslyak & Jain, 2023). Evaluasi juga mencakup analisis terhadap tingkat partisipasi masyarakat dalam proses penertiban, serta dampak kebijakan terhadap kehidupan sosial dan ekonomi komunitas. Dengan demikian, evaluasi tidak hanya berfokus pada aspek komunikasi, tetapi juga pada outcome kebijakan secara keseluruhan.

Keberhasilan strategi manajemen komunikasi pemerintahan dalam konteks penertiban sangat bergantung pada kemampuan pemerintah untuk membangun dan menjaga kepercayaan publik. Kepercayaan ini dapat diperkuat melalui transparansi, konsistensi pesan, serta keterbukaan pemerintah dalam menerima masukan dan kritik dari masyarakat. Selain itu, pelibatan masyarakat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab bersama terhadap keberhasilan program penertiban (Hyland-Wood *et al.*, 2021; Larina *et al.*, 2024; Dabizha & Pyskun, 2024). Pemerintah juga perlu memperhatikan dinamika lingkungan eksternal, seperti perkembangan teknologi informasi, perubahan sosial, serta potensi ancaman dari pihak-pihak yang tidak sejalan dengan kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, strategi komunikasi harus adaptif dan responsif terhadap perubahan situasi, serta mampu mengantisipasi berbagai risiko komunikasi

yang mungkin muncul (Yermolenko, 2024; Maslyak & Jain, 2023; Grynevych & Buslaev, 2024).

Dalam praktiknya, strategi manajemen komunikasi pemerintahan yang efektif tidak hanya berorientasi pada penyampaian informasi, tetapi juga pada upaya membangun dialog, kolaborasi, dan kemitraan dengan berbagai pemangku kepentingan. Pendekatan partisipatif dan inklusif menjadi kunci untuk menciptakan komunikasi yang bermakna dan berkelanjutan. Pemerintah perlu membuka ruang dialog dengan masyarakat, mendengarkan aspirasi dan keluhan, serta memberikan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses penertiban. Dengan demikian, komunikasi tidak lagi bersifat satu arah, melainkan menjadi proses interaktif yang saling memperkuat antara pemerintah dan masyarakat (Hyland-Wood *et al.*, 2021; Pratama *et al.*, 2024; Larina *et al.*, 2024).

Secara keseluruhan, strategi manajemen komunikasi pemerintahan dalam konteks penertiban harus dirancang secara sistematis, mulai dari perencanaan yang matang, pelaksanaan yang terkoordinasi, hingga evaluasi yang berkelanjutan. Setiap tahapan harus didukung oleh data dan analisis yang akurat, serta melibatkan berbagai pihak yang relevan. Hanya dengan demikian, pemerintah dapat memastikan bahwa pesan yang disampaikan tidak hanya sampai ke masyarakat, tetapi juga dipahami, diterima, dan diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari. Keberhasilan strategi ini pada akhirnya akan tercermin dari terciptanya ketertiban umum, meningkatnya partisipasi masyarakat, serta terbangunnya kepercayaan dan legitimasi pemerintah di mata publik.



BAB 4

PENYELENGGARAAN KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN OLEH SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa ketenteraman dan ketertiban umum adalah urusan pemerintahan konkuren dan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, karena tanpa suasana yang nyaman, aktivitas pemerintahan dan masyarakat tidak dapat berjalan dengan baik. Ketenteraman merujuk pada keadaan batin seseorang yang tenang, bebas dari kekhawatiran dan ketakutan. Ketenteraman sangat berkaitan dengan kondisi psikologis, bersifat relatif, dan bervariasi antara individu yang satu dengan yang lainnya. Secara umum, situasi yang mendukung terciptanya ketenteraman batin adalah ketika kebutuhan dasar terpenuhi, ketika masalah hidup dapat diselesaikan, atau ketika seseorang memiliki kesempatan untuk mengaktualisasikan nilai-nilai kemanusiaan yang dimilikinya (Eviany & Sutiyo, 2023). Adapun ketertiban umum adalah suatu kondisi yang bersifat dinamis, yang menunjukkan adanya keteraturan dan kepatuhan masyarakat terhadap ketentuan hukum, norma, dan kesepakatan umum. Keberadaan suasana yang tertib akan memberikan rasa aman bagi masyarakat dalam melaksanakan aktivitasnya.

Satuan Polisi Pamong Praja, atau yang lebih dikenal sebagai Satpol PP, merupakan perangkat daerah yang dibentuk untuk menegakkan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah, serta untuk

menyelenggarakan ketertiban umum, ketenteraman, dan perlindungan masyarakat.

Dalam pasal 3 dan 4 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat, yang berkaitan dengan penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, dijelaskan bahwa setiap individu memiliki hak yang sama untuk merasakan dan menikmati ketenteraman, ketertiban umum, serta pelindungan masyarakat. Selain itu, setiap individu juga berhak untuk mendapatkan perlindungan dari ancaman bahaya dan kerusakan yang disebabkan oleh ketidaktertiban masyarakat. Lebih lanjut, setiap individu memiliki kewajiban untuk menciptakan, memelihara, dan melestarikan ketenteraman serta ketertiban. Selain itu, setiap individu juga berkewajiban untuk berupaya mencegah terjadinya gangguan ketertiban. Terkait dengan hal ini, Satpol PP bertugas menjaga ketenteraman dan ketertiban umum. Satpol PP dapat bekerja sama serta berkoordinasi dengan perangkat daerah dan instansi terkait.

Pasal 5 ayat (1) Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 3 Tahun 2018 menyebutkan bahwa penyelenggaraan ketenteraman masyarakat bertujuan untuk menciptakan rasa nyaman dalam batin setiap individu masyarakat. Hal ini dilakukan dengan menjunjung tinggi norma adat serta norma sosial yang berlaku, melalui pendekatan yang informatif, dialogis, dan persuasif. Sehubungan dengan hal ini, dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, Satpol PP memerlukan manajemen komunikasi pemerintahan yang efektif untuk mendukung dan mewujudkan pelaksanaan tugas dari Satpol PP.

Dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban, Satpol PP menghadapi berbagai tantangan yang kompleks dan multidimensional, baik yang bersumber dari internal organisasi maupun eksternal, yaitu masyarakat dan lingkungan sosial. Salah satu tantangan utama yang dihadapi Satpol PP adalah rendahnya kesadaran sebagian masyarakat untuk mematuhi peraturan. Kepatuhan masyarakat sering kali hanya muncul ketika ada pengawasan langsung dari petugas, sehingga efektivitas penegakan aturan menjadi sangat bergantung pada kehadiran Satpol PP di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya penegakan hukum belum sepenuhnya diinternalisasi sebagai nilai bersama dalam masyarakat, melainkan masih bersifat formalitas yang dipatuhi karena adanya tekanan

eksternal. Kurangnya partisipasi masyarakat dalam melaporkan pelanggaran juga memperburuk situasi, karena pelanggaran yang terjadi di lingkungan sekitar seringkali tidak terdeteksi atau tidak segera ditindaklanjuti (Berani, 2023; Sugiyanto & Choiriyah, 2024).

Selain itu, keterbatasan jumlah personel Satpol PP menjadi kendala signifikan dalam pelaksanaan tugas di lapangan. Jumlah personel yang tidak sebanding dengan luas wilayah tugas dan kompleksitas permasalahan sosial menyebabkan pengawasan dan penindakan menjadi tidak optimal. Keterbatasan ini diperparah dengan kurangnya fasilitas dan infrastruktur pendukung, seperti kendaraan operasional, alat komunikasi, dan perlengkapan pengamanan, yang sangat dibutuhkan dalam menjalankan tugas-tugas kepolisian di ruang publik (Berani, 2023; Pebriyani *et al.*, 2024). Kondisi ini membuat Satpol PP sering kali tidak mampu merespons secara cepat dan efektif terhadap berbagai pelanggaran ketertiban umum yang terjadi.

Tantangan lain yang tidak kalah penting adalah keterbatasan pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi anggota Satpol PP. Kualitas sumber daya manusia sangat menentukan efektivitas Satpol PP dalam menjalankan tugasnya. Tanpa pelatihan yang memadai, anggota Satpol PP cenderung kurang profesional, tidak adaptif terhadap perubahan sosial, dan kurang mampu menghadapi tantangan baru, seperti perkembangan teknologi dan dinamika masyarakat modern. Hal ini juga berdampak pada rendahnya kinerja dan citra institusi di mata publik, sebagaimana juga terjadi pada institusi penegak hukum lain di Indonesia yang mengalami masalah serupa dalam peningkatan kualitas SDM (Bolang & Perdhana, 2023; Gigantara & Prasajo, 2021; Munawar, 2023; Widodo & Baharudin, 2022).

Dari sisi kebijakan, Satpol PP juga menghadapi tantangan dalam hal koordinasi dengan instansi lain dan pemerintah daerah. Penegakan ketertiban umum seringkali memerlukan sinergi dengan berbagai pihak, seperti kepolisian, dinas sosial, dan tokoh masyarakat. Namun, koordinasi yang belum optimal dapat menyebabkan tumpang tindih kewenangan, lambatnya pengambilan keputusan, dan kurangnya dukungan dalam pelaksanaan tugas di lapangan (Matvejevs, 2021; Pebriyani *et al.*, 2024). Selain itu, kebijakan yang belum sepenuhnya mendukung penguatan peran Satpol PP, seperti alokasi anggaran yang minim dan regulasi yang belum

jelas, turut menjadi hambatan dalam meningkatkan efektivitas kerja Satpol PP.

Tantangan eksternal juga datang dari dinamika sosial masyarakat yang semakin kompleks, terutama di wilayah perkotaan. Urbanisasi, keberagaman latar belakang sosial, dan meningkatnya mobilitas penduduk menciptakan potensi konflik dan pelanggaran ketertiban yang lebih tinggi. Satpol PP harus mampu beradaptasi dengan perubahan ini melalui strategi yang inovatif dan responsif, seperti melakukan pendekatan persuasif, membangun kemitraan dengan masyarakat, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk mendeteksi dan menangani potensi gangguan ketertiban secara dini (Sugiyanto & Choiriyah, 2024; Pebriyani *et al.*, 2024).

Selain itu, persepsi masyarakat terhadap Satpol PP juga menjadi tantangan tersendiri. Persepsi masyarakat terhadap Satpol PP sering kali negatif, dipengaruhi oleh tindakan represif atau kurang humanis yang dilakukan dalam penegakan peraturan daerah. Citra Satpol PP yang dianggap kurang ramah dan tidak profesional memperburuk hubungan dengan masyarakat, sehingga menimbulkan resistensi dan menurunkan efektivitas penegakan ketertiban umum. Upaya untuk mengubah citra ini, seperti melalui peran anggota perempuan yang lebih humanis, masih belum optimal dan memerlukan strategi komunikasi serta pendekatan yang lebih baik agar masyarakat dapat melihat Satpol PP sebagai pelindung, bukan ancaman (Rivelino, 2023).



BAB 5

EKOLOGI PEMERINTAHAN: HARMONI ANTARA SISTEM DAN LINGKUNGAN

Ekologi pemerintahan merujuk pada kajian ilmiah yang mengeksplorasi hubungan timbal balik antara pemerintah sebagai entitas hidup dan lingkungan yang mengelilinginya. Tiga poin utama dalam ekologi pemerintahan (Wasistiono, 2013), yaitu:

- a. Kajian ekologi pemerintahan adalah integrasi antara studi ekologi dan ilmu pemerintahan, yang berimplikasi pada adanya beragam konsep, hukum, dan teori dari setiap ilmu yang diadopsi atau digunakan untuk menguraikan gejala serta peristiwa ekologi di ranah pemerintahan;
- b. Hal yang dipelajari dalam ekologi pemerintahan mencakup hubungan timbal balik antara pemerintah sebagai organisme dengan lingkungan sekitarnya, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Dalam lingkungan internal sistem pemerintahan, terdapat subsistem yang berpengaruh signifikan terhadap jalannya pemerintahan sebagai suatu sistem;
- c. Studi tentang ekologi pemerintahan dilakukan untuk memahami dengan benar komponen-komponen yang terlibat antara pemerintah dan lingkungannya, proses interaksi yang terjadi, serta dampak yang ditimbulkan bagi kehidupan manusia.

Wasistiono (2013) mengemukakan bahwa hubungan timbal balik antara sistem pemerintahan dan lingkungan eksternalnya mencakup

ideologi dan politik, ekonomi, sosial budaya, agama, pertahanan dan keamanan, serta teknologi informasi dan komunikasi.

Ideologi politik di suatu negara berpengaruh terhadap hubungan antara pemerintah dan rakyatnya. Indonesia menganut ideologi Pancasila yang bersumber dari nilai-nilai masyarakat Indonesia, sehingga penerapannya sangat sesuai dan cocok dengan kepribadian rakyat Indonesia. Dengan demikian, ideologi yang dianut akan memberikan warna pada sistem pemerintahannya.

Dalam konteks ekonomi, hubungan antara sistem pemerintahan dan sistem ekonomi dapat dianggap sebagai hubungan yang saling memengaruhi. Peran pemerintah sangat krusial dalam memastikan sistem ekonomi berjalan dengan baik di suatu negara, kecuali di negara yang menganut paham kapitalisme, di mana peran pemerintah sangat minim, karena dominasi ditentukan oleh kekuatan pasar dan para pemilik modal besar.

Sosial budaya juga berpengaruh terhadap sistem pemerintahan, karena setiap daerah memiliki aturan dan budaya yang berbeda. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan pemerintahan, perlu adanya penyesuaian dengan budaya yang ada agar budaya tersebut dapat dilestarikan. Naisbitt mengingatkan kita semua untuk tidak kehilangan jati diri sebagai bangsa dalam menghadapi era globalisasi. Hal ini juga didukung oleh Bello, yang menekankan pentingnya langkah deglobalisasi dalam merestrukturisasi sistem ekonomi dunia dengan memberikan perhatian kepada negara-negara yang sedang berkembang, serta menunjukkan jati diri yang kuat.

Peran agama dalam kehidupan masyarakat sangatlah signifikan, yang tentunya memengaruhi sistem pemerintahan baik secara langsung maupun tidak langsung. Fungsi utama negara adalah pertahanan dan keamanan, yang bertujuan untuk menjaga kedaulatan dan keamanan bangsa. Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan menjadi lebih mudah, sehingga *e-government* dapat terwujud. Selain itu, keuntungan lain yang diperoleh adalah kemudahan bagi pemerintah untuk berkomunikasi langsung dengan masyarakat, di mana masyarakat dapat dengan bebas menyampaikan kritik dan saran kepada pemerintah, dan pemerintah pun akan cepat mengetahui apa yang dirasakan serta dibutuhkan oleh masyarakat.

Menurut Wasistiono (2013), lingkungan internal organisasi pemerintahan terdiri dari visi misi organisasi, budaya organisasi, organisasi/pemerintahan bayangan, serta hubungan dengan subsistem dan subsistemnya. Budaya organisasi merupakan kumpulan nilai dan norma yang dipahami bersama, yang digunakan untuk mengatur interaksi antaranggota organisasi dan dengan pihak luar organisasi.

Setiap organisasi formal selalu disertai oleh organisasi informal atau organisasi bayangan. Wasistiono (2013) menjelaskan bahwa kedudukan pemerintahan bayangan dalam ekologi pemerintahan dapat dikaitkan dengan faktor internal maupun faktor eksternal, yang sebagian besar bergantung pada peran dan status yang dimainkan oleh pemerintahan informal tersebut. Jika anggota pemerintahan bayangan tersebut berasal dari dalam pemerintahan, maka hal tersebut tergolong faktor internal. Sebaliknya, jika anggota dan peran pemerintahan bayangan tersebut lebih banyak berasal dari luar sistem, maka hal tersebut tergolong faktor internal.

Hubungan antara pemerintah dan subsistem serta sub-sub sistemnya dapat dipahami melalui interaksi antara pemerintah nasional dan pemerintah subnasional, yang dapat dilihat dari berbagai perspektif. Menurut Suwandhi, terdapat tujuh elemen yang membentuk entitas pemerintahan daerah, yang sekaligus menjadi fokus dalam interaksi antara pemerintah nasional dan pemerintah subnasional, yaitu kewenangan dan urusan pemerintahan, kelembagaan, personel, keuangan daerah, perwakilan daerah, pelayanan publik, serta pembinaan dan pengawasan.



BAB 6

MENGGALI PROSES MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM PENYELENGGARAAN KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN UMUM

Peninjauan yang dilaksanakan di Jawa Barat ini menggunakan desain kualitatif Basrowi yang berfokus pada inkuiri naturalistik. Dimensi yang diamati mencakup prosedur, struktur, dan budaya yang mendukung manajemen komunikasi pemerintahan. Desain ini dinilai sangat efektif untuk mengkaji manajemen komunikasi pemerintahan dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban oleh Satpol PP dan lembaga terkait dalam rangka mengedukasi masyarakat dan menerima pengaduan dari masyarakat.

