

**KINERJA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN
PROTOKOL KESEHATAN PADA MASA COVID-19 DI KOTA
PEMATANGSIANTAR**

Jonmarani Purba

NPP. 29. 0125

Asdaf Kota Pematangsiantar Provinsi Sumatera

Utara Program Studi Praktik Perpolisian Tata

Pamong

Email: jonmaranipurba@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): Prevention of the spread of Covid-19 needs to be done in an integrated manner among stakeholders. In this context, the performance of the Pematangsiantar City Civil Service Police Unit plays an important role. This Pematangsiantar City Civil Service Unit is under the Regional Government Organization to achieve prosperity towards the new normal.

Objectives: The purpose of this study was to find out how the performance of the Pematangsiantar City Civil Service Police Unit, the obstacles experienced in enforcing regulations and the efforts made to overcome obstacles that occurred in the field. **Methods:** The research method used is descriptive qualitative research with an inductive approach. The data collection technique used in this research is the technique of Observation, Interview, and Documentation.

Results/Findings: The results showed that the performance of the Pematangsiantar City Civil Service Police Unit was good. The community satisfaction index related to the services provided is also sufficient. However, there are still things that need to be improved and developed further. The problem that often occurs in the field is the lack of public awareness of implementing the applicable health protocols.

Conclusion: The performance of the Pematangsiantar City Civil Service Police Unit in enforcing health protocols is considered good, the community satisfaction index related to the services provided is also quite good. However, there are still things that need to be improved and developed further.

Keywords: *Performance, Civil Service Police Unit, Health Protocol*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pencegahan penyebaran covid-19 perlu dilakukan secara terintegrasi di antara pemangku kepentingan. Dalam konteks ini, Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pematangsiantar memegang peranan penting. Satuan Pamong Praja Kota Pematangsiantar ini bekerjasama dengan Organisasi Pemerintah Daerah untuk mencapai kesejahteraan masyarakat menuju kenormalan baru.

Tujuan: Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pematangsiantar, hambatan yang dialami dalam penegakan peraturan dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi dilapangan. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian secara kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan

induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Satuan Polisi Pamong Kota Pematangsiantar sudah baik. Indeks kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan juga sudah cukup. Namun tetap masih ada hal yang perlu diperbaiki dan dikembangkan lebih lanjut. Masalah yang kerap kali terjadi di lapangan adalah kurangnya kesadaran masyarakat menerapkan protokol kesehatan yang berlaku. **Kesimpulan:** Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pematangsiantar dalam penegakan protokol kesehatan dinilai sudah baik, Indeks kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan juga sudah cukup baik. Namun tetap masih ada hal yang perlu diperbaiki dan dikembangkan lebih lanjut.

Kata kunci: *Kinerja, Satuan Polisi Pamong Praja, Protokol Kesehatan.*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Satpol PP keberadaannya sangat kompleks dan sangat dibutuhkan dalam penegakan hukum di daerah seperti penegakan Perda dan Perkada serta memiliki peran dalam mendukung berhasilnya pelaksanaan dari Otonomi Daerah. Satpol PP memotivasi agar terjaminnya kepastian pelaksanaan Perda, Perkada dan upaya penegakan hukum lainnya dalam kehidupan masyarakat, serta membantu dalam pemberian tindakan akan segala bentuk penyelewengan akan Perda atau Perkada dan peraturan - peraturan daerah lainnya khususnya dalam penegakan protokol kesehatan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Wali Kota (Perwali) No 19 Tahun 2020 tentang pencegahan dan penanganan Covid-19.

Seiring dengan munculnya pandemi Covid-19, Walikota Pematangsiantar menerbitkan Peraturan Walikota Nomor 19 Tahun 2020 tentang Pencegahan dan penanganan Covid-19. Peraturan Walikota tersebut mengatur masyarakat agar selalu menaati segala aturan yang telah ditetapkan yang bertujuan untuk meminimalisir penyebaran virus corona di Kota Pematangsiantar dan masyarakat diharapkan untuk melakukan pembatasan kegiatan diluar tempat tinggal dan selalu menggunakan masker dan/atau alat pelindung wajah setiap keluar dari tempat tinggal atau bersosialisasi dengan pihak luar yang tidak diketahui kondisi ataupun riwayat kesehatannya.

