

Pembentukan Citra Satuan Polisi Pamong Praja: Studi Komunikasi Eksternal Kegiatan SatPol PP Kabupaten Deli Serdang di Masa Pandemi Covid-19

Muhammad Reza* & Nursapiah Harahap

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

ABSTRACT

This article aims to discuss the Image Formation of the Deli Serdang Civil Service Police Unit during the Covid-19 Pandemic. The research method used in this research is descriptive qualitative with data analysis steps of observation, interviews, data collection, data reduction, data presentation, and conclusions. The results of the study indicate that the Head of the Administrative Section or the Head of the Administration as Public Relations has a role and responsibility in forming the image of the Civil Service Police Unit of Deli Serdang Regency. The role of Public Relations in shaping the image of the Civil Service Police Unit serves as a forum to establish a good relationship with the public, so that bad and negative perspectives about the Deli Serdang Civil Service Police Unit can be eroded along with good communication.

ARTICLE HISTORY

Submitted 08 June 2022

Revised 24 June 2022

Accepted 08 July 2022

KEYWORDS

Image Formation; External Communication; Satpol PP

CITATION (APA 6th Edition)

Reza, M., & Harahap, N. . (2022). Pembentukan Citra Satuan Polisi Pamong Praja: Studi Komunikasi Eksternal Kegiatan SatPol PP Kabupaten Deli Serdang di Masa Pandemi Covid-19. *Hijaz: Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman*, 2(1), 1–5. <https://doi.org/10.57251/hij.v2i1.579>.

*CORRESPONDANCE AUTHOR

rezaman2800@gmail.com

PENDAHULUAN

Awal tahun 2020 dunia digegerkan dengan adanya wabah virus corona yang berasal dari kota Wuhan, China. Virus corona adalah sekelompok besar virus yang menyebabkan penyakit mulai dari gejala ringan sampai berat. Setidaknya ada dua jenis virus corona yang diketahui menyebabkan penyakit dengan gejala parah seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) merupakan jenis penyakit baru yang belum pernah ditemukan sebelumnya. Virus penyebab Covid-19 ini dinamakan SarsCoV-2 (Febria Listina, 2020).

Kasus Covid-19 di Indonesia pertama kali terjadi pada 2 Maret 2020. Dua Warga Negara Indonesia (WNI) yang berdomisili di Depok terinfeksi Covid-19. Kedua pengidap Covid-19 itu memiliki riwayat berinteraksi dengan Warga Negara Jepang yang diketahui lebih dulu menderita penyakit tersebut. *World Health Organization* (WHO) menetapkan wabah Covid-19 sebagai pandemi global pada 11 Maret 2020. Penetapan tersebut disebabkan penyebaran yang begitu cepat dan luas. Pandemi merupakan epidemik penyakit yang menyebar di wilayah yang sangat luas secara geografis, mencakup lintas benua atau global.

Pemerintah menegaskan dalam konsiderans PP No. 21 Tahun 2020 bahwa kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) ditetapkan dengan pertimbangan penyebaran Covid-19 dengan jumlah kasus dan/atau jumlah kematian yang semakin meningkat dan meluas lintas wilayah dan lintas negara. Kewenangan Daerah dalam menerapkan suatu peraturan daerah telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Pasal 1 ayat (6) Undang-Undang Pemerintah Daerah menyebutkan "Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kebijakan daerah otonom untuk dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia." Dalam undang-undang tersebut penyelenggaraan pemerintahan daerah dilaksanakan oleh DPRD dan Kepala Daerah, keduanya merupakan unsur dari penyelenggaraan Pemerintahan Daerah untuk melaksanakan segala urusan pemerintahan yang diserahkan kepada daerah. Dalam hal mengatur dan mengurus urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah tersebut, DPRD dan Kepala Daerah dibantu oleh Perangkat Daerah.

Satpol PP berwenang melakukan penertiban nonyustisial terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang melakukan pelanggaran atas Perda dan/atau Perkada, menindak warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang mengganggu ketertiban umum dan ketentraman masyarakat; melakukan tindakan penyelidikan terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang diduga melakukan pelanggaran atas Perda dan/atau Perkada dan melakukan tindakan administratif terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang melakukan pelanggaran atas Perda dan/atau Perkada.