Dalam peninjauan ini, penulis mengajukan berbagai pertanyaan yang relevan dengan permasalahan yang dikaji. Tujuannya adalah untuk menggali pandangan, ide, gagasan, serta fakta-fakta empiris di lapangan dari informan yang telah ditetapkan secara *purposive*. Setelah itu, data yang diperoleh akan dikelompokkan dan diberi kode, kemudian dilakukan triangulasi serta analisis secara induktif selama peninjauan berlangsung.

Dalam menjalankan fungsi pelayanan dan pengelolaan publik, komunikasi pemerintahan tidak cukup hanya bersandar pada aliran informasi satu arah. Ia menuntut keterpaduan sistematis yang melibatkan perencanaan, koordinasi, dan hubungan yang sehat—baik di internal organisasi maupun dengan masyarakat luas. Peninjauan ini mengidentifikasi enam dimensi utama dalam manajemen komunikasi

pemerintahan sebagaimana dirumuskan oleh Abidin (2015, 2016), lengkap dengan sub-subdimensinya yang mencerminkan aspek strategis hingga operasional.

Dimensi pertama adalah perencanaan komunikasi, yang mencakup penyusunan rencana kerja serta prosedur operasional standar (SOP) sebagai landasan awal. Setelah perencanaan, tahap penting berikutnya adalah pengorganisasian komunikasi, di mana hubungan kerja dan penugasan personel menjadi kunci untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan berjalan sesuai arah dan peran yang telah ditetapkan.

Dimensi ketiga adalah koordinasi, yang terbagi menjadi koordinasi internal—untuk menjamin keselarasan antarunit dalam instansi, dan koordinasi eksternal—untuk membangun sinergi dengan pihak luar seperti mitra pemerintah, media, dan masyarakat. Selanjutnya, komunikasi yang efektif juga harus melibatkan pengontrolan penyampaian pesan, mulai dari pengarahan sebelum kegiatan lapangan (seperti penertiban), pengawasan selama pelaksanaan, hingga evaluasi setelah kegiatan selesai dilakukan.

Dua dimensi terakhir menekankan pentingnya tata hubungan, baik di dalam organisasi—melalui komunikasi horizontal, vertikal, dan diagonal; maupun dengan masyarakat—yang meliputi kegiatan sosialisasi atau pembinaan, mekanisme pelaporan dan pengaduan, serta pemberian sanksi jika diperlukan. Di sinilah aspek keterbukaan, partisipasi, dan kepercayaan publik diuji secara nyata.

Informasi dalam peninjauan ini diperoleh melalui beberapa metode. Pertama, melalui pengamatan secara spesifik atau khusus yang merujuk pada permasalahan yang dikaji, yaitu mencakup dimensi dalam menetapkan strategi komunikasi pemerintahan serta tata hubungan komunikasi pemerintahan.

Selain itu, penulis juga melakukan wawancara secara terstruktur untuk mengarahkan informan agar tidak berbohong (Basrowi & Suwandi, 2008). Dengan metode ini, wawancara dapat terlaksana dengan tertib karena pertanyaan yang akan diajukan telah disusun dengan baik. Selain itu, proses ini mudah dilakukan, menghemat waktu, dan memudahkan dalam memperoleh data yang seragam sehingga analisis dapat dilakukan dengan lebih mudah.

Ada beberapa informan kunci dalam peninjauan ini, yaitu:

1. Sekretaris Satpol PP Kota Bandung

2. Ketua Tim Sosialisasi Peraturan Daerah dan Peraturan Gubernur bidang Penegakan Perda Provinsi Jawa Barat
3. Ketua Tim Pengawasan Penindakan Perda Provinsi Jawa Barat
4. Ketua Tim Lidik Sidik bidang Penegakan Perda Provinsi Jawa Barat
5. Sekretaris Kecamatan Sumur Bandung
6. Kasi Trantibum Kecamatan Sumur Bandung
7. Camat Regol
8. Kasi Trantib Kecamatan Regol
9. Danton Mojang Tranmas Satpol PP Kota Bandung
10. Koordinator PKL Jalan Dalam Kaum
11. PKL Dalam Kaum
12. Masyarakat

Metode lain yang dilakukan penulis untuk mengumpulkan informasi adalah dokumentasi. Dalam hal ini, penulis mencari informasi pendukung dari berita di media cetak dan internet. Penulis juga menggali informasi dari laporan kegiatan penertiban yang dilaksanakan oleh jajaran Sekretariat Satpol PP yang berkoordinasi dengan Satpol PP Kota Bandung dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum yang berkaitan dengan penertiban pedagang lapak dan PKL di Dalam Kaum.

Informasi pendukung juga diperoleh melalui studi kepustakaan seperti buku-buku (referensi) dan jurnal ilmiah. Hal ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman mengenai manajemen komunikasi pemerintahan serta strategi yang dapat diterapkan dalam pelaksanaan komunikasi pemerintahan.

Data atau informasi yang telah diperoleh dari berbagai sumber kemudian dianalisis dan digabungkan untuk menghasilkan kesimpulan yang selanjutnya digambarkan sesuai dengan kondisi dan waktu. Langkah-langkah yang dilakukan merujuk pada pandangan oleh Basrowi dan Suwandi (2008), yang meliputi tahap pralapangan, tahap pekerjaan lapangan, dan tahap analisis data. Tahap pralapangan meliputi penyusunan rancangan peninjauan, penentuan lokasi peninjauan, mengurus perizinan, serta penilaian keadaan lapangan dan pemilihan informan. Tahap pekerjaan lapangan meliputi pemahaman latar peninjauan dan persiapan diri, memasuki lapangan dan berperan serta mengumpulkan data. Pada tahap ini, penting untuk membangun hubungan baik dengan para

informan. Adapun tahap analisis data meliputi penetapan konsep dasar analisis, pemahaman tema, dan perumusan hipotesis kerja. Tahap ini dibagi menjadi tiga sub-tahapan, yaitu memahami konsep dasar analisis data, menemukan tema dan merumuskan hipotesis, serta melakukan analisis berdasarkan hipotesis kerja.

Pada tahap analisis data terutama pada tahap pemahaman konsep dasar analisis data, penulis harus menyadari bahwa pengumpulan data adalah inti dari peninjauan kualitatif dan analisis data adalah esensinya. Oleh karena itu, analisis data adalah proses yang melibatkan pemilihan, pemisahan, pembuangan, dan pengelompokan data untuk menjawab dua pertanyaan utama, yaitu tema apa yang teridentifikasi dalam data dan seberapa besar data ini dapat mendukung tema.

Penentuan tema dan penyusunan hipotesis kerja dilakukan sejak tahap awal analisis data di lapangan, untuk memastikan bahwa tema dan hipotesis kerja dapat diperkaya, diperluas, dan lebih ditelaah. Langkah-langkah dalam merumuskan hipotesis kerja adalah sebagai berikut (Basrowi & Suwandi, 2008):

1. Membaca catatan lapangan dengan teliti;
2. Memberi kode pada pembicaraan tertentu;
3. Menyusun menurut tipologi, yaitu pengelompokan berdasarkan jenis dan sifat; dan
4. Membaca kepustakaan yang ada dengan masalah dan latar belakangpeninjauan.

Melakukan analisis berdasarkan hipotesis kerja, setelah hipotesis kerja dirumuskan, kemudian mencari dan menemukan apakah hipotesis tersebut didukung oleh data dan apakah hal itu benar. Selanjutnya, penulis mengubah, menggabungkan, atau menghapus hipotesis kerja yang tidak relevan.



BAB 7

GAMBARAN DAN PERAN PELAKSANA KETERTIBAN

A. Karakteristik Wilayah Penyelenggaraan Ketertiban

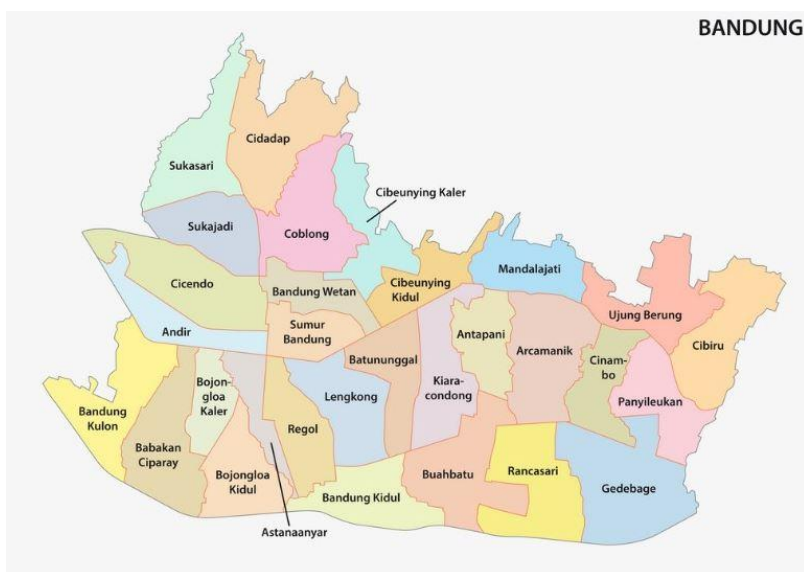
Kota Bandung adalah kota metropolitan yang paling besar di Jawa Barat dan yang ketiga terbesar di Indonesia. Wilayah ini terletak di lokasi yang strategis karena mudah diakses melalui jalan yang baik dari berbagai arah kabupaten/kota di Jawa Barat.

Mengacu pada Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 5 Tahun 2022 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bandung Tahun 2022–2042, luas Kota Bandung tercatat sebesar 16.659 ha. Kota ini terletak pada koordinat 6°50'38"–6°58'50" Lintang Selatan dan 107°33'34"–107°43'50" Bujur Timur. Secara topografi, Kota Bandung berada pada ketinggian 768 meter di atas permukaan laut, dengan titik tertinggi di bagian Utara mencapai 1.050 meter dan titik terendah di bagian Selatan adalah 675 meter di atas permukaan laut. Di Kota Bandung bagian Selatan, permukaan tanah relatif datar, sedangkan di bagian utara berbukit-bukit, menciptakan pemandangan yang sangat indah.

Kondisi geologis dan tanah di Kota Bandung dan sekitarnya terbentuk pada zaman Kwartier dan memiliki lapisan tanah alluvial yang dihasilkan dari letusan gunung Tangkuban Perahu. Di bagian Utara, jenis material umumnya adalah andasol, sedangkan di bagian Selatan dan Timur terdiri dari sebaran jenis alluvial kelabu yang mengandung bahan endapan tanah liat. Adapun di bagian Tengah dan Barat, terdapat sebaran jenis andosol.

Dalam hal iklim, Kota Bandung dipengaruhi oleh iklim pegunungan yang lembap dan sejuk. Pada tahun 2022, temperatur rata-rata tercatat 23,5°C, kecepatan angin rata-rata 2,3 m/detik, penyinaran matahari rata-rata 4,6% per bulan, dan jumlah curah hujan rata-rata mencapai 192,6 mm per bulan.

Kota Bandung berbatasan langsung dengan beberapa kabupaten/kota lainnya. Kota Bandung berbatasan dengan Kabupaten Bandung dan Kabupaten Bandung Barat di sebelah utara, Kota Cimahi dan Kabupaten Bandung Barat di sebelah barat, serta berbatasan dengan Kabupaten Bandung di sebelah timur serta selatan. Berikut adalah gambaran peta Kota Bandung.



Gambar 7.1 Lokasi Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban Umum

Sumber: Bappelitbang Kota Bandung, 2023

Kota Bandung memiliki wilayah administrasi yang terbagi menjadi 30 kecamatan dan 151 kelurahan, serta didukung oleh masyarakat dalam bentuk organisasi yang lebih kecil, yaitu Rukun Warga sebanyak 1.531 dan Rukun Tetangga sebanyak 9.473. Luas wilayah masing-masing kecamatan di Kota Bandung disajikan pada tabel berikut.

Tabel 7.1 Luas Wilayah

No	Kecamatan	Luas (km ²)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Andir	3,71	2,22
2.	Antapani	3,79	2,27
3.	Arcamanik	5,87	3,51
4.	Astana Anyar	2,89	1,73
5.	Babakan Ciparay	7,45	4,45
6.	Bandung Kidul	6,06	3,62
7.	Bandung Kulon	6,46	3,84
8.	Bandung Wetan	3,39	2,03
9.	Batununggal	5,03	3,01
10.	Bojongloa Kaler	3,03	1,81
11.	Bojongloa Kidul	6,26	3,74
12.	Buah Batu	7,93	4,74
13.	Cibeunying Kaler	4,50	2,68
14.	Cibeunying Kidul	5,25	3,14
15.	Cibiru	6,32	3,78
16.	Cicendo	6,86	4,10
17.	Cidadap	6,11	3,65
18.	Cinambo	3,68	2,20
19.	Coblong	7,35	4,39
20.	Gedebage	9,58	5,73
21.	Kiaracondong	6,12	3,66
22.	Lengkong	5,90	3,53
23.	Mandalajati	6,67	3,99
24.	Panyileukan	5,10	3,05
25.	Rancasari	7,33	4,38
26.	Regol	4,30	2,57
27.	Sukajadi	4,30	2,57
28.	Sukasari	6,27	3,75
29.	Sumur Bandung	3,40	2,03
30.	Ujung Berung	6,40	3,83
JUMLAH		167,31	100,00

Sumber: BPS Kota Bandung, 2022

Terlihat pada tabel di atas bahwa total luas wilayah Kota Bandung mencapai 167,31 km². Kecamatan Gedebage merupakan wilayah yang memiliki luas terbesar, sedangkan yang terkecil adalah Kecamatan Astana Anyar. Namun, peninjauan ini berfokus pada Kecamatan Sumur Bandung dan Kecamatan Regol, karena keduanya terletak di pusat kota.

Adapun jumlah penduduk Kota Bandung menunjukkan peningkatan dari 2021 hingga 2023. Untuk lebih jelasnya, silakan merujuk pada tabel berikut.

Tabel 7.2 Jumlah Penduduk

Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Total
(1)	(2)	(3)	(4)
2021	1.235.134	1.217.809	2.452.943
2022	1.239.053	1.222.500	2.461.553
2023	1.242.674	1.226.915	2.469.589

Sumber: BPS Provinsi Jawa Barat

Terlihat pada tabel di atas, jumlah penduduk Kota Bandung terus meningkat setiap tahunnya. Jumlah penduduk laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan perempuan. Pada tahun 2023, total jumlah penduduk mencapai 2.469.589 jiwa.

B. Peran Strategis Aparatur Penegak Ketertiban

Satuan Polisi Pamong Praja (*Civil Service Police Unit*), yang lebih dikenal sebagai Satpol PP adalah lembaga pemerintah daerah yang berfungsi untuk memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat serta menegakkan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah. Organisasi dan tata kerja Satpol PP diatur oleh Peraturan Daerah.

Polisi Pamong Praja didirikan di Yogyakarta pada tanggal 3 Maret 1950 dengan semboyan "Praja Wibawa". Pada saat itu, Polisi Pamong Praja dibentuk untuk melaksanakan sebagian tugas pemerintahan daerah, yaitu memelihara ketertiban dan ketenteraman masyarakat. Tugas ini sebenarnya telah dilaksanakan oleh pemerintah sejak zaman kolonial. Sebelum menjadi Satuan Polisi Pamong Praja, tepatnya setelah proklamasi kemerdekaan Indonesia, situasi yang tidak stabil mengancam keberadaan Negara Kesatuan Republik Indonesia, sehingga dibentuklah Detasemen

Polisi sebagai Penjaga Keamanan Kapanewon di Yogyakarta, sesuai dengan Surat Perintah Jawatan Praja di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Lembaga ini kemudian bertransformasi menjadi Detasemen Polisi Pamong Praja pada tanggal 10 November 1948. Di wilayah Jawa dan Madura, Satuan Polisi Pamong Praja didirikan pada tanggal 3 Maret 1950. Ini merupakan awal mula terbentuknya Satpol PP, dan sejak saat itu, setiap tanggal 3 Maret ditetapkan sebagai Hari Jadi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) yang diperingati setiap tahun secara nasional. Pada tahun 1960, pembentukan Kesatuan Polisi Pamong Praja di luar Jawa dan Madura dimulai, dengan dukungan dari para petinggi militer/angkatan perang. Pada tahun 1962, Detasemen Polisi Pamong Praja berganti nama menjadi Kesatuan Pagar Baya untuk membedakannya dari Korps Kepolisian Negara sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1961 tentang Pokok-Pokok Kepolisian. Pada tahun 1963, nama tersebut kembali berubah menjadi Kesatuan Pagar Praja. Istilah Satuan Polisi Pamong Praja mulai dikenal luas sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah.

Satuan Polisi Pamong Praja dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang tercantum dalam Pasal 255 yang menyatakan: "Satuan Polisi Pamong Praja dibentuk untuk menegakkan Perda dan Perkada, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman, serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat."