Selain itu, masyarakat didorong untuk mempraktekkan dan menerapkan pola hidup bersih dan sehat, terutama dengan mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir atau hand sanitizer setelah beraktivitas di luar rumah, melakukan dan melaksanakan pembatasan sosial (social distancing) dan pembatasan fisik dan menjaga jarak 1 meter pada saat di ruang publik. Dan aturan selanjutnya adalah pelaku usaha dan penanggung jawab atau pengelola tempat umum dan penyelenggara fasilitas juga wajib memfasilitasi sarana protokoler Kesehatan. Berikutnya mengatur tempat – tempat yang harus menyediakan serta memiliki fasilitas yang mendukung protokoler Kesehatan seperti tempat cuci tangan dan sanitizer, seperti perkantoran, usaha dan industri, sekolah dan institusi Pendidikan lainnya, tempat ibadah. Selanjutnya tempat-tempat seperti stasiun, Pelabuhan, terminal dan bandar udara dan transportasi umum, toko, pasar modern dan pasar tradisional, apotik, toko obat, rumah makan, kafe dan restoran, pedagang kaki lima, perhotelan dan penginapan jenis lainnya, tempat pariwisata, sarana olahraga, jasa perawatan kecantikan atau sejenisnya dan ruang publik lainnya.

Peraturan Walikota juga mengatur sanksi bagi masyarakat atau pelaku usaha yang melanggar ketentuan yaitu, teguran secara lisan, teguran secara tertulis, kerja sosial, denda administratif berupa uang paling sedikit Rp50.000,00 dan paling banyak sebesar Rp250.000,00 bagi setiap orang yang tidak melaksanakan protokol kesehatan dan denda administratif untuk setiap badan hukum, instansi, korporasi yang tidak melaksanakan protokol kesehatan paling sedikit Rp500.000,00 dan paling

banyak Rp5.000.000,00 atau penutupan atau penghentian sementara penyelenggaraan usaha dan sanksi tertinggi adalah dapat dipidana sesuai dengan peraturan perundang – undangan. Sanksi tersebut dimaksudkan untuk mengurangi penyebaran Covid-19.

Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 19 tahun 2020 tentang Pencegahan dan penanganan Covid-19, Satuan Polisi Pamong Praja diberikan tanggung jawab kewenangan untuk mengambil tindakan penertiban atas segala sesuatu yang melanggar Peraturan Kepala Daerah tersebut.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian).

Virus Corona menjadi permasalahan yang cukup serius bagi kesehatan masyarakat beberapa waktu ini. Diawali dengan kemunculan virus corona pada akhir tahun 2019, hingga kini 29 Agustus 2021 telah tercatat 4.073.831 kasus konfirmasi positif, 3.724.318 pasien sembuh, dan 131.923 kasus pasien meninggal. Ini menggambarkan betapa cepatnya penularan virus corona sehingga banyak masyarakat di Indonesia yang terkena dampak ganas virus corona. Keadaan Indonesia saat ini tengah berjuang menghadapi virus korona karena sedang berada di fase second wave atau gelombang kedua. Pada tanggal 15 Juli 2021 tercatat oleh Satuan Tugas Penanganan Covid 19 kasus tertinggi sebanyak 56.757 kasus dalam satu hari. Ini membuat pemerintah mengambil langkah seperti melaksanakan Pembatasan Kegiatan Masyarakat atau biasa kita kenal dengan sebutan PPKM. PPKM dilakukan mulanya di daerah pulau Jawa dan Bali saja, namun dikarenakan pertambahan kasus yang cukup besar di beberapa daerah luar pulau Jawa dan Bali maka pemerintah juga melakukan PPKM level 4, 3, 2, dan 1 di beberapa daerah sesuai dengan tingkat penyebaran covid 19 di daerah tersebut. Pelaksanaan evaluasi dan perpanjangan PPKM dilaksanakan dua minggu sekali untuk daerah luar Jawa Bali, dan seminggu sekali bagi Pulau Jawa Bali.