Ironisnya dengan adanya pemberitaan terkait akan tugas lapangan para Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dapat kita temukan di media teknologi komunikasi cetak ataupun elektronik. Dengan langkah sepak terjang Satpol PP yang tidak pernah luput dari perhatian masyarakat, citra yang terbentuk di benak masyarakat atas sepak terjang aparat Satpol PP sangat jauh dari sosok ideal, yang sejatinya menggambarkan aparatur pemerintah daerah yang dalam melaksanakan tugasnya menjunjung tinggi norma hukum, norma agama, hak asasi manusia dan norma-norma sosial lainnya yang hidup dan berkembang di masyarakat.

Satpol PP dapat berkedudukan di Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota. Di Daerah Provinsi, Satuan Polisi Pamong Praja dipimpin oleh Kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Organisasi dan tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja ditetapkan dengan Peraturan Daerah, sehingga antar daerah bisa saja memiliki nama, organisasi, dan tata kerja yang berbeda-beda (Soleh & Trisantono, 2001).

Munculnya perspektif negatif di mata masyarakat berkaitan dengan keberadaan Satpol PP ini bukan tanpa alasan, karena berdasarkan fakta di lapangan banyak oknum aparat Satpol PP bertindak semauanya bahkan cenderung berbau pelecehan. Pandangan negatif tentang Satpol PP diarahkan masyarakat hampir di semua daerah di Indonesia. Tidak terkecuali untuk Satpol PP Kabupaten Deli Serdang, sering pandangan negatif diarahkan kepada mereka dalam rangka menciptakan ketertiban.

Dalam proses pembentukan citra harus selalu ada subjek dan objek, karena dalam hal ini Satpol PP Kabupaten Deli Serdang diperankan sebagai subjek, maka konsekuensinya harus siap berhadapan dengan objek, baik sesama PNS maupun dengan masyarakat, termasuk resiko menjadi orang yang dibenci dan tidak jarang pula berakhir dengan adu mulut atau bentrokan fisik. Menyikapi segala pandangan negatif tentang keberadaan Satpol PP, tentunya Satpol PP Kabupaten Deli Serdang mempunyai kegiatan komunikasi untuk bisa membentuk citra positif Satpol PP di mata masyarakat Deli Serdang. Maka dari itu, dalam penelitian ini penulis mengambil judul : "Pembentukan Citra Satuan Polisi Pamong Praja (Studi Komunikasi Eksternal kegiatan Satpol PP Kabupaten Deli Serdang di Masa Pandemi Covid-19)."

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi

Menurut Everett M. Rogers komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka (Cangara, 2010). Jadi secara umum, komunikasi dapat didefinisikan sebagai usaha penyampaian pesan antar manusia. Jadi, ilmu komunikasi adalah ilmu yang mempelajari usaha penyampaian pesan antar manusia, objek ilmu komunikasi adalah komunikasi, yakni usaha penyampaian antar manusia (Soyomukti, 2010, p. 56).

Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal menurut Onong merupakan komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi (Uchana, 2003, p. 128). Sementara itu, Suranto memberikan pengertian bahwa komunikasi eksternal merupakan proses komunikasi antara sebuah organisasi dengan pihak-pihak diluar organisasi (*public eksternal*) (AW, 2010). Tujuan umum dari komunikasi eksternal ini terutama sekali adalah untuk memberikan informasi kepada sejumlah besar orang mengenai organisasi atau lembaga, misalnya mengenai aktivitas-aktivitas organisasi, hasil-hasil yang diperoleh, mutu dari produk atau jasa organisasi, fasilitas- fasilitas yang tersedia, keunggulan-keunggulan apa saja yang dimiliki dan lain sebagainya. Selain itu kegiatan ini juga bertujuan untuk menjalin hubungan antara organisasi dengan pihak di luar organisasi seperti pemakai jasa organisasi, instansi-instansi lain yang berkepentingan dan juga masyarakat umum (Novianti, 2019).