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 diatur bahwa Satuan Polisi Pamong Praja atau Satpol PP adalah perangkat daerah yang dibentuk untuk melaksanakan sejumlah tugas pemerintah daerah, seperti menegakkan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah, menjaga ketertiban umum dan ketenteraman, serta melindungi masyarakat. Satpol PP berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah. Dalam pelaksanaan tugasnya, Satpol PP memiliki fungsi yang mencakup penyusunan program, pelaksanaan kebijakan, koordinasi, pengawasan terhadap masyarakat, aparatur atau badan hukum dalam pelaksanaan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah, serta melaksanakan fungsi lain sesuai dengan tugas yang diberikan oleh kepala daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Struktur organisasi Satpol PP Kota Bandung diatur dalam Peraturan Walikota Bandung Nomor 68 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bandung sebagai berikut:

1. Satpol PP merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang ketenteraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat sub urusan ketenteraman dan ketertiban umum.
2. Satpol PP dipimpin oleh Kepala Satpol PP yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.
3. Susunan Organisasi Satpol PP Kota Bandung terdiri atas:
 - a) Kepala Satpol PP
 - b) Sekretariat, terdiri atas:
 - 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - 2) Sub Bagian Keuangan
 - 3) Sub Bagian Program, Data dan Informasi
 - c) Bidang Pembinaan Masyarakat dan Aparatur, terdiri atas:
 - 1) Seksi Pembinaan dan Penyuluhan
 - 2) Seksi Pengembangan Kapasitas Aparatur
 - d) Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat, terdiri atas:
 - 1) Seksi Ketertiban Umum
 - 2) Seksi Ketenteraman Masyarakat
 - e) Bidang Penegakan Produk Hukum Daerah, terdiri atas:
 - 1) Seksi Deteksi Dini dan Pencegahan
 - 2) Seksi Penyidikan dan Penindakan
 - f) Bidang Perlindungan Masyarakat, terdiri atas:
 - 1) Seksi Bina Potensi
 - 2) Seksi Mobilisasi
 - g) Kelompok Jabatan Fungsional dan Jabatan Pelaksana.
4. Satpol PP dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:
 - a) Perumusan kebijakan pelaksanaan penegakan Perda dan/atau Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat, serta penyelenggaraan perlindungan masyarakat.

- b) Pelaksanaan kebijakan penegakan Perda dan/atau Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat, serta penyelenggaraan perlindungan masyarakat.
 - c) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan penegakan Perda dan/atau Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat, serta penyelenggaraan perlindungan masyarakat.
 - d) Pelaksanaan administrasi Satpol PP.
 - e) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.
5. Kepala Satpol PP mempunyai tugas merumuskan kebijakan, memimpin, mengoordinasikan, membina, mengawasi, dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi yang berhubungan dengan tugas Satpol PP.
 6. Sekretaris mempunyai tugas merencanakan, mengoordinasikan dan menyinkronkan, membina, mengawasi, dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas kesekretariatan, bidang pembinaan masyarakat, bidang ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat, bidang penegakan produk hukum daerah dan bidang perlindungan masyarakat.
 7. Sekretariat mempunyai fungsi:
 - a) Perencanaan program, kegiatan, dan anggaran;
 - b) Pelaksanaan manajemen kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
 - c) Pengkoordinasian, sinkronisasi, pembinaan, pengawasan dan pengendalian dan evaluasi tugas-tugas kesekretariatan, bidang pembinaan masyarakat, bidang ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat, bidang penegakan perundang-undangan daerah, dan bidang satuan perlindungan masyarakat;
 - d) Pelaksanaan fasilitasi tugas-tugas bidang pembinaan masyarakat, bidang ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat, bidang penegakan perundang-undangan daerah, dan bidang satuan perlindungan masyarakat;
 - e) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan pihak terkait;
 - f) Pelaksanaan kegiatan penyusunan kebijakan kesekretariatan Satpol PP;

- g) Pelaksanaan kegiatan penyusunan rencana strategis dan rencana kinerja tahunan, pengelolaan proses bisnis dan standar operasional prosedur, serta sistem pengendalian intern pemerintah dan manajemen resiko Satpol PP;
- h) Pelaksanaan koordinasi dan verifikasi penyusunan rencana kerja dan anggaran serta dokumen pelaksanaan anggaran Satpol PP;
- i) Pelaksanaan kegiatan penyusunan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Walikota, Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Satpol PP;
- j) Pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan penatausahaan keuangan Satpol PP;
- k) Pelaksanaan kegiatan penatausahaan aset dan barang milik daerah Satpol PP;
- l) Pelaksanaan pengelolaan gaji dan tunjangan di lingkungan Satpol PP;
- m) Pelaksanaan fasilitasi pengelolaan dan penyiapan bahan tanggapan pemeriksaan/pengawasan;
- n) Pelaksanaan kegiatan pengadaan, pemeliharaan, dan perbaikan barang milik daerah Satpol PP;
- o) Pelaksanaan kegiatan fasilitasi reformasi birokrasi, pembangunan zona integritas, dan manajemen perubahan serta pengembangan inovasi Satpol PP;
- p) Pelaksanaan kegiatan fasilitasi kelembagaan, analisis kebijakan dan pemecahan masalah, penjaminan mutu, serta manajemen sumber daya Satpol PP;
- q) Pelaksanaan kegiatan tata kelola persuratan, tata naskah dinas, kearsipan, kepastakaan, dokumentasi, keprotokolan dan kehumasan Satpol PP;
- r) Pelaksanaan kegiatan penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik Satpol PP;
- s) Pelaksanaan kegiatan penyediaan akomodasi dan jamuan rapat/pertemuan, dan kunjungan tamu di lingkungan Satpol PP;
- t) Pelaksanaan kegiatan pengelolaan perencanaan dan administrasi kepegawaian, pendidikan dan pelatihan, sosialisasi dan

- bimbingan teknis implementasi peraturan perundang-undangan di lingkungan Satpol PP;
- u) Pelaksanaan kegiatan fasilitasi pengelolaan sistem informasi dan komunikasi Satpol PP;
 - v) Pelaksanaan kegiatan fasilitasi perancangan produk hukum Satpol PP;
 - w) Pelaksanaan kegiatan penyusunan dan pelayanan data dan informasi Satpol PP;
 - x) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta penyusunan laporan program dan kegiatan; dan
 - y) Pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.
8. Bidang Pembinaan Masyarakat dan Aparatur mempunyai tugas melakukan pembinaan dan penyuluhan, pengembangan kapasitas aparatur serta pelayanan pengaduan masyarakat dan publikasi.
 9. Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat mempunyai tugas merencanakan, mengoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi tugas Ketertiban Umum, Operasional dan Pengendalian.
 10. Bidang Penegakan Produk Hukum Daerah mempunyai tugas merencanakan, mengoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi tugas Hubungan Antar Lembaga, Penegakan Peraturan Daerah, dan Pembinaan PPNS.
 11. Bidang Perlindungan Masyarakat mempunyai tugas merencanakan, mengoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi tugas mobilisasi, pengorganisasian dan pemberdayaan, serta data dan informasi.

Dalam sebuah organisasi, Sumber Daya Manusia (SDM) adalah aset terpenting. Keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas dan kinerja sumber daya manusianya. SDM yang kompeten dan memiliki motivasi tinggi akan mampu mendorong organisasi untuk mencapai tujuannya.

Satpol PP Kota Bandung memiliki total 558 SDM, dengan 235 orang berstatus PNS dan 323 orang berstatus non-PNS. Penempatan

jumlah pegawai di Satpol PP Kota Bandung disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 7.3 Sumber Daya Manusia di Satuan Polisi Pamong Praja

NO.	UNIT KERJA	JUMLAH
(1)	(2)	(3)
1.	Kepala Satpol PP	1
2.	Sekretariat	15
3.	Bidang PMA	11
4.	Bidang Trantibum	480
5.	Bidang PPHD	34
6.	Bidang Linmas	17
JUMLAH		558



BAB 8

MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM MENJAGA KETERTIBAN UMUM

Manajemen komunikasi pemerintahan merujuk pada suatu proses komunikasi yang dirancang dengan sistematis dan teratur melalui langkah-langkah logis untuk menyampaikan dan meramu manajemen komunikasi yang sesuai dalam rangka penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban di Jawa Barat, khususnya di Kota Bandung. Peninjauan ini tidak akan lengkap dan komprehensif jika hanya fokus pada manajemen komunikasi Satpol PP di Kota Bandung tanpa mengkaji alur manajemen komunikasi secara hierarkis dari penyelenggaraan manajemen komunikasi pemerintahan yang dilakukan oleh Satpol PP Provinsi. Sebab, kebijakan penyelenggaraan manajemen komunikasi Satpol PP Provinsi Jawa Barat memberikan pengaruh dan warna terhadap pelaksanaan manajemen komunikasi di Kota Bandung hingga ke tingkat kecamatan dan kelurahan. Berikut disajikan uraian rinci yang mengacu pada dimensi dan indikator.

A. Menata Rencana untuk Aksi Lapangan

Perencanaan komunikasi diperlukan untuk mencapai tujuan komunikasi yang efektif. Mehall (dalam Cangara, 2013) mengungkapkan bahwa perencanaan komunikasi adalah sebuah dokumen tertulis yang menggambarkan langkah-langkah yang harus diambil terkait komunikasi dalam mencapai tujuan, metode yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan tersebut, serta audiens yang menjadi target program komunikasi, dengan alat dan dalam jangka waktu tertentu untuk mencapainya, serta cara untuk mengukur (evaluasi) hasil yang diperoleh dari program

tersebut. Dalam Perencanaan Komunikasi Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban Umum Satpol PP Kota Bandung dan Satpol PP Provinsi Jawa Barat, dijelaskan secara jelas bahwa perencanaan komunikasi yang telah dilakukan selama ini mencakup kegiatan pembahasan dan penyusunan rencana kerja.

1. Langkah Awal Penegakan Ketertiban

Adisaputro (2010) mendefinisikan rencana kerja sebagai hasil dari proses perencanaan yang tepat terkait langkah atau tindakan yang akan diambil, termasuk kegiatan apa yang akan dilakukan, siapa yang akan melaksanakannya, di mana lokasi kegiatan tersebut, kapan jadwal pelaksanaannya, serta jumlah sumber daya yang akan digunakan, beserta keterangan tolok ukurnya, untuk mencapai hasil yang diharapkan pada masa depan. Manajemen menggunakan rencana sebagai panduan untuk arah kegiatan dan juga sebagai pedoman dalam proses pengendalian.

Penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban di Kota Bandung dilaksanakan oleh Satpol PP Kota Bandung. Satpol PP Kota Bandung mengungkapkan bahwa sebelum melaksanakan kegiatan penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban, perlu diadakan rapat persiapan terlebih dahulu, yang melibatkan komunikasi dengan berbagai pihak terkait untuk membahas rencana kerja.

Menurut Sekretaris Satpol PP Kota Bandung, langkah awal yang diambil dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum adalah melakukan pembahasan rencana kerja melalui rapat, baik di tingkat internal maupun eksternal seperti dinas/badan dan instansi lain yang berhubungan dengan kegiatan penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban yang akan dilaksanakan. Dalam rapat ini dibahas mengenai waktu dan teknis pelaksanaan, termasuk bagaimana penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban akan dilaksanakan, bentuk kegiatan yang akan dilakukan, waktu pelaksanaan, penugasan personel, sarana yang diperlukan, biaya yang dibutuhkan, serta hal-hal lain yang perlu dipersiapkan. Contohnya, dalam perencanaan komunikasi untuk penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban, pelaksanaan kegiatan sosialisasi mengenai Perda kepada masyarakat harus dilakukan dengan mempersiapkan terlebih dahulu kegiatan sosialisasi yang akan dilakukan,

siapa yang akan menyampaikan informasi, bagaimana cara penyampaian informasi, serta evaluasi dari kegiatan yang telah dilaksanakan.

Sehubungan dengan penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban ini, pelaksanaan di lapangan dilakukan melalui beberapa tahapan. Berikut adalah penjelasannya.

a) Cegah dini

Tahapan ini adalah upaya pencegahan yang dilakukan untuk mencegah terjadinya gangguan ketenteraman dan ketertiban masyarakat. Upaya ini dapat dilakukan dengan memberikan sosialisasi secara berkelanjutan kepada masyarakat serta melakukan pengawasan atau pengontrolan oleh Satpol PP. Sosialisasi ini harus dilakukan secara rutin dan berkesinambungan, yaitu dengan melaksanakan pembinaan untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan terkait ketenteraman dan ketertiban umum serta melakukan penyuluhan untuk memberikan informasi spesifik mengenai penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum. Sementara itu, pengawasan dilakukan melalui beberapa langkah. Pertama, mengidentifikasi ancaman dan mengumpulkan data. Kedua, menganalisis ancaman untuk melakukan pencegahan. Ketiga, merumuskan rencana pencegahan. Keempat, mengimplementasikan rencana. Adapun langkah terakhir adalah melakukan evaluasi.

b) Patroli

Patroli adalah aktivitas pengawasan dan penjagaan yang dilaksanakan untuk memastikan ketenteraman dan keamanan masyarakat. Tahapan pengawasan adalah sebagai berikut: (1) menentukan sasaran atau area; (2) membagi tugas dan tanggung jawab; (3) mempersiapkan peralatan pendukung. Adapun tahapan kegiatan penjagaan adalah sebagai berikut: (1) memantau potensi ancaman; (2) mengambil tindakan pencegahan atau penanganan gangguan ketenteraman dan ketertiban umum.

c) Pengamanan

Pengamanan adalah suatu usaha untuk melindungi masyarakat serta fasilitas atau aset daerah. Kegiatan yang dilakukan untuk melindungi masyarakat antara lain mengawasi dan mengatur aktivitas masyarakat serta mengawasi tempat-tempat umum agar

tidak melanggar aturan dan norma. Sementara itu, upaya yang dilakukan dalam pengamanan aset daerah meliputi penggunaan sistem pengamanan, SOP yang jelas, serta penempatan personel secara berkala.

d) Penertiban

Penertiban adalah kegiatan atau upaya berupa tindakan yang dilakukan dengan menyiapkan perlengkapan yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan. Upaya berupa tindakan dilakukan secara: (i). Preventif dan (ii). Represif, sedangkan perlengkapan yang diperlukan adalah; (i). Peraturan atau Aturan; (ii). Personil atau Aparatur, yang bermuara pada tujuan yang ingin dicapai berupa: (i).keteraturan; (ii) kepatuhan masyarakat.

Satpol PP Provinsi Jawa Barat menyampaikan bahwa jika setelah dilakukan penyuluhan dan pembinaan terdapat pihak yang melanggar peraturan daerah, maka pelanggar (masyarakat, kelompok, atau badan hukum) diwajibkan untuk menandatangani surat pernyataan yang menyatakan kesediaan dan kesanggupan untuk menaati, mematuhi, dan melaksanakan ketentuan peraturan daerah dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak penandatanganan surat pernyataan.

Selama periode tersebut, Satpol PP melaksanakan pengawasan terhadap kepatuhan para pelanggar. Jika pelanggar mengabaikan surat pernyataan, Satpol PP akan mengeluarkan surat peringatan I, II, dan III dengan tenggang waktu masing-masing 3 hari, 2 hari, dan 1 hari. Apabila pelanggar masih tidak mengindahkan peringatan tersebut, maka akan dilakukan penindakan. Penindakan ini terbagi menjadi dua kategori, yaitu yustisi melalui proses peradilan dan non-yustisi. Yustisi berkaitan dengan tindak pidana ringan (tipiring) yang melibatkan penyidikan oleh PPNS, sedangkan non-yustisi berfokus pada pemberian sanksi administratif dan penertiban berupa pembongkaran.

2. SOP Manajemen Komunikasi

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan aspek krusial yang harus dimiliki oleh sebuah organisasi dalam menjalankan tugasnya. Demikian halnya dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Satpol PP untuk

menjaga ketenteraman dan ketertiban di Provinsi Jawa Barat, sangat penting untuk memiliki SOP yang jelas. Menurut Sekretaris Satpol PP Kota Badung serta Ketua Tim Sosialisasi Peraturan Daerah dan Peraturan Gubernur Bidang Penegakan Peraturan Daerah Satpol PP Provinsi, SOP komunikasi dalam kegiatan penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum belum tersedia. Namun, penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban itu sendiri sudah memiliki SOP yang menjadi pedoman bagi Satpol PP Jawa Barat dan Satpol PP Kota Bandung dalam menjalankan ketenteraman dan ketertiban umum.

Sekretaris Satpol PP Kota Badung juga menyampaikan bahwa saat ini SOP terbaru masih dalam tahap penyusunan. Hal ini disebabkan oleh adanya aturan baru yang mengatur tentang SOP Satpol PP, yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja dan Kode Etik Polisi Pamong Praja, yang menggantikan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011. Selama ini, Satpol PP Kota Bandung telah melaksanakan penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum serta menjalankan tugas dan fungsi lainnya sesuai dengan SOP yang berlaku. Demikian pula, Satpol PP Provinsi Jawa Barat, sebagaimana disampaikan oleh Ketua Tim Sosialisasi Peraturan Daerah dan Peraturan Gubernur Bidang Penegakan Peraturan Daerah, belum ada SOP komunikasi dan selama ini mereka menggunakan SOP yang sudah ada.