Selain pelaksanaan PPKM level 4, 3, 2, dan 1, program vaksinasi juga dilakukan agar masyarakat Indonesia dapat mencapai herd immunity. Ikatan Dokter Indonesia (IDI) menyampaikan bahwa herd immunity dapat tercapai apabila 70 persen rakyat Indonesia telah melakukan vaksinasi. Vaksin ini dinilai dapat meningkatkan kekebalan tubuh manusia sehingga mengurangi resiko terinfeksi tubuh dari virus corona.

Dilihat kondisi yang terjadi dilapangan, masyarakat masih banyak yang belum tertib dan patuh terhadap protokol kesehatan. Hal ini sangat penting untuk dilaksanakan karena dengan menaati segala aturan dan protokol kesehatan maka masyarakat akan kecil kemungkinannya untuk terpapar virus covid-19. Satpol PP disini sangat berperan untuk menertibkan dan menegakkan aturan yang telah ditetapkan pemerintah dan mampu mensosialisasikan aturan tersebut serta dapat memberikan edukasi kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat tertib dan taat terhadap protokol kesehatan. Satpol PP juga berhak menertibkan masyarakat yang melanggar aturan pemerintah, dan Satpol PP juga harus tegas terhadap masyarakat sehingga nanti dapat Kembali ke keadaan normal.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks penegakan peraturan daerah maupun penelitian mengenai peran satuan polisi pamong praja. Penelitian (**Aditya Krisdamara, 2021**) dengan judul Implementasi Peran Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Banyuwangi Dalam Pengawasan Wajib Masker Berdasarkan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 51 Tahun 2020 yang menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelaksanaan peran Satpol PP Kabupaten Banyuwangi dalam Pengawasan Wajib Masker sudah sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan. Kejadian ini sesuai dengan yang terjadi, terbukti dengan tindakan preventif yang dilakukan oleh Satpol PP Banyuwangi yaitu dengan melakukan

musyawarah atau kegiatan sosial di tempat dan sarana yang ditentukan dan disepakati oleh pimpinan Satpol PP Banyuwangi, Yaitu Dengan melaksanakan patroli rutin independen terhadap pelanggar Perbup, patroli terkoordinasi yang melakukan kegiatan bersama anggota TNI dan POLRI, serta penindakan langsung pengaduan masyarakat atas pelanggaran protokol kesehatan. Acuan penelitian yang kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh **(Tri Wahyuni, 2020)** dengan judul Efektivitas Peraturan Kepala Daerah Tentang Peningkatan Disiplin Dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Di Lingkungan Pemerintah Daerah. dengan metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah Analisis efektivitas peraturan oleh kepala daerah, menyoroti apakah konsep implementasi terkait kebijakan dikoordinasikan atau tidak. Indikator faktor kunci yang tidak memadai mampu berdampak kepada kesalahan dalam mengaplikasikan peraturan oleh kepala daerah. Oleh karena itu, atas dasar analisa yang dilakukan, ada ditemukan beberapa aturan yang di daerah yang tidak terlaksana berdasarkan substansi secara efektif. Hal ini terjadi karena tidak terpenuhinya empat faktor penting yang dijadikan indikator dalam analisis penelitian ini, yaitu: komunikasi, sumber daya, perilaku dan struktur organisasi. Penelitian yang ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh **(Marsudi Utoyo, dkk, 2021)** yang berjudul Peran Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penegakan Protokol Kesehatan Covid-19, dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif. Hasil dari penelitian ini Dengan pembahasan kajian hukum peran Satpol PP dalam penegakan peraturan bupati diberikan pelayanan medis yang lebih beragam, selalu menaati aturan dan patuhi protokol kesehatan seperti jaga jarak saat bepergian dan juga selalu memakai masker. Berbagai macam masalah dan hambatan yang dihadapi oleh satpol pp dalam pelaksanaan tugasnya, diantaranya yaitu adanya faktor penghambatnya seperti: Faktor Internal yaitu: kekurangan personil, kekurangan sarana dan prasarana, dan terdapat masalah kualitas pendidikan dan faktor eksternal yaitu, lemahnya penegakan hukum.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian oleh **(Aditya Krisdamara, 2021)** dan **(Tri Wahyuni, 2020)** berdasarkan metode penelitiannya menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dalam melihat implementasi peran Satpol PP dalam pengawasan wajib masker dan efektivitas Peraturan kepala daerah tentang peningkatan disiplin dan penegakan hukum protokol kesehatan. Penelitian yang dilaksanakan oleh **(Aditya Krisdamara, 2021)** dan **(Tri Wahyuni, 2020)** memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada saat ini. Penelitian ini menggunakan teknik penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. dengan penelitian saat ini adalah tentang metode yang digunakan. Metode yang dipakai pada penelitian saat ini adalah metode kualitatif yang diharapkan mampu menjelaskan peran satpol pp dalam penegakan adaptasi kebiasaan baru di masyarakat dengan jelas dan tuntas.