Citra

Citra sebuah organisasi untuk mempunyai citra yang baik pada publik sasaran berawal dari pengertian yang tepat mengenai citra sebagai stimulus adanya pengelolaan upaya yang perlu dilaksanakan. Ketepatan pengertian citra agar organisasi dapat menetapkan upaya dalam mewujudkannya pada objek dan mendorong prioritas pelaksanaan Sutisna mengemukakan citra adalah total persepsi terhadap suatu objek yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu (Sutisna, 2001, p. 83). Citra ini terbentuk dari banyak hal. Hal yang dapat meningkatkan citra suatu perusahaan antara lain sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang. Keberhasilan dibidang keuangan yang pernah diraih, keberhasilan ekspor, hubungan yang baik dengan stakeholder, reputasi maupun prestasi yang baik dan masih banyak lagi. Citra sendiri menurut Jefkins dalam bukunya public relations edisi keempat adalah kesan, gambaran, impresi yang tepat (sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya) atau sosok keberadaan, berbagai kebijakan, personel, produk atau jasa-jasa dari suatu organisasi atau perusahaan (Jefkins, 2003). Komunikasi merupakan komponen utama public relations dalam menjalankan perannya dalam suatu perusahaan. Sebagai salah satu unsur fungsional manajemen dalam membangun citra yang baik bagi perusahaannya, maka komunikasi dilakukan terus-menerus agar terjaga sikap saling pengertian dan menghindarkan dari prasangka-prasangka yang bersifat negatif.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif yang didukung oleh data kualitatif, dengan obyek penelitian meliputi aktivitas Satpol Pamong Praja Kabupaten Wonogiri dalam pembentukan citra di mata masyarakat. Validitas data dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara membandingkan pendapat orang secara umum dengan apa yang di katakan secara pribadi situasi penelitian dengan apa yang dikatakan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan dan PP No. 32 /2004 tentang Pedoman Satpol Pamong Praja (Afrizal, 2015; Sugiyono, 2017).

PEMBAHASAN

Dasar pembentukan Satpol Pamong Praja

Pembentukan Satpol Pamong Praja berdasarkan UU No. 12/2008 tentang Perubahan Kedua Atas UU No. 32/2004 tentang Pemerintahan Daerah dan PP No. 32/ 2004 tentang Pedoman Satpol Pamong Praja.

VISI

"Deli Serdang Yang Maju dan Sejahtera dengan masyarakatnya yang religius dan rukun dalam kebhinekaan".

MISI

"Meningkatkan tatanan kehidupan masyarakat yang religius, berbudaya, dan berakhlakul karimah, berlandaskan keimanan kepada Tuhan Yang Maha Esa serta dapat memelihara kerukunan, ketentraman, dan ketertiban."

Tanggung jawab dalam membangun citra positif Satpol Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang tidak hanya terletak pada Kabag Tata Usaha, melainkan merupakan tanggung jawab keseluruhan Satuan Polisi Pamong Praja (SatPol PP), termasuk keterlibatan dari bagian Linmas. Hal ini menunjukkan pendekatan yang holistik dalam memandang peran humas dan pembentukan citra organisasi. Dengan melibatkan semua pegawai, termasuk dari bagian Linmas, SatPol PP dapat lebih efektif dalam membangun citra positifnya. Kolaborasi antara Kabag Tata Usaha dan Kabag Linmas juga menjadi penting untuk menyelaraskan upaya yang dilakukan oleh masing-masing bagian.

Penting untuk memastikan bahwa setiap anggota SatPol PP memahami peran mereka dalam membangun citra positif organisasi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tersebut. Komunikasi yang baik di antara semua bagian juga merupakan kunci untuk memastikan pesan yang disampaikan kepada publik konsisten dan sesuai dengan nilai-nilai serta tujuan organisasi. Selain itu, melibatkan anggota Satpol PP dalam proses perencanaan strategis dan pengambilan keputusan mengenai komunikasi dapat memperkuat keterlibatan mereka. Hal ini dapat menciptakan rasa memiliki bersama terhadap citra organisasi dan memberikan dorongan ekstra untuk berkontribusi secara positif.