Ketua Tim Pengawasan Penindakan Bidang Penegakan Peraturan Daerah mengemukakan bahwa sebelum dilakukan penertiban oleh Satpol PP Provinsi Jawa Barat, mereka melakukan sosialisasi terlebih dahulu baru kemudian melakukan pengawasan. Apabila ditemukan pelanggaran saat dilakukan pengawasan, maka pelanggar diminta untuk membuat pernyataan bahwa mereka tidak akan melakukan pelanggaran kembali. Jika dalam 7 hari masih melakukan pelanggaran, mereka akan diberi teguran I dan diberi waktu selama 3 hari. Jika dalam 3 hari mereka tetap tidak mengindahkan teguran yang diberikan, maka akan diberi teguran II dan akan diberikan waktu selama 2 hari. Apabila masih tetap tidak berpindah atau menaati, mereka akan diberi teguran III yang berlaku selama 1 hari. Jika pelanggaran masih berlanjut, tindakan refresif (yustisi/sidang di tempat) akan diambil.

Sebagaimana tercantum dalam SOP, ada beberapa tahapan yang harus dilakukan sebelum melakukan operasi penertiban. Hal ini meliputi persiapan pembinaan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat yang tercantum dalam SOP No. 007.2021; pelaksanaan pembinaan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat yang tercantum dalam SOP No. 008.2021; persiapan operasi penertiban yang tercantum dalam SOP No. 009.2021; dan pelaksanaan operasi penertiban yang tercantum dalam SOP No. 010.2021. Untuk lebih jelasnya, di bawah ini disajikan SOP penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman umum oleh Satpol PP Jawa Barat secara lengkap.

Gambar 8.1 SOP Persiapan Pembinaan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat

NO	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu baku			Keterangan
		Kabid Tibumtranmas	Kasi Pamtib	Staf /Anggota Tibumtranmas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Memgaskan pelaksanaan pembinaan Transtibun				Agenda Kerja	15 menit	Disposisi	
2	Mengidentifikasi penetapan sasaran , waktu, objek, bentuk dan metode pembinaan yang akan diberikan.				LaporanMasyarakat/ Aparat Pol PP	1 hari	Hasil identifikasi sasaran pembinaan	
4	Melaksanakan Patroli memantau objek pembinaan dan melaporkan.				Perlengkapan Patroli	2 - 3 hari	Catatan kegiatan Patroli	SOP Patroli
5	Mengecek dan memeriksa laporan patroli dan melaporkan hasil pelaksanaan Patroli				Catatan kegiatan Patroli	30 menit	Laporan hasil survey	SOP Patroli
7	Mencelaبادل menerima laporan hasil identifikasi patroli dan memerintahkan untuk berkoordinasi dengan instansi terkait , apabila ada koreksi dikembalikan ke Kasi.				Laporan Patroli	30 menit	Disposisi	
8	Mengkoordinasikan dengan Dinas/ Instansi terkait, aparat keamanan dan ketertiban lainnya	ya			Form Surat koordinasi	2 - 3 hari	Surat koordinasi, Ekspedisi surat	
9	Menyiapkan administrasi pembinaan				Daftar hadir, surat perintah, surat teguran, surat panggilan	30 menit	Daftar kelengkapan dokumen pembinaan	
10	Memberi arahan kepada Tim yang bertugas melakukan pembinaan				Penda terkait objek dan sasaran pembinaan	30 menit	Notulensi	
11	Memimpin Tim Pelaksanaan Pembinaan Tibumtranmas				Kelengkapan Pembinaan Dokumen	---	Pelaksanaan pembinaan	

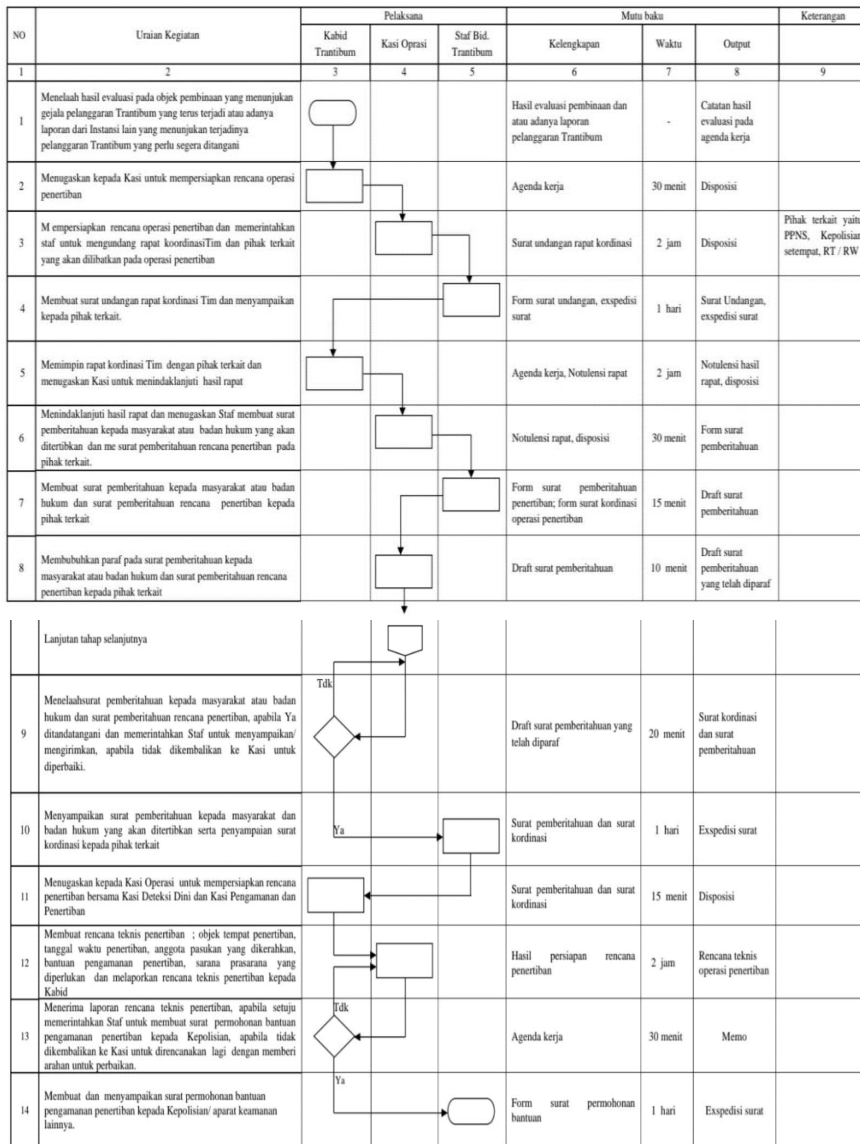
Sumber: Satpol PP Provinsi Jawa Barat Tahun 2024

**Gambar 8.2 SOP Pelaksanaan Pembinaan
Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat**

NO	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Tim Pembinaan	Pelanggar	Kasi Pamtib	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Memeriksa kelengkapan berkas administrasi pembinaan.				Daftar hadir, surat perintah, surat teguran, surat panggilan	15 menit	Check list Administrasi pembinaan	
2	Menyampaikan surat penanggilan maupun teguran dan menjelaskan maksudnya kepada Pelanggar Perda				Surat perintah Surat teguran, Surat panggilan	1 hari	Hasil Identifikasi Sasaran pembinaan	
3	Menandatangani penerimaan surat penanggilan dan surat teguran				Surat Perintah, Surat teguran, Surat panggilan	10 menit	Lembar penerimaan Yang ditandatangani	
4	Mengarsipkan lembar penandatanganan surat penanggilan dan surat teguran serta menunggu kehadiran Pelanggar Perda				Map, monitoring kehadiran pelanggar		Arsip lembar Penerimaan yang Ditandatangani, catatan monitoring kehadiran Pelanggar	
6	Menghadiri dalam rangka memenuhi panggilan Bidang Trantibum Pol PP				Daftar Hadir	30 menit	Surat penyidikan tugas	
7	Melakukan pembinaan kepada Pelanggar				Perda materi Penjelasan	1 jam	Notulemsi	
8	Penandatanganan surat pernyataan pelanggaran Trantibum				Surat pernyataan	10 menit	Surat pernyataan yang ditandatangani	
9	Mendokumentasikan pelaksanaan pembinaan Trantibum.				Surat pernyataan, daftar hadir	15 menit	Dokumentasi pembinaan	
10	Membuat laporan pembinaan				Dokumentasi pembinaan	30 menit	Laporan pembinaan, dokumentasi	
11	Melaporkan hasil pembinaan kepada pimpinan				Laporan pembinaan, Disposisi	10 menit	Disposisi	
12	Mengarsipkan laporan pembinaan				Dokumentasi Pembinaan	15 menit	Arsip laporan pembinaan	

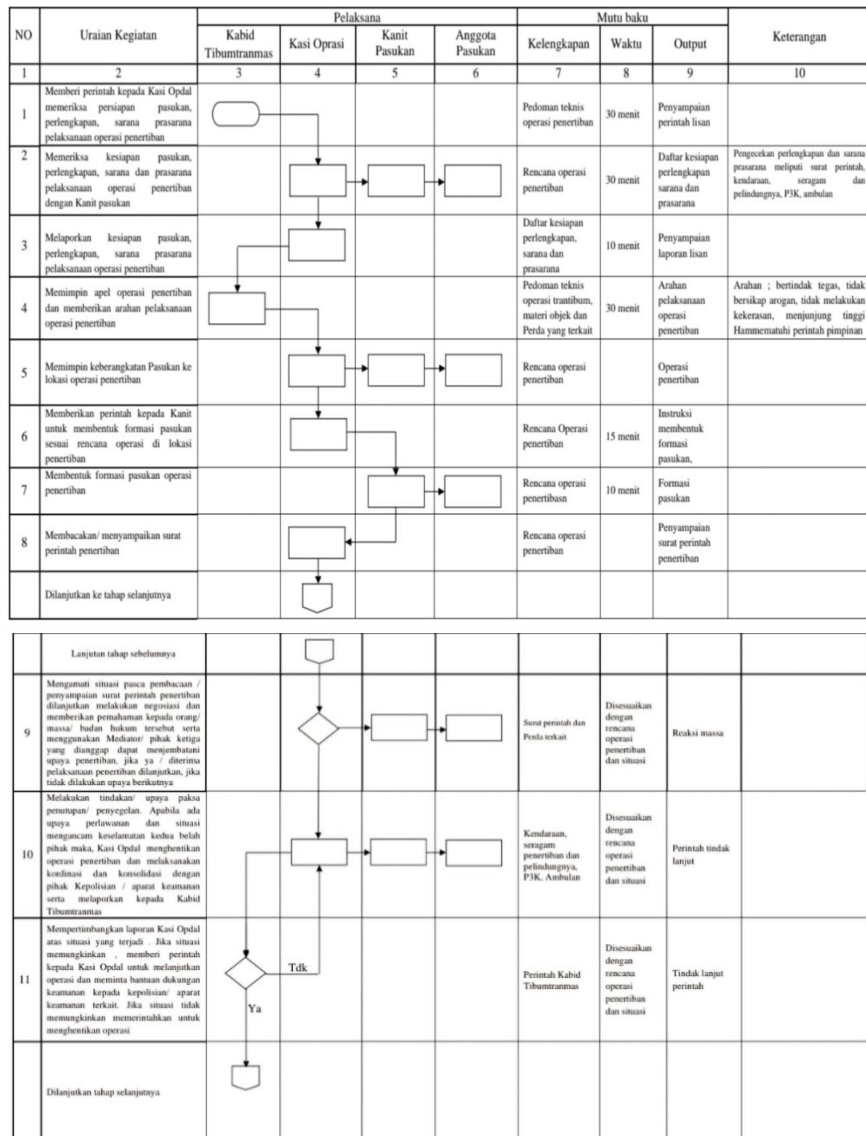
Sumber: Satpol PP Provinsi Jawa Barat Tahun 2024

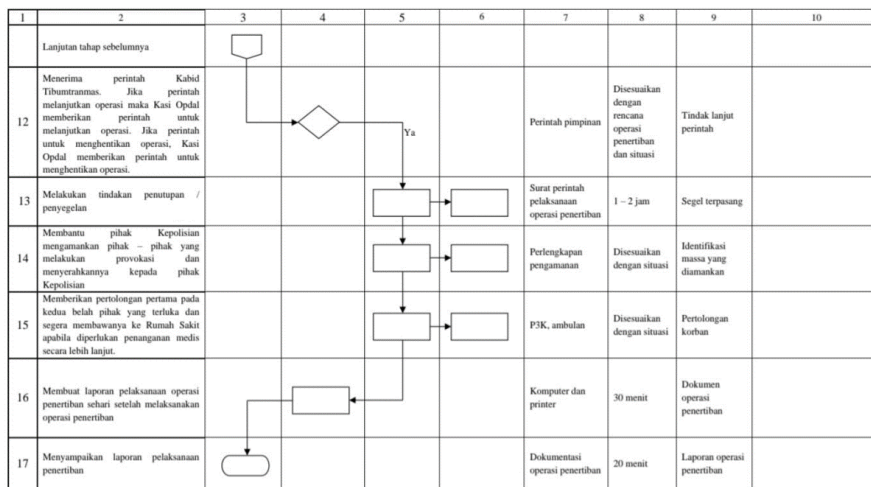
Gambar 8.3 SOP Persiapan Operasi Penertiban



Sumber: Satpol PP Provinsi Jawa Barat Tahun 2024

Gambar 8.4 SOP Pelaksanaan Operasi Penertiban





Sumber: Satpol PP Provinsi Jawa Barat Tahun 2024

B. Menyusun Struktur dan Peran untuk Efektivitas

Pengorganisasian merupakan salah satu fungsi manajemen yang dilakukan setelah perencanaan. Ini mencakup proses pengaturan manusia, tugas, wewenang, dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi. Pengorganisasian komunikasi mengacu pada cara penyusunan pengorganisasian agar komunikasi yang efektif dapat terwujud, sehingga tujuan dari penyampaian informasi yang seharusnya diterima oleh komunikan dapat dipahami dan dilaksanakan dengan baik. Pengorganisasian komunikasi dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di Jawa Barat oleh satpol PP dianalisis berdasarkan dua dimensi, yaitu hubungan kerja serta penugasan personal dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum.

1. Kolaborasi Antar Lini dan Penegasi Kewenangan

Hubungan kerja yang baik adalah salah satu elemen penting dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk mewujudkan ketenteraman dan ketertiban umum di Kota Bandung, baik Satpol PP Kota Bandung, Satpol PP Provinsi Jawa Barat, kecamatan, kelurahan/desa, serta instansi lainnya harus bersinergi demi tercapainya ketenteraman dan ketertiban umum di Jawa Barat. Sekretaris Satpol PP Kota Bandung menjelaskan bahwa hubungan kerja yang telah dibangun dan terjalin selama ini, baik di dalam organisasi maupun dengan instansi lain dari luar organisasi Satpol PP Kota

Bandung, telah berjalan dengan sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek berikut.

- a) Kejelasan dalam pembagian kewenangan antara Satpol PP Kota Bandung dan Satpol PP Provinsi Jawa Barat serta instansi terkait lainnya

Terdapat batasan kewenangan yang tegas mengenai apa yang menjadi kewenangan satpol PP provinsi, kewenangan satpol PP kota, kecamatan, dan kelurahan/desa dalam hal penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum berdasarkan batasan wilayah. Sekretaris Satpol PP Kota Bandung memberikan contoh dalam kasus penebangan pohon, jika pelanggaran tersebut terjadi di wilayah lintas kabupaten/kota, maka hal itu menjadi kewenangan satpol PP provinsi, bukan kewenangan satpol PP kabupaten/kota. Contoh lainnya adalah pelanggaran yang terjadi di hotel dengan jumlah kamar di atas 60 kamar yang menjadi kewenangan satpol PP provinsi, sementara hotel dengan jumlah kamar kurang dari 60 kamar menjadi tanggung jawab satpol PP kabupaten/kota. Hal ini telah ditegaskan dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Masyarakat, yang telah diubah menjadi Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 5 Tahun 2021. Menurut Satpol PP Jawa Barat, lintas batas, aset provinsi, dan jalan provinsi termasuk dalam kewenangan Satpol PP Provinsi.