Penelitian oleh **(Marsudi Utoyo, dkk, 2021)** memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada saat ini. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif sementara penelitian yang digunakan oleh peneliti saat ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Perbedaan antara penelitian terdahulu, **(Aditya Krisdamara, 2021)** dan **(Tri Wahyuni, 2020)**, dengan penelitian saat ini adalah teori penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah teori kinerja satpol pp sedangkan penelitian oleh **(Aditya Krisdamara, 2021)** menggunakan teori Implementasi Peran Satpol pp dan penelitian **(Tri Wahyuni, 2020)** menggunakan teori Efektivitas. Hal ini merupakan hal mendasar yang dilakukan dalam melaksanakan penelitian.

1.5. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja satuan polisi pamong praja dalam menegakkan protokol kesehatan pada masa pandemi covid-19 di Kota Pematangsiantar dan untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam menegakkan protokol kesehatan di Kota Pematangsiantar.

II. METODE

Pada penelitian kali ini, Peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan yang digunakan adalah induktif. Menurut Sugiyono pengertian dari penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilaksanakan bertujuan untuk mengetahui keberadaan nilai variabel mandiri, baik satu variabel ataupun dapat lebih (independen) tanpa melakukan perbandingan atau mengkaitkannya dengan variabel yang lain. Arikunto berpendapat bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang akan menampilkan hasil dalam bentuk laporan penelitian, berguna untuk mengetahui kondisi atau beberapa keadaan yang telah diketahui sebelumnya. Metode penelitian deskriptif bisa disimpulkan sebagai suatu metode yang menggambarkan karakteristik suatu fenomena atau masalah yang sedang diselidiki dan berfokus pada pertanyaan mendasar tentang bagaimana mencoba mengumpulkan dan mengomunikasikan fakta dengan cara yang bermakna, jelas, mudah dipahami. Penjelasan oleh para ahli tentang penelitian kualitatif metode deskriptif dan dengan pendekatan induktif merupakan suatu metode yang digunakan dengan mengamati sebuah permasalahan umum yang ada di lapangan secara menyeluruh, kemudian mengumpulkan data berupa fakta fakta dari informan yang dapat dirangkai dengan seksama sehingga membentuk sebuah konsep. Sugiyono berpendapat bahwa analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis yang dilakukan sesuai dengan data yang diperoleh, yang kemudian diubah menjadi sebuah hipotesis. Dari hipotesis yang dibangun dari data yang diperoleh, dilakukan pencarian data secara berulang-ulang untuk menarik kesimpulan dari data yang terkumpul apakah hipotesis diterima atau ditolak. Jika hipotesis diterima berdasarkan data yang dapat dikumpulkan berkali-kali dengan triangulasi, hipotesis menjadi teori.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penegakan Protokol Kesehatan Pada Masa Covid- 19 Di Kota Pematangsiantar dilandasi oleh Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 19 Tahun 2020 tentang tentang Pencegahan dan penanganan corona virus disease 2019. Pelaksanaan penelitian menggunakan teori kinerja Dwiyanto dalam sembiring (2012:98) yakni: (1) Produktivitas, yang meliputi efektifitas serta efisiensi pelayanan. (2) Kualitas Pelayanan, yaitu kepuasan masyarakat. (3) Responsivitas, ialah keahlian mengenali apa yang dibutuhkan masyarakat. (4) Responsibilitas, merupakan kesamaan pelaksanaan kegiatan organisasi atau kelompok berdasarkan kebijakan yang diatur. dan (5) Akuntabilitas yaitu keterkaitan antara kebijakan dengan kegiatan kelompok terhadap keinginan masyarakat.