Citra Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Deli Serdang memiliki peran krusial dalam menjaga ketertiban dan keamanan di wilayahnya. Seiring dengan pelaksanaan tugas pokoknya, Satpol PP juga berupaya membangun citra yang positif di mata masyarakat. Citra ini bukan hanya mencerminkan kinerja organisasi, tetapi juga bagaimana masyarakat melihat dan merasakan kontribusi positif yang diberikan oleh Satpol PP. Salah satu pilar utama dalam membangun citra positif adalah efektivitas dalam menjaga ketertiban dan keamanan. Respons yang cepat terhadap situasi darurat, penanganan tindakan pelanggaran dengan adil, dan partisipasi dalam kegiatan penanggulangan bencana menjadi bagian integral dari upaya Satpol PP dalam menciptakan lingkungan yang aman dan tertib (Kreatif, 2010).

Selain aspek operasional, hubungan antara Satpol PP dan masyarakat turut menentukan citra organisasi. Keterlibatan dalam kegiatan sosial, edukasi masyarakat terkait peran Satpol PP, dan transparansi dalam komunikasi merupakan upaya penting untuk mendekatkan diri dengan masyarakat. Masyarakat yang merasa terlibat dan terinformasi dengan baik cenderung lebih mendukung dan memahami peran Satpol PP dalam menjaga keamanan wilayah. Satpol PP Kabupaten Deli Serdang juga dapat membangun citra positif melalui kepedulian terhadap lingkungan. Partisipasi dalam upaya pelestarian alam dan kegiatan-kegiatan yang mendukung keberlanjutan lingkungan dapat memberikan nilai tambah pada citra organisasi di mata masyarakat.

Kunci dari pembentukan citra positif ini adalah keterpaduan antara tindakan operasional dan upaya komunikasi. Membangun kepercayaan masyarakat memerlukan transparansi, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan konsistensi dalam menjalankan tugas. Seiring waktu, upaya ini diharapkan dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara Satpol PP Kabupaten Deli Serdang dan masyarakat, mengukuhkan peran mereka sebagai penjaga ketertiban yang dihormati dan dipercayai.

Disaat penelitian berlangsung penulis melakukan sebuah wawancara dengan mengajukan pertanyaan mengenai citra SatPol PP Kabupaten Deli Serdang yang melekat di dalam pikiran masyarakat atau publik secara keseluruhan, citra terbentuk tergantung pandangan dengan melihat perspsi dan juga pemahaman yang mana dipengaruhi beberapa faktor yang berbeda-beda setiap individunya. Berikut jawaban atau pertanyaan saat wawancara berlangsung.

1. Kedudukan Public Relations Satpol PP Kabupaten Deli Serdang
Dalam konteks Satpol PP Kabupaten Deli Serdang, tampaknya terdapat keterkaitan erat antara kegiatan humas dan beberapa bidang di dalam organisasi tersebut. Kegiatan humas sebagian besar dilakukan oleh beberapa bidang. Hal ini dilakukan karena keterkaitan fungsi dan tanggung jawab dari seluruh kepala bidang masing dan juga aparat SatPol PP yang mana menjaga inti dari kegiatan humas.
2. Citra yang diharapkan Satpol PP
Satpol Pamong Praja Deli Serdang sebagai sebuah organisasi atau instansi pemerintah daerah perlu membentuk citra positif dengan warga, sehingga dalam melakukan tugasnya menginginkan agar suasana tetap aman dan kondusif. Dalam penertiban yang memang ada di dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia agar berjalan secara aman dan memangb terlaksana dengan benar.
3. Proses Komunikasi Humas Satpol PP Dalam Pembangunan Citra
Dalam membangun citra positif Satpol PP, Humas Satpol PP menggunakan proses komunikasi untuk memberitahu, mempengaruhi dan mengubah pengetahuan, sikap serta perilaku publik yang menjadi sasarannya. Komunikasi dalam PR merupakan suatu proses yang mencakup suatu pertukaran fakta, pandangan, dan gagasan di antara suatu bisnis atau organisasi tanpa laba dengan publiknya untuk mencapai saling pengertian.
4. Peran Humas Dalam Pembentukan Citra SatPol PP di Mata Publik
Atas dasar permintaan akan pentingnya penghubung antara institusi dengan publik untuk melakukan sosialisasi informasi, pembentukan citra, pembentukan persepsi dan opini publik, maka dibutuhkan peran humas dengan kedudukan strategis, memiliki akses yang luas, fleksibel, lentur serta lincah dalam melaksanakan fungsi dan tujuannya. Humas SatPol PP Deli Serdang sebagai ujung tombak dalam pembangunan citra dalam menyelenggarakan berbagai kegiatan yang diharapkan mampu untuk mengangkat citra positif SatPol PP dalam kenyataan bahwa masih banyak masyarakat menganggap bahwa Satpol PP kasar dan arogan. Berbagai peran Humas SatPol PP secara maksimal dalam proses pembentukan citra organisai antara lain prosedur, *relationship, informations, speaking*.