- b) Komunikasi dan koordinasi yang baik

Hubungan kerja yang baik dapat terwujud jika komunikasi dan koordinasi antar organisasi berjalan dengan baik dan lancar. Dengan demikian, setiap permasalahan yang dihadapi akan lebih mudah untuk diselesaikan. Dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di Kota Bandung, antara Satpol PP Kota Bandung dan Satpol PP Jawa Barat, penting untuk memahami batasan kewenangan serta menjalin komunikasi dan koordinasi. Sekretaris Satpol PP Kota Bandung menyampaikan bahwa selama ini komunikasi dan koordinasi antara Satpol PP Kota Bandung dan Satpol PP Provinsi Jawa Barat telah berjalan dengan sangat baik. Ia juga menjelaskan pentingnya koordinasi dan komunikasi yang efektif. Sebagai contoh, Satpol PP Provinsi tidak memiliki personel

yang memadai, berbeda dengan Satpol PP Kota/Kabupaten yang memiliki jumlah personel yang cukup banyak. Contoh kasus seperti Masjid Raya Bandung, Saparua, Monumen, dan Masjid Al Jabar adalah milik provinsi, namun yang menjaga adalah pihak kota. Dalam hal ini, komunikasi dan koordinasi yang baik antara Satpol PP Provinsi dan Kabupaten/Kota sangat diperlukan, termasuk dengan instansi lain yang memiliki tugas pokok dan fungsi yang beririsan dengan Satpol PP Kota Bandung. Contoh lainnya, di tingkat kecamatan, jika wilayah kecamatan di Kota Bandung menghadapi kesulitan dan kendala dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, maka mereka juga dapat berkoordinasi dan meminta bantuan kepada Satpol PP Kota Bandung.

2. Penempatan Tepat untuk Hasil Optimal

Penugasan personel merujuk pada penempatan pegawai dalam kegiatan tertentu. Prinsip ideal dalam penugasan personel adalah *the right man on the right place*, yang berarti bahwa setiap individu harus ditempatkan pada bidang pekerjaan yang sesuai dengan kompetensinya. Selain itu, penting juga untuk mempertimbangkan kebutuhan kuantitas dari jumlah personel yang diberikan tugas. Di Provinsi Jawa Barat, dalam upaya menjaga ketenteraman dan ketertiban umum, telah dilakukan langkah-langkah untuk menempatkan pegawai sesuai dengan kompetensi yang mereka miliki. Hal ini sebagaimana penjelasan ketua Tim Sosialisasi Peraturan Daerah dan Peraturan Gubernur Bidang Penegakan Peraturan Daerah bahwa kegiatan penertiban oleh Satpol PP Jawa Barat telah dilakukan dengan menugaskan personel sesuai dengan bidang keahlian atau kompetensi yang mereka miliki. Baik sebelum penertiban dilakukan, seperti saat sosialisasi dan penyuluhan, maupun saat penertiban berlangsung, personel yang diturunkan ke lapangan adalah mereka yang telah dibekali dengan pendidikan dan pelatihan dari Satpol PP. Dengan demikian, personel yang terlibat dalam penertiban adalah mereka yang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melakukan sosialisasi dan penertiban. Hal ini bertujuan untuk meminimalkan risiko yang mungkin timbul selama pelaksanaan penertiban.

Adapun Sekretaris Satpol PP Kota Bandung menyampaikan bahwa dalam penugasan personel untuk penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, Satpol PP Kota Bandung telah mempertimbangkan kompetensi serta latar pendidikan pegawai yang akan ditugaskan. Sebagai contoh, di bagian pengaduan masyarakat, ditempatkan dua pegawai dengan latar belakang pendidikan psikologi dan dua pegawai dengan latar belakang hukum, sementara sisanya adalah pegawai harian lepas (PHL). Selain itu, anggota Satpol PP juga mengikuti Diklat Satpol PP, meskipun masih ada beberapa yang belum ikut. Mereka terus berusaha agar semua anggota Satpol PP dapat mengikuti diklat sebagai wujud keseriusan dalam melaksanakan tugas, sehingga mereka memiliki kompetensi yang diharapkan oleh pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, pelaksanaan tugas dapat tepat sasaran dan terlaksana dengan baik, secara persuasif dan solutif.

C. Harmonisasi Tugas secara Internal dan Eksternal

Terry (dalam Hasibuan, 2014) mengemukakan bahwa koordinasi merupakan suatu usaha yang teratur dan sinkron untuk menyediakan jumlah serta waktu yang tepat, serta mengarahkan pelaksanaan guna menghasilkan tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan. Adapun Ndraha (2003) mendefinisikan koordinasi sebagai proses penyepakatan bersama yang mengikat berbagai kegiatan atau unsur yang berbeda-beda sedemikian rupa sehingga di satu sisi, semua kegiatan atau unsur tersebut terarah pada pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan, dan di sisi lain, keberhasilan dari satu kegiatan tidak merusak keberhasilan kegiatan yang lain.

Koordinasi dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di Jawa Barat dapat dilihat melalui koordinasi internal serta koordinasi eksternal yang dilaksanakan.

1. Koordinasi Internal

Koordinasi internal merujuk pada koordinasi yang dilakukan dalam lingkup internal organisasi, baik secara vertikal (antara atasan dan bawahan, maupun sebaliknya) maupun secara horizontal (antar sesama bidang, sesama kasi, atau sesama staf). Sesuai dengan struktur organisasi Satpol PP Kota Bandung, setiap bidang dalam susunan organisasi bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas dan fungsi koordinasi, yang

mencakup: Kasatpol PP, Sekretariat (Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan, Sub Bagian Program, Data dan Informasi), Bidang Pembinaan Masyarakat dan Aparatur (Seksi Pembinaan dan Penyuluhan, Seksi Pengembangan Kapasitas Aparatur), Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat (Seksi Ketertiban Umum, Seksi Ketenteraman Masyarakat), Bidang Penegakan Produk Hukum Daerah (Seksi Deteksi Dini dan Pencegahan, Seksi Penyidikan dan Penindakan), serta Bidang Perlindungan Masyarakat (Seksi Bina Potensi, Seksi Mobilisasi, dan Kelompok Jabatan Fungsional serta Jabatan Pelaksana).

Tiap-tiap bagian dalam organisasi Satpol PP menjalankan fungsi koordinasi agar dalam pelaksanaan tupoksi Satpol PP tidak terjadi kesalahpahaman atau masalah saat melaksanakan pekerjaan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Sekretaris Satpol PP Kota Bandung, dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di Kota Bandung, Satpol PP selalu melakukan koordinasi terlebih dahulu dengan bagian atau bidang yang relevan dalam organisasi internal. Terdapat koordinasi dalam satu bidang, dan juga koordinasi lintas bidang, karena dalam jenis kegiatan tertentu tidak hanya satu bidang yang terlibat. Koordinasi biasanya dilakukan melalui rapat internal sebelum melaksanakan tugas di lapangan.

2. Koordinasi Eksternal

Koordinasi eksternal merujuk pada koordinasi yang dilakukan dengan pihak luar organisasi. Koordinasi untuk menjaga ketenteraman dan ketertiban umum secara eksternal dilakukan bersama pihak/dinas/instansi lain yang memiliki keterkaitan atau beririsan dengan kegiatan utama ketenteraman dan ketertiban umum yang akan dilaksanakan oleh Satpol PP.

a) Koordinasi dengan Kecamatan

Koordinasi dengan tingkat kecamatan diatur melalui Peraturan Walikota Bandung Nomor 745 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Walikota kepada Camat. Dalam peraturan ini, camat diberikan tugas untuk memfasilitasi penegakan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah. Selain itu, camat juga diberikan kewenangan untuk mengelola ketertiban umum dan ketenteraman

masyarakat serta memberikan perlindungan kepada masyarakat. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 8.1 Pelimpahan Sebagian Urusan Walikota Kepada Camat

1	2	3	4
23.	BIDANG KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN UMUM SERTA PERLINDUNGAN MASYARAKAT	1. Menegakan Peraturan Daerah/ Peraturan Kepala Daerah	1. Fasilitasi penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Wali Kota lingkup Kecamatan. 2. Fasilitasi pengendalian, penataan dan pemeliharaan hasil penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Wali Kota lingkup Kecamatan. 3. Fasilitasi pembentukan satuan tugas (SATGAS) Penegakkan Perda K3 lingkup Kecamatan.
		2. Menyelenggarakan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat.	1. Pendataan dan pemetaan potensi pelanggaran Ketertiban, Kebersihan dan Keindahan (K3) di lingkup Kecamatan. 2. Fasilitasi dan konsultasi Petugas Penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL) dan pelanggaran Ketertiban, Kebersihan dan Keindahan (K3) lingkup Kecamatan. 3. Penertiban bandir/reklame insidental yang tidak mempunyai izin dan yang habis masa berlakunya skala Kecamatan.
		3. Menyelenggarakan perlindungan masyarakat	1. Pembinaan penyelenggaraan Sistem Keamanan Lingkungan (Siskamling). 2. Rekomendasi pengusulan pembuatan kartu tanda anggota perlindungan masyarakat lingkup Kecamatan. 3. Fasilitasi pelatihan anggota perlindungan masyarakat lingkup Kecamatan.

Sumber: Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 745 Tahun 2018

Dengan adanya penyerahan kewenangan tersebut, Satpol PP Kota Bandung lebih mudah berkoordinasi dengan Kecamatan dalam menangani gangguan ketenteraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat yang terjadi di wilayah kecamatan.

b) Koordinasi dengan DPMPTSP dan Dinas Teknis

Koordinasi dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bertujuan untuk meninjau apakah objek sasaran telah memiliki izin atau belum. Adapun koordinasi dengan Dinas Teknis bertujuan untuk memeriksa apakah objek atau kegiatan tersebut melanggar ketentuan atau tidak. Sebagai contoh, Satpol PP melakukan koordinasi dengan DPMPTSP dan Dinas PUPR dalam melaksanakan penertiban bangunan liar.



Gambar 8.5 Penertiban Kios

Sumber: Satpol PP Kota Bandung

Bangunan kios yang terletak di Jalan Supratman Kota Bandung tersebut ditertibkan akibat melanggar Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 9 Tahun 2019 tentang Ketertiban Umum, Ketenteraman dan Perlindungan Masyarakat serta Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 4 Tahun 2011 tentang Penataan dan Pembinaan Pedagang Kaki Lima yang saat ini sudah digantikan dengan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penataan dan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima. Sesuai dengan standar operasional, sebelum melakukan penertiban, Satpol PP telah mengeluarkan surat peringatan I hingga III. Dengan demikian, penertiban yang dilakukan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c) Koordinasi dengan Swasta

Dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di Kota Bandung, Satpol PP juga berkoordinasi dengan pihak swasta. Sebagai contoh, para PKL yang berada di Pasar Dalam Kaum telah direlokasi ke lokasi yang telah disediakan oleh pemerintah daerah, bekerja sama dengan PT Mayora yang memberikan dukungan modal dan fasilitas kepada PKL yang berlokasi di Basement Masjid Alun-Alun Kota Bandung. Contoh lainnya adalah kerja sama pemerintah daerah dengan PT Jaswita dan PT Titah Jaya yang menyediakan lokasi untuk PKL berjualan selama bulan Ramadan. Dalam konteks

ini, camat mengusulkan lahan eks Palaguna untuk dipinjamkan kepada pemerintah daerah oleh perusahaan yang bersangkutan.

D. Kontrol dan Arahan Komunikatif

Pengontrolan penyampaian pesan adalah langkah preventif yang perlu diambil sebelum penertiban dilaksanakan. Dalam konteks ini, Kasatpol PP Kota Bandung atau perwakilannya memberikan arahan dan mengingatkan anggota untuk bertindak dengan cermat dan hati-hati, serta menyampaikan komunikasi pemerintahan dengan tepat agar tidak terjadi kesalahpahaman. Berdasarkan fakta di lapangan, hal ini sudah diterapkan dengan baik, terlihat dari tingkat kepatuhan para PKL yang direlokasi ke lokasi yang telah ditentukan. Aparatur Satpol PP menyampaikan bahwa mereka melakukan komunikasi persuasif yang disusun dengan memahami budaya dan tradisi masyarakat Sunda, yaitu sebagai berikut:

- a) Memberikan arahan atau sosialisasi untuk mencegah terjadinya konflik dengan PKL. Para personel diingatkan untuk berbicara dengan sabar dan ramah, sesuai dengan karakter dan budaya Sunda, meskipun PKL berasal dari daerah yang beragam dengan karakter yang berbeda.
- b) Menerjunkan aparatur yang memahami karakter para PKL dan memiliki keterampilan dalam menyampaikan komunikasi persuasif untuk mencegah konflik.
- c) Mengingatkan para personel agar membawa surat tugas yang akan menjamin legalitas pelaksanaan tugas serta perlengkapan lainnya untuk mengantisipasi kemungkinan yang tidak diinginkan.

Berdasarkan uraian di atas, tampak bahwa prosedur tetap manajemen komunikasi pemerintahan sudah dapat dikatakan sesuai dengan kebutuhan untuk mengantisipasi tindakan dan dampak yang akan terjadi dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di Kota Bandung. Namun demikian, belum ada SOP yang baku yang dirancang untuk mengimplementasikan komunikasi pemerintahan. Padahal, jika ditinjau dari hakikat komunikasi pemerintahan, komunikasi dan pemerintahan merupakan dua unsur yang tidak dapat dipisahkan. Hal ini karena tidak ada satu pun kegiatan penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan tanpa adanya komunikasi.

Sekretaris Satpol PP Kota Bandung mengemukakan bahwa dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban di Jalan Dalam Kaum, telah dikerahkan beberapa personel yang bertugas secara bergiliran dan telah terjadwal. Lebih jelasnya silakan merujuk pada tabel di bawah ini.

Tabel 8.2 Pengaturan Ketertiban oleh Satpol PP

No	Jumlah Personel	Jadwal Piket	Keterangan
1.	1 Pleton	07.00-14.00 WIB	Piket secara bergantian
2.	1 Pleton	14.00-21.00 WIB	Piket secara bergantian
3.	1 Pleton	21.00-07.00 WIB	Piket secara bergantian

Sumber: Satpol PP Kota Bandung (olah data, 2024)

Berdasarkan informasi di atas, personel Satpol PP melakukan pengawasan dan pemantauan sepanjang hari di Jalan Dalam Kaum. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa PKL mematuhi lokasi relokasi yang telah ditentukan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, Jalan Dalam Kaum tampak rapi dan tidak ada PKL sebelum Ramadan, namun kemudian terlihat sangat padat dengan kehadiran PKL yang berjualan pada saat Ramadan, sehingga mengakibatkan kemacetan.

Hal ini menunjukkan ketidakkonsistenan dari Pemda Kota Bandung dalam menangani masalah relokasi PKL. Sebab, PKL yang terbiasa berjualan di sepanjang jalan akan sulit ditertibkan ke lokasi relokasi yang telah disediakan dengan alasan jumlah pembeli sedikit. Padahal, jika sejak awal para PKL konsisten untuk berjualan di tempat relokasi yang telah disediakan, masyarakat pasti akan mendatangi lokasi relokasi tersebut pada saat Ramadan untuk memenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu, tidak seharusnya pemerintah memberikan kesempatan kepada PKL untuk berjualan di zona merah.

Lebih lanjut, personel penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum yang bertugas di Kecamatan Regol, yang mencakup area Jalan Dalam Kaum, juga aktif melakukan piket dan pemantauan. Mereka melaksanakan piket selama 24 jam, dengan pembagian *shift* yang diatur sedemikian rupa. Berikut adalah jadwal piket personel Satpol PP Kecamatan Regol sesuai dengan ketentuan yang telah diatur secara berkala.

Tabel 8.3 Agenda Penertiban oleh Satpol PP

No	Jumlah Personel	Jadwal Piket	Keterangan
1	Regu 1: 9 orang	Pagi	Jadwal bergilir setiap hari keesokan hari jadwal piket siang
2.	Regu 2: 9 orang	Siang	Jadwal bergilir setiap hari keesokan hari jadwal piket malam
3.	Regu 3: 9 orang	Malam	Jadwal bergilir setiap hari keesokan hari jadwal piket dini hari
4.	Regu 4: 9 orang	Dini hari	Jadwal bergilir setiap hari keesokan hari jadwal piket pagi

Sumber: Tratibum Kecamatan Regol (olah data, 2024)

Penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban di Kecamatan Sumur Bandung juga dilakukan secara intensif selama 24 jam. Personel yang bertugas dalam penertiban ini dibagi menjadi tiga grup, dan tiap-tiap grup melaksanakan tugas dengan pengaturan yang rinci. Untuk lebih jelasnya silakan merujuk pada tabel di bawah ini.

Tabel 8.4 Agenda Penertiban oleh Satpol PP

No	Jumlah Personel	Jadwal Piket	Keterangan
1	Grup 1: 10 Personel	Pukul 08.00 sd 15.00 WIB	Pengaturan jadwal selama 8 jam diserahkan teknis ke Grup masing-masing
2	Grup 2: 10 Personel	Pukul 16.00 sd 00.00 WIB	Pengaturan jadwal selama 8 jam diserahkan teknis ke Grup masing-masing
3	Grup 3: 4 Personel	Pukul 01.00 sd 08.00 WIB	Pengaturan jadwal selama 8 jam diserahkan teknis ke Grup masing-masing

Sumber: Kantor Camat Sumur Bandung (olah data, 2024)

Selama pelaksanaan piket intensif, suasana lingkungan telah terjaga dengan aman dan terkendali. Hal ini karena adanya pengawasan yang dilakukan secara terstruktur terhadap situasi yang berpotensi menimbulkan gangguan ketenteraman dan ketertiban umum, sehingga dapat mengantisipasi gangguan keamanan.