3.1 Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penegakan Protokol Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Pematangsiantar

1. Produktivitas

Produktivitas menurut Agus Dwiyanto merupakan perbandingan antara tingkat efisiensi dan efektifitas suatu pelayanan yang buat oleh organisasi pemerintahan. Dalam menilai efisiensi sebagai salah satu indikator untuk penilaian produktivitas, perlu diperhatikan aspek *input* dan *output* pelayanan. Sedangkan efektifitas merupakan indikator penilai yang menampilkan kesesuaian

pencapaian suatu kegiatan dengan tujuan yang telah ditetapkan baik secara kualitas maupun kuantitas dalam kurun waktu tertentu.

A. Efisiensi

Menilai efisiensi sebagai mana dijelaskan sebelumnya, dilihat melalui dua aspek yakni input dan output pelayanan. Input pelayanan haruslah memberikan keringanan pada user, baik dari waktu maupun segi biaya. Sedangkan, pada output pelayanan, harus dapat memberikan hasil berupa produk pelayanan yang berkualitas dari segi waktu dan biaya pula.

B. Efektivitas

Produktivitas pelayanan dapat dikatakan terpenuhi Indikator efektivitasnya adalah bilamana dalam kurun waktu tertentu suatu organisasi dapat mencapai keberhasilan terhadap kegiatan yang lebih banyak dengan baik, maka dapat dikatakan efektif. Berdasarkan hal tersebut, penulis melakukan wawancara dengan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pematangsiantar yaitu Bapak Drs. Robert Samosir pada Rabu, 12 Januari 2022, pukul 10.00 WIB sebagai berikut : “Saya rasa untuk pencapaian sasaran kinerja para pegawai di kantor ini sudah cukup efektif hal ini dilihat dari kondisi masyarakat yang sudah tertib dalam pelaksanaan proses, dan hal tersebut sudah berjalan dengan baik setiap harinya.” Contohnya seperti dilakukannya penegakan peraturan daerah terkait protokol kesehatan, masyarakat dihimbau terlebih dahulu melalui surat edaran ataupun sosialisasi terkait protokol kesehatan sebagai tindakan awal pencegahan terjadinya pelanggaran (metode preventif).

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas sebagai indikator dalam mengukur kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dapat diartikan sebagai bentuk pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Dipertanggungjawabkan dalam hal ini menurut Agus Dwiyanto adalah kesesuaian terhadap aturan-aturan yang ada, serta adanya kejujuran dengan ketersediaan laporan pertanggungjawaban.

A. Kesesuaian dengan Aturan yang Ada

Penegakan Protokol Kesehatan pada masa pandemi covid-19, menurut Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pematangsiantar Bapak Drs. Robert Samosir yaitu sesuatu hal yang harus dilakukan setiap hari pada masa pandemi covid-19 ini segala tugas dan hal yang berkaitan dengan kegiatan ini tidak dilakukan dengan sesuka hati oleh aparat atau dengan sewenang-wenang ada aturan-aturan yang sudah dibuat baik oleh pemerintah pusat, pemerintah provinsi, maupun pemerintah kota oleh karena itu aparat yang bertugas dan bertanggungjawab dalam tugas ini harus menyesuaikan dengan aturan-aturan yang sudah ada dan yang berlaku. Berikut data terkait peraturan yang ditegakkan dan dilaksanakan oleh satuan polisi pamong praja kota Pematangsiantar.

B. Kejujuran

Kejujuran merupakan salah satu sikap yang lurus hati, menyampaikan suatu hal dengan benar dan apa adanya, tidak ada sikap bohong, atau mengatakan hal – hal yang tidak benar dan tidak sesuai dengan apa yang terjadi. Dalam hal ini kejujuran pegawai sangat penting dimana kejujuran merupakan suatu sikap yang menentukan bagaimana nantinya perkembangan karier pegawai tersebut dan bagaimana pegawai tersebut menjaga integritas diri dan komitmennya terhadap tugas serta tanggungjawab yang diberikan kepada pegawai tersebut.

3. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan indikator yang menampilkan tentang sejauh mana suatu program atau pekerjaan yang dilaksanakan oleh birokrasi publik sudah sesuai dengan regulasi yang berlaku. Regulasi tersebut dapat berupa kesesuaian dengan regulasi pemerintah, maupun organisasi.