SIMPULAN

Satpol PP Kabupaten Deli Serdang tidak terdapat bagian khusus yang menaungi seluruh kegiatan humas. Kegiatan humas sebagian besar dilaksanakan kabis Linmas dan satuan aparat lainnya. Kegiatan yang berkaitan dengan humas dikhususkan oleh bidang Kabid Linmas di Satpol PP Kabupaten Deli Serdang, secara umum bertujuan untuk menghubungkan antara Satpol PP dengan publiknya melalui beberapa kegiatan yang telah tersusun dalam prosedur tetap untuk tercapainya citra yang baik di masyarakat. Dalam membentuk citra (*image building*) Kababg tata usaha (umum) dan Kabag Linmas memegang peranan penting dalam menjalankan fungsi sebagai pionnya selain mengurus bidang masing-masing juga sebagai humas menjalankan tugas programming, relationship, informations, dan speaking. Peran penting humas yang diemban oleh Kabag Tata Usaha dan Kabag Linmas terletak pada bagaimana kepala bagian menjadi sebuah jembatan penghubung antara Satpol PP Kabupaten Deli Serdang di mata masyarakat. Fungsi-fungsi tersebut telah dilaksanakan Kabag Linmas dan Kabg Tata Usaha Satpol PP dalam rangka pembentukan Citra intansi melalui beberapa program kegiatan. Hambatan yang dihadapi dalam pembentukan adalah kurangnya koordinasi antara peran humas yang mana diemban oleh Kabag Linmas Satpol PP Kabupaten Deli Serdang dengan dinas-dinas terkait, yang mana bermaksud Dinas-Dinas tersebut kurang mensosialisasikan peraturan yang berlaku sesuai dengan ruang lingkungannya sehingga seolah-olah Satpol PP Kabupaten Deli Serdang menjadi pemangku seluruh Perda yang ada di kabupaten Deli Serdang.

REFERENSI

- Afrizal. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Rajawali Press.
- AW, S. (2010). *Komunikasi Sosial Budaya*. Graha Ilmu.
- Cangara, H. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali Pers.
- Febria Listina. (2020). Edukasi Corona Virus Desease 19 (Covid-19) Melalui Penyebaran Poster Kepada Masyarakat Kecamatan Slawi Kabupaten Tegal. *Jurnal Abdimas Bhakti Indonesia*, 1(2).
- Jefkins, F. (2003). *Public Relations*. PT Gelora Aksara Pratama.
- Kreatif, T. (2010). *Peraturan Pemerintah Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP)*. Fokus Media.
- Novianti, E. (2019). *Teori Komunikasi Umum dan Aplikasinya*. ANDI.
- Soleh, C., & Trisantono, B. (2001). *Pamong Praja dalam Perspektif Sejarah*. CV Citra Utama.
- Soyomukti, N. (2010). *Pengantar Sosiologi*. Ar-Ruzz Media.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cet. 25). Alfabeta.
- Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT Remaja Rosda Karya.
- Uchana, E. O. (2003). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. PT Citra Aditya Bakti.