1. Pengarahan Sebelum Pelaksanaan Penertiban

Pada tahap ini, Kasatpol PP atau perwakilannya melaksanakan briefing persiapan penertiban berdasarkan SOP yang berlaku melalui langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Melakukan inventarisasi terhadap peralatan yang diperlukan, seperti sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan penertiban.
- b) Menciptakan situasi dan kondisi yang dinamis dengan tetap berpedoman pada hukum, norma, serta kesepakatan umum.
- c) Melakukan pendekatan kesejahteraan (*prosperity approach*) melalui metode yang persuasif.
- d) Memelihara ketertiban umum dengan pendekatan penyadaran, sedangkan pendekatan koersif merupakan alternatif terakhir.

Dalam mewujudkan manajemen komunikasi pemerintahan untuk penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, mengingat belum tersedianya SOP komunikasi, maka dalam kegiatan ini, Satpol PP Provinsi Jawa Barat, khususnya Kota Bandung, masih merujuk pada SOP Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban umum yang terdiri dari SOP Pembinaan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat, SOP Pelaksanaan Pembinaan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat, SOP Persiapan Operasi Penertiban, dan Pelaksanaan Operasi Penertiban.

Mengacu pada SOP Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban Umum, langkah awal yang perlu dilakukan sebelum terjun ke lapangan adalah:

- a) Menugaskan para pelaksana pembinaan ketenteraman dan ketertiban umum;
- b) Mengidentifikasi sasaran, waktu, objek, dan metode pembinaan yang akan diterapkan;
- c) Melaksanakan patroli untuk memantau objek pembinaan dan menyusun laporan;

- d) Memeriksa dan menilai laporan patroli serta melaporkan hasilnya sesuai dengan SOP Patroli;
- e) Memeriksa dan mengevaluasi laporan patroli serta melaporkan hasil pelaksanaan Patroli Menelaah dan menerima laporan hasil identifikasi patroli, kemudian memerintahkan untuk berkoordinasi dengan instansi terkait. Jika terdapat koreksi, laporan tersebut akan dikembalikan kepada Kasi.
- f) Berkoordinasi dengan dinas/instansi terkait serta aparat keamanan dan ketertiban lainnya. Menyiapkan administrasi pembinaan yang mencakup daftar hadir, surat perintah, surat teguran, dan surat panggilan 30 menit, serta daftar kelengkapan dokumen pembinaan.
- g) Memberikan arahan kepada tim yang bertugas dalam melaksanakan pembinaan Perda yang berhubungan dengan objek dan sasaran pembinaan.

Dari SOP yang telah dijelaskan, siklus manajemen komunikasi pemerintahan yang mengalir dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di masyarakat telah tergambar secara sistematis, yang tentunya memiliki hubungan signifikan dengan penyelenggaraan komunikasi pemerintahan, baik secara lisan maupun tertulis. SOP ini dapat dijadikan pedoman bagi Satpol PP Kota Bandung dalam merumuskan SOP manajemen komunikasi pemerintahan. Ini dapat dimulai dari tahap perencanaan dengan menyiapkan individu-individu yang memiliki kemampuan retorika yang baik dalam menyampaikan komunikasi pemerintahan, agar dapat melaksanakan tugas dengan tetap profesional dan memiliki tingkat kesabaran yang tinggi dalam menghadapi berbagai karakter masyarakat yang heterogen.

2. Evaluasi pelaksanaan penertiban

Tahap evaluasi adalah proses penilaian untuk menilai pelaksanaan tugas yang telah dilakukan, guna menentukan apakah ada kebutuhan untuk perbaikan dan peningkatan pada masa yang akan datang. Pada tahap ini, ketidakkonsistenan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum sangat terlihat, terutama di Jalan Dalam Kaum dan jalan provinsi yang merupakan zona merah atau terlarang bagi PKL. Kondisi ini pada akhirnya menjadi bumerang bagi

petugas Satpol PP dalam menjalankan tugas mereka. Sebab, ketika para PKL diberikan kesempatan untuk berjualan di zona merah, sulit untuk mengembalikan mereka ke tempat relokasi dengan alasan sepi pembeli. Bentuk ketidakkonsistenan ini terlihat dari beberapa hal. Pertama, pemerintah daerah memperbolehkan PKL berjualan di zona merah pada acara-acara tertentu. Kedua, pemerintah daerah memperbolehkan PKL berjualan di sepanjang Jalan Dalam Kaum selama bulan Ramadan.

Kondisi ini tentu dapat melemahkan instruksi atau penegakan peraturan daerah terkait penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum. Jika pemerintah daerah konsisten, mau tidak mau, suka tidak suka, pembeli yang memerlukan barang kebutuhan pasti akan mendatangi penjual. Hal ini tentunya akan menjadi kebiasaan dan budaya dalam melakukan jual beli di lokasi yang telah ditetapkan, yang pada gilirannya akan menciptakan kenyamanan dan ketenteraman kota bagi masyarakat sekitar serta wisatawan domestik secara permanen dan tidak bergantung pada situasi tertentu.

Bentuk ketidakkonsistenan ini dapat mengurangi wibawa pemerintah serta menyebabkan ketidakpatuhan masyarakat terhadap instruksi pemerintah. Jika hal ini dibiarkan, dapat berujung pada konflik baru saat relokasi dilakukan kembali. Oleh karena itu, manajemen komunikasi pemerintahan sangat diperlukan dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum untuk mengantisipasi terjadinya konflik yang disebabkan oleh kurangnya kematangan dalam menyampaikan komunikasi pemerintahan.

E. Komunikasi Horizontal, Vertikal, dan Diagonal

Tata hubungan di dalam organisasi mencerminkan pola interaksi yang berlangsung di dalam organisasi Satpol PP, serta pola hubungan yang terjalin dengan unit dan bagian organisasi dalam konteks pemerintahan daerah.

1. Hubungan Horizontal

Pola hubungan secara horizontal adalah pola hubungan yang berlangsung pada tingkat yang setara, di mana pelaksanaan komunikasi dalam merealisasikan tugas harus dilakukan. Misalnya, Tim Pengawasan Penindakan Bidang Penegakan Peraturan Daerah perlu melakukan komunikasi dan koordinasi dengan Tim Lidik Sidik Penegakan Peraturan

Daerah agar sanksi yang dijatuhkan kepada pelanggar tidak menimbulkan efek negatif akibat kesalahan penjatuhan sanksi sesuai dengan objek yang dilanggar.

Komunikasi pemerintahan secara horizontal dilakukan dengan berbagai unit atau bagian yang setara. Hal ini tidak hanya meliputi pola hubungan antara dua unit atau bidang saja, tetapi juga harus dikaji secara menyeluruh dan detail. Terkait hal ini, mengingat belum adanya pedoman dalam pelaksanaannya, Satpol PP Provinsi Jawa Barat secara umum dan Satpol PP Kota Bandung secara khusus, dalam melaksanakan tugasnya, mengacu kepada unit Tim Pengawasan Penindakan Bidang Penegakan Peraturan Daerah. Oleh karena itu, perlu dilakukan komunikasi dan koordinasi dengan Tim Lidik Sidik Penegakan Peraturan Daerah. Komunikasi ini dilakukan sebagai berikut:

- a) Tim Pengawasan Penindakan Bidang Penegakan Peraturan Daerah melaporkan pelanggaran peraturan daerah kepada Kasi Lidik.
- b) Memeriksa laporan pengaduan mengenai pelanggaran peraturan daerah untuk tindak lanjut.
- c) Menelaah laporan pengaduan pelanggaran peraturan daerah dan menugaskan staf untuk menyusun surat penyidikan serta surat pemberitahuan penyidikan kepada kepolisian.
- d) Menyusun surat tugas penyidikan serta surat pemberitahuan penyidikan kepada kepolisian. Mengoreksi surat tugas penyidikan dan surat pemberitahuan penyidikan kepada kepolisian. Menelaah surat tugas penyidikan dan surat pemberitahuan penyidikan kepada kepolisian. Jika disetujui, surat tugas ditandatangani kemudian memerintahkan staf menyampaikannya kepada Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) dan kepolisian. Jika tidak disetujui, surat tugas dikembalikan kepada Kasi untuk diperbaiki. Tidak ada draf surat tugas penyidikan dan pemberitahuan kepolisian.
- e) Menyampaikan surat tugas penyidikan kepada PPNS dan menyerahkan surat pemberitahuan penyidikan kepada kepolisian.
- f) Menerima surat tugas dan mempelajari pelanggaran peraturan daerah serta melaporkan kesiapan penyidikan.
- g) Menerima laporan kesiapan penyidikan pelanggaran peraturan daerah dan melaporkan kepada Kabid kesiapan penyidikan.

- h) Menerima laporan kesiapan penyidikan dan memerintahkan staf untuk membuat surat pemanggilan pemeriksaan dokumentasi penyidikan.
- i) Membuat surat pemanggilan pemeriksaan.

2. Hubungan Vertikal

Pola hubungan vertikal merupakan pola hubungan hierarkis. Dalam konteks ini, yang akan menjadi fokus adalah pola hubungan antara Satpol PP Kecamatan dan Satpol PP Kota Bandung. Untuk menggambarkan pola hubungan yang nyata dan aktual di lapangan, dapat dilihat proses komunikasi pelaporan kegiatan dari bawahan kepada atasan, yaitu sebagai berikut:

- a) Membuat konsep pelaporan program ketenteraman dan ketertiban umum dengan menyiapkan dokumen kegiatan.
- b) Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan.
- c) Meneruskan laporan pelaksanaan kegiatan kepada atasan rapat.
- d) Atasan merespons hasil evaluasi pelaksanaan kegiatan dan menyampaikan hal-hal penting untuk perbaikan kegiatan pada waktu mendatang.
- e) Menyampaikan arahan, pandangan, dan kesimpulan atas laporan evaluasi dan menutup rapat evaluasi laporan.
- f) Melakukan finalisasi notulensi rapat evaluasi kegiatan ketenteraman dan ketertiban umum.

Terkait hubungan vertikal antara Satpol PP Provinsi Jawa Barat dan Satpol PP Kota Bandung, terdapat pembagian kewenangan yang jelas. Ketika terjadi pelanggaran di kawasan provinsi, Satpol PP Provinsi bertanggung jawab untuk menyelesaikannya. Namun, dalam praktiknya, Satpol PP Provinsi tetap melakukan koordinasi dengan Satpol PP Kota karena adanya keterbatasan personel. Oleh karena itu, dalam penanganan masalah di kawasan provinsi, Satpol PP Kota tetap dilibatkan.

3. Hubungan Diagonal

Pola hubungan diagonal juga diterapkan untuk menciptakan ketenteraman dan ketertiban umum, terutama dalam acara-acara tertentu yang melibatkan unsur lain di luar organisasi eksternal seperti TNI dan

Polri. Penerapan pola ini tidak terbatas pada acara tertentu, tetapi juga dalam koordinasi rutin untuk mencegah dan mengantisipasi potensi gangguan keamanan pada masa depan.

Selain di tingkat provinsi dan kota, hubungan diagonal juga berlaku di tingkat kecamatan. Ini sebagaimana pernyataan Kasi Ketenteraman dan Ketertiban Umum Kecamatan Regol bahwa koordinasi diagonal dilakukan dengan Polsek Kecamatan Regol dalam bentuk apel gabungan setiap malam Minggu di halaman Polsek Kecamatan Regol. Hal ini dilakukan untuk sinkronisasi dan penyamaan persepsi dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban.

F. Sosialisasi, Pelaporan, dan Sanksi

Tata hubungan masyarakat adalah tujuan utama yang ingin dicapai dalam manajemen komunikasi pemerintahan untuk menciptakan suasana yang aman dan tenteram. Dalam rangka membangun hubungan harmonis antara Satpol PP dan masyarakat, Satpol PP Provinsi Jawa Barat dan Satpol PP Kota Bandung beserta jajarannya telah melakukan koordinasi dan kerja sama melalui langkah-langkah berikut.

1. Sosialisasi dan Pembinaan

Menurut Ketua Tim Sosialisasi Peraturan Daerah atau Peraturan Gubernur Bidang Penegakan Perda Provinsi Jawa Barat, kegiatan sosialisasi telah dilakukan secara persuasif selama tiga tahun terakhir. Kegiatan ini dilakukan secara rutin dan berkala setiap bulan dengan mengundang masyarakat untuk datang ke lokasi pada waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, dapat pula dilakukan dengan mengunjungi masyarakat secara langsung oleh staf yang ditunjuk berdasarkan kriteria tertentu, seperti memiliki kemampuan dalam menyampaikan komunikasi persuasif serta memiliki latar belakang ilmu psikologi masyarakat.

Pemerintah juga mengadakan acara Pekan Lada karena masih banyaknya masyarakat yang melanggar peraturan daerah. Dalam pelaksanaan kegiatan ini, Satpol PP Kota Bandung turun secara bersama-sama ke lapangan. Meskipun dalam kegiatan ini belum ada SOP yang baku, pelaksanaan kegiatan dilakukan berdasarkan kebiasaan yang sudah ada, menyesuaikan dengan etika dan norma yang berlaku di masyarakat.

Dalam kegiatan sosialisasi dan pembinaan ini, sering kali terdapat kendala dalam komunikasi. Sekretaris Satpol PP Kota Bandung menyatakan

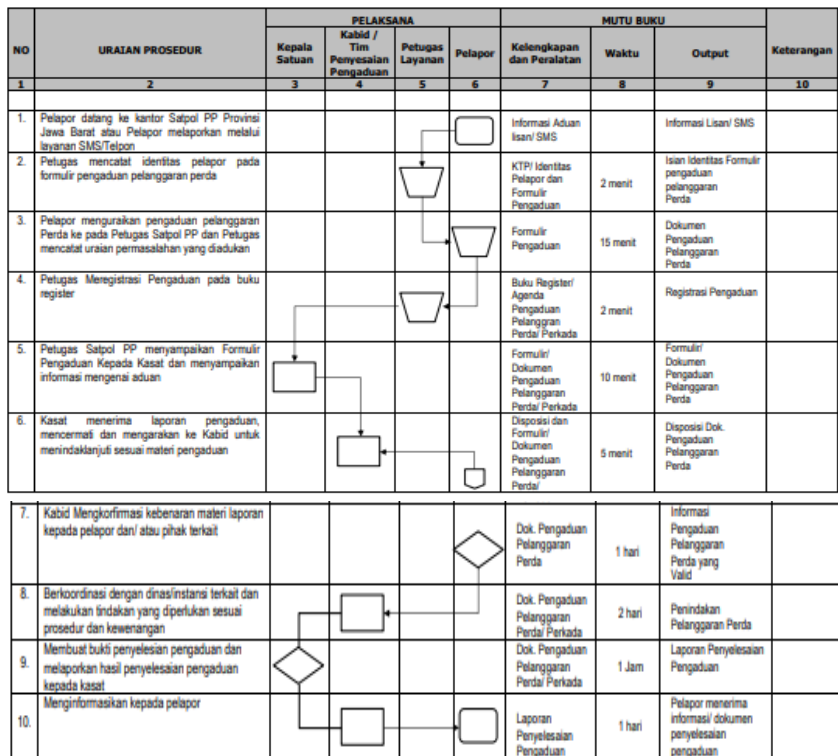
bahwa mereka belum menemukan metode yang sesuai untuk melaksanakan sosialisasi kepada PKL, sehingga jumlah PKL terus meningkat. Lebih lanjut ia menjelaskan bahwa negosiasi sering kali berlangsung selama berjam-jam sebelum mencapai kesepakatan. Oleh karena itu, penting untuk merumuskan metode yang sesuai agar sosialisasi dan pembinaan PKL dapat berjalan dengan lancar. Dalam hal ini, diperlukan koordinasi dengan Satpol PP Kecamatan, tempat PKL berjualan, untuk memudahkan pemantauan dan pengawasan demi mendapatkan solusi yang optimal.

2. Pelaporan/Pengaduan masyarakat

Dalam menanggapi laporan atau pengaduan dari masyarakat, Satpol PP Provinsi Jawa Barat berkolaborasi dengan Dinas Kominfo melalui Program Sapa Warga. Di dalam program ini, semua pengaduan masyarakat akan dikumpulkan dan disusun berdasarkan skala prioritas yang memerlukan penanganan segera. Jika permasalahan tersebut melibatkan wilayah antar kabupaten dan kota, Satpol PP Provinsi akan segera berkomunikasi dengan Satpol PP terkait untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dengan cepat.

Terkait dengan isu gangguan ketenteraman dan ketertiban umum yang menjadi tanggung jawab serta kewenangan kabupaten atau kota, penanganan akan sepenuhnya diserahkan kepada Satpol PP yang ada di kabupaten dan kota tersebut. Melalui Program Sapa Warga, diketahui bahwa permasalahan yang paling banyak dan kompleks terjadi di Kota Bandung, mengingat Kota Bandung merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia dengan komposisi penduduk yang terbagi menjadi dua kriteria, yaitu penduduk asli dan penduduk pendatang. Berikut adalah SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Gambar 8.6 SOP Pelayanan Pengaduan Masyarakat



Sumber: Satpol PP Provinsi Jawa Barat Tahun 2024

SOP di atas menunjukkan bahwa proses pelayanan pengaduan masyarakat telah berjalan sesuai dengan prosedur, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- Masyarakat datang ke kantor Satpol PP, atau pelapor melaporkan masalah melalui layanan SMS/telepon.
- Petugas mencatat identitas pelapor pada formulir pengaduan.
- Pelapor menjelaskan masalah yang terjadi kepada petugas Satpol PP dan petugas mencatat masalah tersebut.
- Petugas meregistrasi pengaduan pada buku register/agenda pengaduan.