Pemahaman Aparatur terhadap regulasi yang berlaku juga menjadi salah satu indikator penilaian terhadap responsibilitas Kinerja satuan Polisi Pamong Praja Kota Pematangsiantar.

A. Memahami Prosedur yang Berlaku

Pemahaman prosedur yang berlaku hal yang dimaksud adalah pemahaman oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pematangsiantar terhadap peraturan serta prosedur yang berlaku dalam kegiatan penegakan protokol kesehatan pada masa pandemi covid-19 di kota Pematangsiantar seperti peraturan dari pemerintah pusat, peraturan dari menteri, peraturan pemerintah provinsi dan peraturan daerah dan pemerintah kota. Harapannya personil atau pegawai satpol pp mampu memahami prosedur dan peraturan yang berlaku.

B. Pelaksanaan Pekerjaan Sesuai dengan Aturan

Regulasi terkait penegakan protokol kesehatan pada masa pandemi covid-19 yang perlu untuk menjadi perhatian para pegawai atau personil Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pematangsiantar adalah Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 19 tahun 2020 tentang Pencegahan dan Penanganan Corona Virus Disease 2019 Di Kota Pematangsiantar

4. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan dalam menanggapi suatu permasalahan secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan, khususnya ketika melaksanakan penertiban dan penegakan protokol kesehatan pada masa pandemi covid-19 oleh personil Satuan Polisi Pamong Praja kota Pematangsiantar. Responsivitas sendiri berasal dari kata respon yang berarti tanggapan, dan responsif yang memiliki makna menanggapi atau tidak bersifat apatis. Dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

A. Daya Tanggap Aparat dalam Menghadapi Keluhan Masyarakat

Daya Tanggap merupakan kemampuan merespon atau menanggapi dengan cepat suatu permasalahan yang terjadi di masyarakat yang harus dimiliki oleh personil atau pegawai yang berada didalam suatu instansi pemerintah khususnya yang berkaitan langsung dengan masyarakat. Untuk itu penulis melakukan wawancara dengan kepala satuan Polisi Pamong Praja kota Pematangsiantar yaitu Bapak Drs. Robert Samosir pada Rabu, 12 Januari 2022, pukul 10.00 WIB yaitu sebagai berikut:

Respon atau daya tanggap aparat personil satuan polisi pamong praja dalam menghadapi keluhan masyarakat sudah memadai, karena setiap keluhan masyarakat sudah ditampung dan dipahami apabila ada ditemukan permasalahan yang krusial dan berkaitan dengan hal yang kompleks akan diteruskan kepada pimpinan untuk diambil tindakan penyelesaian.

B. Program Pelayanan

Setiap instansi pemerintahan atau instansi yang berkaitan dengan masyarakat ataupun customer pasti memiliki sebuah program yang dilaksanakan yang gunanya untuk memberikan sebuah kepuasan kepada masyarakat ataupun customernya. Sehubungan dengan hal tersebut penulis melakukan wawancara dengan kepala satuan Polisi Pamong Praja kota Pematangsiantar yaitu Bapak Drs. Robert Samosir pada Rabu, 12 Januari 2022, pukul 10.00 WIB yaitu sebagai berikut:

Berkaitan dengan penegakan protokol kesehatan pada masa pandemi covid-19 di kota Pematangsiantar program pelayanan yang diberikan oleh satuan polisi pamong praja kota pematangsiantar melakukan patroli dan razia protokol kesehatan dan respon dari masyarakat yaitu sudah mengerti dan disiplin serta memahami dampak buruk dari covid-19 sehingga masyarakat semakin patuh dan sudah menjalankan protokol kesehatan dengan taat.

5. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan dalam hal ini adalah kualitas pelayanan kepada masyarakat yang merupakan sebuah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah dapat dikatakan baik jika mampu memberikan sebuah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kualitas Pelayanan dari pemerintah dianggap baik dan maksimal apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

A. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat adalah hal-hal yang terkait dengan penyampaian masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari aparatur pemerintah penyelenggara pelayanan sektor publik untuk menjadi pembanding antara harapan dan kebutuhannya. Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya.