- e) Petugas Satpol PP menyerahkan formulir pengaduan kepada Kasat dan memberikan informasi terkait formulir/dokumen pengaduan.
- f) Kasat menerima laporan pengaduan, memperhatikan dan mengarahkan kepada Kabid untuk menindaklanjuti sesuai dengan isi pengaduan.
- g) Melaksanakan tindakan yang diperlukan sesuai dengan prosedur dan kewenangan dokumen pengaduan.
- h) Membuat bukti penyelesaian pengaduan dan melaporkan hasil penyelesaian tersebut kepada Kasat dalam bentuk laporan penyelesaian pengaduan.
- i) Menginformasikan kepada pelapor mengenai solusi atau penyelesaian dari masalah yang diadukan.

3. Pemberian sanksi

Sanksi diberikan kepada masyarakat yang mengganggu ketenteraman dan ketertiban umum. Ini adalah langkah terakhir yang diambil setelah tahap negosiasi atau pendekatan persuasif tidak dapat dilakukan atau telah gagal mencapai kesepakatan atau konsensus. Secara umum, sanksi yang diberikan bersifat bertahap, dimulai dari sanksi ringan hingga yang terberat, yang biasanya dapat dikategorikan menjadi tiga bagian besar, yaitu: teguran lisan, teguran tertulis, dan eksekusi (misalnya pencabutan izin usaha).

Salah satu anggota PPNS Satpol PP Provinsi Jawa Barat menjelaskan langkah-langkah yang diambil oleh Satpol PP dalam memberikan sanksi kepada PKL. Langkah awal adalah melakukan sosialisasi kepada PKL, kemudian melakukan pengawasan setelah sosialisasi untuk menilai kepatuhan. Jika tidak ada perubahan, membuat surat pernyataan yang berlaku selama tujuh hari. Jika dalam tujuh hari tidak ada perubahan, akan dilakukan teguran. Setelah itu, jika dalam tiga hari tidak ada perubahan, akan dilakukan yustisi atau sidang di lokasi.



BAB 9

STRATEGI PENYELENGGARAAN KETERTIBAN UMUM

A. Tinjauan Kritis Strategi Komunikasi Satpol PP

Uraian pada bab sebelumnya memberikan pemahaman bahwa manajemen komunikasi pemerintahan dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan masih diperlukan adanya perbaikan. Diantara 6 dimensi dan 15 indikator yang dijadikan alat analisis, hanya 2 indikator yang belum terlaksana dengan baik. Pertama, indikator SOP manajemen komunikasi pemerintahan dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum tidak ada. Kedua, indikator penilaian ketertiban Satpol PP terkesan tidak konsisten saat mengeluarkan instruksi kepada PKL. Hal ini terlihat pada acara tertentu, di mana PKL dapat berjualan dengan bebas di zona merah, sedangkan pada hari kerja dan saat tidak ada acara, PKL dilarang berjualan. Siklus ini terjadi secara berulang, sehingga menimbulkan konflik saat dilakukan relokasi.

Melihat kondisi di atas, Satpol PP Provinsi Jawa Barat perlu segera menyusun SOP manajemen komunikasi pemerintahan untuk penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum. Selain itu, Satpol PP harus lebih tegas dan konsisten dalam memberikan instruksi agar masyarakat tidak bingung dalam menerima informasi mengenai peraturan daerah yang wajib dipatuhi. Pemerintah daerah, khususnya Satpol PP, juga perlu meningkatkan kerja sama dengan pihak swasta dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di Provinsi Jawa Barat.

Dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, penting bagi Satpol PP untuk menerapkan strategi komunikasi adaptif berbasis lokalitas dan responsif terhadap kondisi masyarakat urban. Kompleksitas dinamika perkotaan, keberagaman latar belakang sosial-ekonomi, serta kebutuhan ekonomi masyarakat urban menuntut pendekatan komunikasi yang tidak hanya *top-down*, tetapi juga partisipatif, kontekstual, dan sensitif terhadap realitas lokal.

Bukti ilmiah menunjukkan bahwa efektivitas penertiban PKL sangat dipengaruhi oleh pola komunikasi yang digunakan Satpol PP. Studi di Kota Metro menegaskan bahwa perubahan dari pola lama yang cenderung represif ke pola baru yang lebih persuasif dan humanis mampu memperbaiki citra Satpol PP di mata masyarakat serta mendorong penyelesaian masalah melalui dialog. Pendekatan ini menekankan pentingnya membangun komunikasi dua arah, di mana Satpol PP tidak hanya menyampaikan aturan, tetapi juga mendengarkan aspirasi dan keluhan PKL, sehingga tercipta rasa saling pengertian dan kepercayaan antara kedua belah pihak. Namun, tantangan tetap ada, seperti rendahnya kesadaran masyarakat dan keterbatasan sumber daya manusia di tubuh Satpol PP, yang dapat menghambat optimalisasi koordinasi dan implementasi strategi komunikasi tersebut (Simarmata, 2023).

Studi lain di Aceh Timur menyoroti pentingnya kolaborasi lintas instansi dan peran komunikasi dalam proses sosialisasi penertiban PKL. Satpol PP tidak hanya menjalankan fungsi penegakan, tetapi juga harus mampu berkomunikasi secara efektif dengan PKL, terutama dalam menyampaikan kebijakan relokasi. Keterbatasan personel, armada, dan rendahnya kesadaran publik menjadi kendala utama, sehingga diperlukan strategi komunikasi yang adaptif dan mampu menyesuaikan pesan serta metode penyampaian sesuai dengan karakteristik lokal masyarakat (Ridwan *et al.*, 2020).

Kegagalan implementasi kebijakan penertiban PKL di beberapa daerah, seperti di Garut dan Cimahi, juga banyak disebabkan oleh pola komunikasi yang tidak inklusif dan kurang melibatkan PKL dalam proses perumusan kebijakan. Ketika komunikasi hanya bersifat satu arah dan PKL tidak dilibatkan sejak tahap awal, mereka cenderung merasa tidak memiliki kebijakan tersebut, sehingga kepatuhan dan efektivitas implementasi menjadi rendah. Studi di Garut menegaskan bahwa eksklusi

serikat PKL dari proses perumusan kebijakan menyebabkan kurangnya rasa memiliki dan resistensi terhadap kebijakan yang diterapkan (Putra & Djuyandi, 2023). Sementara di Cimahi, kurang optimalnya sosialisasi dan kejelasan informasi dari Satpol PP kepada PKL menjadi faktor penghambat utama dalam pelaksanaan kebijakan ketertiban umum (Nugraha *et al.*, 2023).

Dalam konteks urban, strategi komunikasi adaptif harus memperhatikan aspek lokalitas, seperti budaya, nilai-nilai sosial, dan pola interaksi masyarakat. Studi tentang komunikasi risiko pada PKL di Vietnam selama pandemi COVID-19 menunjukkan bahwa paparan komunikasi risiko yang intensif dapat meningkatkan persepsi risiko dan mendorong perilaku preventif di kalangan PKL, terutama jika pesan yang disampaikan relevan, mudah dipahami, dan tidak mengancam keberlangsungan ekonomi mereka. Hal ini menegaskan pentingnya menyesuaikan isi dan cara penyampaian pesan dengan kondisi dan kebutuhan lokal, agar pesan dapat diterima dan diinternalisasi dengan baik oleh sasaran (Thanh *et al.*, 2021).

Lebih jauh, peran Satpol PP dalam menjaga ketertiban dan ketenteraman umum di masyarakat urban tidak hanya sebatas penegakan hukum, tetapi juga sebagai fasilitator dan mediator antara kepentingan pemerintah daerah dan kebutuhan ekonomi masyarakat. Studi terbaru menyoroti bahwa Satpol PP menjalankan peran aktif, partisipatif, dan pasif secara simultan, mulai dari *outreach* ke masyarakat, pelatihan relawan lokal, hingga pencegahan gangguan ketertiban. Penguatan kapasitas Satpol PP dalam aspek komunikasi dan partisipasi masyarakat dapat meningkatkan efektivitas penegakan ketertiban sekaligus memperkuat hubungan sosial antara aparat dan warga (Sugiyanto & Choiriyah, 2024).

Model strategi komunikasi adaptif berbasis lokalitas dapat dirumuskan melalui beberapa prinsip utama. Pertama, komunikasi harus bersifat dialogis dan partisipatif, di mana PKL dilibatkan dalam proses perumusan, implementasi, dan evaluasi kebijakan. Kedua, pesan yang disampaikan harus kontekstual, menggunakan bahasa dan simbol yang akrab dengan masyarakat lokal, serta memperhatikan sensitivitas sosial dan ekonomi PKL. Ketiga, Satpol PP perlu membangun jejaring kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti organisasi PKL, tokoh masyarakat, dan instansi terkait, untuk memperkuat legitimasi dan

efektivitas kebijakan. Keempat, strategi komunikasi harus responsif terhadap dinamika dan perubahan kondisi masyarakat urban, misalnya dengan memanfaatkan media sosial, forum warga, atau pendekatan *door-to-door* untuk menjangkau kelompok-kelompok yang sulit diakses.

Implementasi model ini juga harus didukung oleh pelatihan dan pengembangan kapasitas personel Satpol PP dalam bidang komunikasi interpersonal, mediasi konflik, dan pemahaman sosial budaya lokal. Selain itu, evaluasi berkala terhadap efektivitas strategi komunikasi perlu dilakukan untuk memastikan bahwa pendekatan yang digunakan tetap relevan dan adaptif terhadap perubahan situasi di lapangan.

B. Agenda Reformasi Operasional untuk Penataan PKL Berkeadilan

Penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum oleh Satpol PP terhadap PKL harus didasarkan pada pendekatan yang humanis, responsif, dan berbasis tata kelola yang baik. Tiga aspek utama yang sangat krusial dalam konteks ini adalah pelatihan komunikasi bagi Satpol PP, mekanisme pengaduan cepat, dan penyusunan SOP yang sensitif terhadap konflik.

Pertama, pelatihan komunikasi bagi Satpol PP sangat penting untuk meningkatkan efektivitas penegakan ketertiban umum. Studi di Kecamatan Cimahi Selatan menunjukkan bahwa dimensi komunikasi dalam implementasi kebijakan penertiban PKL belum optimal, terlihat dari ketidakmampuan petugas Satpol PP dalam memberikan sosialisasi dan kejelasan informasi kepada PKL (Nugraha *et al.*, 2023). Kurangnya komunikasi yang efektif menyebabkan PKL tidak memahami aturan yang berlaku, sehingga sering terjadi pelanggaran. Selain itu, studi di Pasar Puan Maimun, Karimun, juga menyoroti perlunya Satpol PP melakukan sosialisasi rutin terkait aturan ketertiban kepada PKL agar pemahaman dan kepatuhan meningkat (Wati *et al.*, 2023). Dengan pelatihan komunikasi yang baik, Satpol PP dapat membangun dialog yang konstruktif, mengurangi potensi konflik, dan meningkatkan kepercayaan antara aparat dan PKL. Komunikasi yang efektif juga mendorong pendekatan yang lebih persuasif dan edukatif, bukan sekadar represif, sehingga penegakan aturan menjadi lebih diterima oleh masyarakat (Kurniadi & Ibrahim, 2023).

Kedua, mekanisme pengaduan cepat menjadi instrumen penting dalam merespons dinamika di lapangan. Studi di Kota Banjarmasin

menyoroti lemahnya respons cepat pemerintah dan organisasi terkait terhadap permasalahan PKL, yang menyebabkan penanganan menjadi tidak efektif dan berlarut-larut (Sugiannor, 2022). Mekanisme pengaduan yang responsif memungkinkan PKL dan masyarakat umum melaporkan permasalahan atau potensi konflik secara langsung, sehingga Satpol PP dapat segera mengambil tindakan preventif maupun korektif. Selain itu, sistem pengaduan yang transparan dan mudah diakses akan meningkatkan akuntabilitas Satpol PP serta memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi penegak ketertiban (Fitriansyah *et al.*, 2023). Dengan adanya mekanisme ini, potensi pelanggaran atau tindakan sewenang-wenang dapat diminimalkan, dan penyelesaian masalah dapat dilakukan secara cepat dan tepat sasaran.

Ketiga, penyusunan SOP yang sensitif terhadap konflik sangat diperlukan untuk memastikan penanganan PKL berjalan secara adil, proporsional, dan mengedepankan prinsip-prinsip kemanusiaan. Kurniadi dan Ibrahim (2023) menegaskan pentingnya tata kelola yang demokratis, kolaboratif, dan berbasis kepercayaan dalam penataan PKL. SOP yang sensitif terhadap konflik harus memuat tahapan-tahapan penanganan yang jelas, mulai dari upaya persuasif, mediasi, hingga penegakan hukum sebagai langkah terakhir. SOP juga harus mempertimbangkan kondisi sosial-ekonomi PKL, sehingga penertiban tidak menimbulkan dampak sosial yang lebih luas, seperti kehilangan mata pencaharian secara mendadak. Studi di Probolinggo dan Bengkulu juga menekankan perlunya konsistensi dan efektivitas dalam penegakan aturan, serta pentingnya koordinasi lintas instansi agar penanganan PKL tidak menimbulkan ketidakadilan atau diskriminasi (Fitriansyah *et al.*, 2023; Iqbal, 2024). Dengan SOP yang jelas dan sensitif, Satpol PP dapat bertindak secara profesional, menghindari kekerasan, dan meminimalkan eskalasi konflik di lapangan.

Selain tiga aspek utama di atas, beberapa studi juga menyoroti pentingnya kolaborasi antara Satpol PP, pemerintah daerah, dan organisasi PKL dalam merumuskan kebijakan dan implementasi di lapangan (Kurniadi & Ibrahim, 2023). Pendekatan kolaboratif ini dapat memperkuat legitimasi kebijakan, meningkatkan partisipasi PKL dalam proses penataan, serta membangun rasa saling percaya antara semua pihak. Studi di Yogyakarta dan Pekanbaru menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman

PKL terhadap substansi kebijakan dan minimnya ruang relokasi menjadi hambatan utama dalam penegakan ketertiban (Pambudi, 2020; Pahlevi & Amri, 2024). Oleh karena itu, pelibatan PKL dalam proses perumusan kebijakan dan penyediaan solusi alternatif, seperti relokasi yang layak, sangat penting untuk menciptakan ketertiban yang berkelanjutan.

Dari sisi penegakan hukum, studi di Lajpat Nagar, India, memberikan pelajaran bahwa penegakan aturan harus diimbangi dengan perlindungan hak-hak PKL sebagai bagian dari hak atas penghidupan yang layak (Singh & Bhashyam, 2025). Regulasi yang terlalu kaku tanpa mempertimbangkan aspek sosial-ekonomi dapat menimbulkan resistensi dan potensi korupsi di tingkat pelaksana. Oleh karena itu, penegakan aturan harus dilakukan secara proporsional, dengan mengedepankan dialog dan *win-win solution*, bukan sekadar penertiban paksa.

Secara keseluruhan, ada beberapa rekomendasi operasional yang dapat diusulkan. Pertama, Satpol PP wajib mengikuti pelatihan komunikasi efektif dan resolusi konflik secara berkala. Kedua, pemerintah daerah bersama Satpol PP membangun sistem pengaduan cepat yang mudah diakses dan transparan. Ketiga, penyusunan dan implementasi SOP penanganan PKL harus melibatkan unsur masyarakat, organisasi PKL, dan mempertimbangkan aspek sosial-ekonomi serta potensi konflik. Keempat, penegakan aturan dilakukan secara bertahap, mulai dari sosialisasi, peringatan, mediasi, hingga penindakan sebagai langkah terakhir. Kelima, kolaborasi lintas sektor dan pelibatan PKL dalam proses penataan menjadi kunci keberhasilan penegakan ketertiban umum yang berkeadilan.