3.1 Hambatan yang Ditemukan dalam Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penegakan Protokol Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Pematangsiantar

Adapun hambatan tersebut dapat berasal dari internal organisasi ataupun bersumber dari faktor eksternal organisasi. Berdasarkan hasil dari kegiatan magang dan penelitian yang dilakukan, hambatan yang dialami Satpol PP Kota Pematangsiantar dalam pelaksanaan penegakan protokol kesehatan pada masa pandemi covid-19 sesuai dengan Peraturan Walikota Pematangsiantar No. 19 tahun 2020 tentang pencegahan dan penanganan covid-19 di Kota Pematangsiantar sebagai berikut: Sarana dan prasarana di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pematangsiantar sudah lengkap, hal ini ditunjukkan dari data inventaris barang yang dimiliki Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pematangsiantar yang diperoleh saat magang dan penelitian. Kelengkapan sarana dan prasarana tersebut tentu dapat menunjang kinerja aparat di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pematangsiantar. Apabila ditelaah lebih dalam, sarana dan prasarana di kantor memang lengkap, tetapi beberapa barang penunjang dalam kondisi tidak baik. masih terdapat fasilitas penting seperti mobil patroli yang masih kekurangan armada untuk mengangkut para personil dalam pelaksanaan tugas di lapangan, perlengkapan huru hara seperti helm huru-hara, baju huru-hara, tameng yang masih meminjam dari pihak kepolisian, dll. Sementara alat-alat itu merupakan sebuah fasilitas yang diberikan dan yang harus dimiliki oleh aparat untuk mempermudah semua pekerjaan yang berkaitan dengan pelaksanaan patroli dan razia.

Berdasarkan pengamatan yang saya lakukan bahwa diketahui masih ada terdapat aparat yang sedang tidak ada di kantor pada saat jam kerja dengan berbagai alasan pribadi, selain itu juga, terdapat beberapa oknum anggota Satuan polisi Pamong Praja yang terbawa emosi ketika melakukan penertiban masker dan protokol kesehatan di Kota Pematangsiantar, kantor juga terlihat sesekali kosong pada saat jam kerja, hal ini menunjukkan bahwa kesadaran dari anggota satpol PP sendiri dalam bekerja masih kurang dan perlu ditingkatkan kembali. Pernyataan tersebut didukung dengan pendapat masyarakat yang diperoleh melalui wawancara penulis dengan salah satu masyarakat yaitu Bapak Silvester Purba, Beliau menyampaikan, "Masih ada oknum personil atau aparat dari satpol PP yang saya lihat pada saat jam kerja berada diluar kantor berkeliaran dan ada yang nongkrong juga di warung kopi bukan dikantor, hal ini perlu ditindak tegas oleh pimpinan agar tidak terjadi lagi seperti ini." Virus corona di kota Pematangsiantar sampai sekarang masih belum hilang, pemerintah selalu menghimbau kepada masyarakat agar tetap disiplin dan senantiasa mematuhi setiap protokol kesehatan yang ada dengan baik sehingga masyarakat dapat saling menjaga satu sama lain. Tetapi kesadaran dari masyarakat masih kurang untuk menerapkan

protokol kesehatan hal ini dapat dimulai dari diri sendiri dan lingkungan terdekatnya, sehingga kota Pematangsiantar dapat bebas dari pandemi covid-19.

3.2 Upaya-Upaya untuk Mengatasi Faktor Penghambat dalam Peningkatan Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penegakan Protokol Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Pematangsiantar