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, Satpol PP dapat menjalankan tugasnya secara profesional, humanis, dan efektif, sehingga ketenteraman dan ketertiban umum dapat terwujud tanpa mengorbankan hak-hak dasar PKL sebagai bagian dari masyarakat urban. Pendekatan ini juga akan memperkuat legitimasi kebijakan pemerintah daerah, meningkatkan kepercayaan publik, serta menciptakan lingkungan kota yang tertib, aman, dan inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Y. Z. (2015). *Manajemen komunikasi: Filosofi, konsep, dan aplikasi*. CV Pustaka Setia.
- Abidin, Y. Z. (2016). *Komunikasi pemerintahan: filosofi, konsep, dan aplikasi*. CV Pustaka Setia.
- Adisaputro, G. (2010). Manajemen pemasaran analisis untuk perancangan strategi pemasaran. UPP STIM YKPN.
- Alhamidi, R. (2023, December 22). *PKL Akan Laporkan Kasus Kekerasan Saat Penertiban di Dalem Kaum*. Detikjabar; detikcom. <https://www.detik.com/jabar/berita/d-7103820/pkl-akan-laporkan-kasus-kekerasan-saat-penertiban-di-dalem-kaum>
- Alharbi, A. A. (2023). Managing restaurants crisis communications: the role of public relations. *Arab Journal for Scientific Publishing (AJSP)*, 6(62), 34–41. <https://doi.org/10.36571/ajsp622>
- Arifin, A. (2011). *Komunikasi politik (2nd ed)*. Graha Ilmu.
- Babatunde, K. A. (2022). Public Relations and Social Media for Effective Crisis Communication Management. *Jurnal Bina Praja*, 14(3), 543–553. <https://doi.org/10.21787/jbp.14.2022.543-553>
- Barnhill, C. R., Smith, N. L., & Oja, B. D. (2021). Communication in Organizations. *Organizational Behavior in Sport Management*, 49–58. https://doi.org/10.1007/978-3-030-67612-4_5
- Basrowi & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. PT Rineka Cipta.
- Berani, P. A. (2023). Peran Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban Umum di Wilayah Kecamatan Medan Baru. *Journal of Education Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 2765–2777. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1696>
- Bolang, J. S., & Perdhana, M. S. (2023). The Effectiveness of Human Resources Performance from the Indonesian National Police Organization in Maintaining Regional Security and Public Order in Indonesia. *Quantitative Economics and Management Studies*, 4(2), 211–221. <https://doi.org/10.35877/454ri.qems1473>

- Cangara, H. (2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. PT RajaGrafindo Persada.
- Cangara, H. (2015). *Pengantar ilmu komunikasi*. PT RajaGrafindo Persada.
- Dabizha, V., & Pyskun, D. (2024). Communication strategies in public management and administration: the Ukrainian context. *Modern Scientific Journal*, 3(3), 92–100. <https://doi.org/10.36994/2786-9008-2024-3-12>
- Dong, L. (2020, July). Rhetoric of Public Crisis: Constructing Communication Networks in Transcultural Digital Contexts. In *2020 IEEE International Professional Communication Conference (ProComm)* (pp. 76-86). IEEE. <https://doi.org/10.1109/ProComm48883.2020.00018>
- Dühring, L., & Zerfass, A. (2021). The Triple Role of Communications in Agile Organizations. *International Journal of Strategic Communication*, 15(2), 1–20. <https://doi.org/10.1080/1553118x.2021.1887875>
- Effendy, O. U. (2009). *Ilmu komunikasi: teori dan praktek*. PT Remaja Rosdakarya.
- Eviany, E., & Sutiyo, S. (2023). *Perlindungan Masyarakat: Penyelenggaraan Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Manajemen Kebencanaan*. Nas Media Pustaka.
- Fitriansyah, S., Harmiati, & Darmawi, E. (2023). Evaluation Of Bengkulu Province Regional Regulation Number 02 Of 2018 Concerning The Implementation Of Public Order, Community Peace, And Community Protection (Study On Street Vendors In The Panorama Traditional Market Of Bengkulu City). *Indonesian Journal of Social Sciences, Policy and Politics*, 1(3), 66–70. <https://doi.org/10.69745/ijsspp.v1i3.47>
- Gandolfi, G., Pickering, M. J., & Garrod, S. (2022). Mechanisms of alignment: shared control, social cognition and metacognition. *Philosophical Transactions of the Royal Society B*, 378(1870). <https://doi.org/10.1098/rstb.2021.0362>
- Gigantara, L. O., & Prasajo, E. (2021). Kesiapan Sumber Daya Manusia Kepolisian Republik Indonesia Menghadapi Revolusi Industri 4.0

- Dilihat Dari Perspektif Learning Organization. *Jurnal Ilmu Kependidikan*, 15(3), 15-15. <https://doi.org/10.35879/jik.v15i3.339>
- Gligorijević, J., Stanković, A., Andrejević, D., Cvetković, F., & Šmelcerović, M. (2024). The role of communication in the management process. *Science International Journal*, 3(1), 115–119. <https://doi.org/10.35120/sciencej0301115g>
- Gonçalves, G., Piñeiro-Naval, V., & Toniolo, B. P. (2021). Who do the Portuguese trust? Government communication management in the Covid-19 pandemic. *Comunicação e sociedade*, (40), 169-187. [https://doi.org/10.17231/comsoc.40\(2021\).3251](https://doi.org/10.17231/comsoc.40(2021).3251)
- Grynevych, L., & Buslaev, V. (2024). Communication strategies of local government to ensure the implementation of the territory development strategy. *Actual Problems of Innovative Economy and Law*, 2024(2), 25–30. <https://doi.org/10.36887/2524-0455-2024-2-5>
- Hanafi, A., & Yasin, M. (2023). Upaya Memperkuat Hubungan Sosial Dalam Kehidupan Bermasyarakat. *Jurnal Ilmu Pendidikan & Sosial (Sinova)*, 1(2), 51-62. <https://doi.org/10.71382/sinova.v1i2.19>
- Hasan, E. (2010). *Komunikasi pemerintahan (1st ed)*. Universitas Terbuka.
- Hasibuan, M. (2014). *Manajemen: dasar, pengertian dan masalah*. PT Bumi Aksara.
- Herman, A. (2021). Indonesian government's public communication management during a pandemic. *Problems and Perspectives in Management*, 19(1), 244.
- Husakovska T., Voit B. (2024). Key message as a basis for strategic communication. *Galician Economic Journal*, 87(2), 175-180. https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu2024.02.175
- Hyland-Wood, B., Gardner, J., Leask, J., & Ecker, U. K. H. (2021). Toward effective government communication strategies in the era of COVID-19. *Humanities and Social Sciences Communications*, 8(1), 1–11. Nature. <https://www.nature.com/articles/s41599-020-00701-w>
- Iqbal, M. (2024). Probolinggo Regional Regulation No. 8 of 2011 as a legal instrument to encourage the arrangement of street vendors in

- Probolinggo City Square. *POPULIKA*, 12(2), 147–162. <https://doi.org/10.37631/populika.v12i2.1473>
- Iswahyuni, I., Hermina, S., & Efianda, A. (2021). Role of Communication in Organizational Leadership. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 8(4), 150. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v8i4.2558>
- Jerath, K. S. (2021). Introduction to Cross Cultural Communication. *Science, Technology and Modernity*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80465-7_9
- Jung, W., Thompson, H. J., & Byun, E. (2022). Social integration: A concept analysis. In *Nursing Forum* (Vol. 57, No. 6, pp. 1551-1558). <https://doi.org/10.1111/nuf.12843>
- Kodatska, N., Yatchuk, O., & Lesiuk, O. (2022). Management of Crisis Communications in the Public Space. *State and Regions. Series: Social Communications*, 2(50), 108. [https://doi.org/10.32840/cpu2219-8741/2022.2\(50\).13](https://doi.org/10.32840/cpu2219-8741/2022.2(50).13)
- Kurniadi, & Ibrahim, S. (2023). Street Vendor Governance in the Dimensions of Democracy, Collaboration, and Trust. *SAGE Open*, 13(4). <https://doi.org/10.1177/21582440231216178>
- Larina, N., Larin, S., & Ivanytskyi, N. (2024). Event management as an effective tool of ensuring communication strategy in public administration. *Bulletin of Taras Shevchenko National University of Kyiv Public Administration*, 20(2), 34–40. <https://doi.org/10.17721/2616-9193.2024/20-6/12>
- Liliweri, A. (2018). *Prasangka, Konflik, & Komunikasi Antarbudaya*. Kencana.
- Lin, Z., Xu, D., Shuna, H., & Heng, W. (2023). Crisis Management and Communication in Public Relations. *International Journal for Multidisciplinary Research*, 5(6). <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2023.v05i06.8371>
- Maslyak, M., & Jain, P. K. (2023). Status, and problems in the implementation of communication strategies of public administration bodies. *Actual Problems of Innovative Economy and Law*, 2023(5-6), 64–69. <https://doi.org/10.36887/2524-0455-2023-5-11>

- Matvejevs, A. (2021). Problems of Police Activity in Ensuring Public Order and Public Safety. *SOCRATES. Rīgas Stradiņa Universitātes Juridiskās Fakultātes Elektroniskais Juridisko Zinātnisko Rakstu Žurnāls/SOCRATES. Rīga Stradiņš University Faculty of Law Electronic Scientific Journal of Law*, 3(21), 159–168. <https://doi.org/10.25143/socr.21.2021.3.159-168>
- Moleong, L. J. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosda Karya.
- Mulyana, D. (2011). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosda Karya.
- Munawar, S. (2023). Review of Law Enforcement in Indonesia. *Ahkam*, 2(1), 136-147. <https://doi.org/10.58578/ahkam.v2i1.942>
- Ndraha, T. (2003). *Kybernology (ilmu pemerintahan baru)*. Rineka Cipta.
- Nugraha, A. R., Rochaeni, A., & Munawaroh, S. (2023). Implementasi kebijakan ketertiban umum dalam penertiban pedagang kaki lima oleh satuan polisi pamong praja di Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi. *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 34-60. <https://doi.org/10.36859/jcp.v7i2.1924>
- Page, T. G., Zhou, A., & Capizzo, L. W. (2023). Finding the path beyond reputation repair: A structural topic modeling analysis of the crisis communication paradigm in public relations. *Public Relations Review*, 49(4), 102349. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2023.102349>
- Pahlevi, R., & Amri, K. (2024). Penertiban Pedagang Kaki Lima Oleh Satuan Polisi Pamong Praja Di Jalan H.R Soebrantas Kota Pekanbaru. *Atmosfer: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Budaya, Dan Sosial Humaniora*, 2(2), 24–35. <https://doi.org/10.59024/atmosfer.v2i2.767>
- Pambudi, A. (2020). Effectiveness of Street Vendor Regulation Policies to Improve Public Order in Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Southwest Jiaotong University*, 55(3). <https://doi.org/10.35741/issn.0258-2724.55.3.42>
- Pebriyani, P., Dewi, S., & Abas, M. (2024). The role of the pamong praja police unit in implementing order in the Karawang public space. *Dusturiyah Jurnal Hukum Islam Perundang-Undangan Dan*

- Manajemen Komunikasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban 81

- Study. *Journal of Education Culture and Society*, 14(2), 30-48.
<https://doi.org/10.15503/jecs2023.2.30.48>
- Rusidi. (2006). Metodologi Penelitian.
- Simarmata, T. H. (2023). Strategi Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penataan, Pengawasan, dan Penertiban Pedagang Kaki Lima di Kota Metro. *Jurnal Progress Administrasi Publik*, 3(1), 37-44.
<https://doi.org/10.37090/jpap.v3i1.949>
- Singh, R., & Bhashyam, P. (2025). Case of Lajpat Nagar Market in New Delhi: Creation and Execution of a Street Vendor Survey for Observing Public Health and Order in a Non-Vending Zone. *Qeios*, 7(1). <https://doi.org/10.32388/nupakc.5>
- Soedarsono, D. K. (2009). *Sistem manajemen komunikasi: teori, model, dan aplikasi*. Simbiosis Rekatama Media.
- Sriwartini, Y. (2018). Manajemen Komunikasi Pemerintah Desa dalam Melaksanakan Forum Keamanan Terpadu (Kajian Pada Kelurahan Balekambang Jakarta Timur). *Ekspresi Dan Persepsi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1), 17-32. <https://doi.org/10.33822/jep.v1i01.438>
- Sugiannor, S. (2022). Implementasi Kebijakan Penataan Pedagang Kaki Lima Di Kota Banjarmasin. *Madika: Jurnal Politik Dan Governance*, 2(2), 1–33.
<https://doi.org/10.24239/madika.v2i2.1357>
- Sugiyanto, S., & Choiriyah, I. U. (2024). The Role of the Civil Service Police Unit in Public Order and Community Peace. *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, 15(3), 10-21070. <https://doi.org/10.21070/ijccd.v16i1.1138>
- Thanh, P. T., Nguyen, H. T. H., Nguyen, D. M. D., Phan, G. H., & Nguyen, T. M. N. (2021). No one left behind: risk communication to the street vendors during COVID-19 social distancing. *Library Hi Tech*, 40(2), 357-375. <https://doi.org/10.1108/lht-03-2021-0100>
- Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, (2014).
- Verma, A. K., Ansari, S. N., Bagaria, A., & Jain, V. (2022). The Role of Communication for Business Growth: A Comprehensive Review. *World Journal of English Language*, 12(3), 164-164.
<https://doi.org/10.5430/wjel.v12n3p164>

- Wang, H. (2022). To Critique Crisis Communication as a Social Practice: An Integrated Framework. *Frontiers in Communication*, 7. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2022.874833>
- Wardana, E. K. (2020). Manajemen komunikasi pemerintah dalam menghadapi pemilihan presiden 2019. *Persepsi: Communication Journal*, 3(2), 149-177.
- Wartika, I. W. A., Pratiknjo, M. H., & Waleleng, G. (2023). Government communication strategies in publicizing policies, programs, activities and regional development achievements in the digital era (Case Study in The Leadership Administration Bureau of The Regional Secretariat of The Northern Sulawesi Province). *Santhet (Jurnal Sejarah Pendidikan Dan Humaniora)*, 7(2), 275-289. <https://doi.org/10.36526/santhet.v7i2.1841>
- Wasistiono, S. (2013). *Pengantar Ekologi Pemerintahan*. IPDN Press.
- Wati, N. L., Samin, R., & Okparizan, O. (2023). Evaluasi Kinerja SATPOL PP dalam Menerapkan Ketertiban Umum pada Kawasan Pedagang Kaki Lima di Pasar Puan Maimun Kecamatan Karimun. *Doktrin Jurnal Dunia Ilmu Hukum Dan Politik*, 1(3), 301–312. <https://doi.org/10.59581/doktrin.v1i3.1062>
- Widodo, P., & Baharudin, B. (2022). Implementation of Community Policing Program using Problem-Solving Approach by Bhabin kamtibmas. *Amsir Law Journal*, 4(1), 32-41. <https://doi.org/10.36746/alj.v4i1.99>
- Yermolenko, O. (2024). Communication strategies in public administration: status of implementation and problems. *Actual Problems of Innovative Economy and Law*, 2024(3), 20–24. <https://doi.org/10.36887/2524-0455-2024-3-4>
- Zakharchyn, H., & Zakharchyn, N. (2024). The role of communication in knowledge management. *Market Infrastructure*, 76. <https://doi.org/10.32782/infrastructure76-17>
- Zhao, X., Zhan, M., & Ma, L. (2020). How publics react to situational and renewing organizational responses across crises: Examining SCCT and DOR in social-mediated crises. *Public Relations Review*, 46(4), 101944. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101944>

- Zimal, L. A., & Aysar, A. A. (2021). Public Relations Strategy Analysis Crisis Communications. *Journal La Sociale*, 2(3), 1-8. <https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v2i3.388>
- Zulkeifli, N. Y., Jamri, M. H., Ridzuan, A. R., Ismail, N., Khairuddin, K., Abdul Rani, N. S.,... & Nazira Ibrahim, N. A. (2023). Communication as a Strategy in Enhancing an Organization Performance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(10), 2228–2235. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v13-i10/19123>



Manajemen Komunikasi Pemerintahan

Dalam Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban

Buku *Manajemen Komunikasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban Umum* mengupas bagaimana komunikasi yang dikelola dengan baik menjadi kunci dalam menciptakan ketenteraman dan ketertiban di ruang publik. Dengan menyoroti dinamika antara pemerintah dan masyarakat, penulis menunjukkan bagaimana kesenjangan komunikasi bisa menjadi akar konflik sosial—terutama di wilayah perkotaan yang kompleks. Dilengkapi dengan teori, contoh kasus, dan telaah kebijakan, buku ini menyajikan strategi manajemen komunikasi yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga humanis dan adaptif terhadap perubahan sosial. Pemerintah tidak cukup hanya menyampaikan informasi; mereka perlu membangun pemahaman, legitimasi, dan kepercayaan publik melalui komunikasi yang efektif, transparan, dan partisipatif. Buku ini menggambarkan bagaimana komunikasi pemerintahan, jika dijalankan secara strategis, mampu meredam resistensi, mengelola krisis, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam menjaga ketertiban. Buku ini menjadi rujukan penting bagi aparatur, akademisi, dan siapa pun yang peduli pada harmoni sosial dalam kehidupan kota.

Penerbit Deepublish (CV BUDI UTAMA)
Jl. Kaliurang Km 9,3 Yogyakarta 55581
Telp/Fax : (0274) 4533427
Anggota IKAPI (076/DIY/2012)

✉ cs@deepublish.co.id
📍 Penerbit Deepublish
📱 @penerbitbuku_deepublish
🌐 www.penerbitdeepublish.com



Kategori : Pemerintahan

ISBN 978-634-01-1301-3



9

786340

113013