Melihat permasalahan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana yang kurang baik dan tidak layak lagi untuk digunakan maka untuk meningkatkan kinerja aparat penegak hukum, pimpinan sudah melakukan berbagai upaya untuk memperbaiki sarana dan prasarana tersebut. Seperti yang disampaikan oleh bapak Kepala Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pematangsiantar Bapak Mangaraja Tua Nababan, S.Pd.,MM pada hari Jumat tanggal 7 Januari 2022 di ruang kerjanya. Bapak Kabid menyampaikan bahwa, “Hingga sampai saat ini pun kami berusaha dan terus berupaya untuk mengembalikan fasilitas serta sarana dan prasarana agar dapat digunakan kembali. Kami berharap dengan adanya perbaikan-perbaikan ini dapat menjadi pemicu semangat pegawai dalam bekerja.”. Kemudian Satuan Polisi Pamong Praja memberikan himbauan kepada para anggota Satpol PP untuk berperilaku ramah dan memberikan pelayanan yang tulus dan ikhlas kepada seluruh masyarakat baik ketika berada dilapangan ataupun ketika didalam lingkungan kantor. Selain itu Satuan Polisi Pamong Praja memberikan sanksi disiplin kepada anggota yang tidak ada pada saat jam kerja di kantor tanpa keterangan. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja, Bapak Drs. Robert Samosir, beliau menyampaikan: Saya tidak main-main dan akan menindak dengan tegas anggota saya yang bermasalah tidak disiplin dalam bekerja. Dimulai dengan memberi teguran secara lisan maupun tulisan, sedangkan untuk anggota yang bolos kerja tanpa ada keterangan yang jelas dan tidak dapat mempertanggungjawabkan, sudah diberlakukan sistem pemotongan tunjangan kinerja pegawai. Melalui hal ini, saya berharap dengan pemberian sanksi yang tegas dapat menumbuhkan sikap sadar dalam diri aparat untuk selalu bekerja dengan baik, efektif, dan bertanggung jawab. Pada saat ini, kegiatan sosialisasi terkait penerapan protokol kesehatan dan sanksinya memang belum dapat menyetuh masyarakat seluruhnya secara langsung. Walaupun Satpol PP telah melakukan sosialisasi secara langsung maupun melalui media informasi. Kegiatan sosialisasi hanya masih terbatas pada pusat kota maupun tempat-tempat keramaian dan juga media masa serta media sosial.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kinerja yang dilaksanakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pematangsiantar dinilai sudah berjalan dengan baik, dibuktikan dengan terpenuhi indeks yang alat ukur yang digunakan.

Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pematangsiantar dalam melaksanakan kinerjanya dalam penegakan protokol kesehatan, melalui beberapa tahapan yaitu: a. Program, Satpol PP Kota Pematangsiantar menyusun program dalam penegakan protokol kesehatan seperti sosialisasi perda nomor 19 tahun 2020, pelaksanaan cek point, dan penindakan pelanggaran protokol kesehatan, b. Koordinasi, dilaksanakan koordinasi hubungan kerja bersama TNI POLRI serta Satgas Covid-19 untuk melaksanakan penegakan protokol kesehatan yang telah disusun. c. Sosialisasi, Satpol PP melaksanakan sosialisasi protokol kesehatan di kawasan pasar, sekolah, cafe dan restaurant, serta tempat wisata. d. Pengawasan, dilakukan pengawasan di seluruh tempat rawan terhadap pelanggaran adaptasi kebiasaan baru seperti pasar, tempat wisata, sekolah, cafe serta restaurant. e. Penindakan, Satpol PP Kota Penegakan melakukan penindakan terhadap semua pelanggar yang ditemui di lapangan dan didata. Namun, dikarenakan covid-19 merupakan kasus pandemi yang baru dihadapi,

pada saat varian omicron masuk ke Indonesia, kasus covid-19 kembali meningkat, sehingga butuh penanganan yang lebih baik lagi untuk menciptakan kondisi yang aman dari virus covid-19.

IV. KESIMPULAN

Penulis berkesimpulan bahwa Kinerja yang dijalankan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pematangsiantar telah berjalan baik dan optimal, dibuktikan dengan kinerja Satpol PP Kota Pematangsiantar sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan dan ditinjau dari faktor-faktor yang menjadi alat ukurnya, faktor penghambat yang ditemui dalam penelitian adalah sarana dan prasarana yang kurang memadai, kesadaran anggota satpol pp dalam bekerja, dan kurangnya kesadaran dari masyarakat untuk menaati peraturan dan protokol kesehatan di kawasan ruang terbuka publik.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang hanya 2 minggu. Waktu yang singkat tersebut menyebabkan observasi yang dilakukan terhadap observasi penegakan adaptasi kebiasaan baru pada masa covid-19 di Kota Pematangsiantar kurang maksimal.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan observasi penegakan protokol kesehatan pada masa covid-19 di Kota Pematangsiantar sehingga mendapatkan informasi yang lebih kompleks dan mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pematangsiantar beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian. Selain itu para bapak dan ibu informan yang meluangkan waktunya untuk di wawancara guna penggalan informasi serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2013). *Research Desain Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arief, B N. 1998. *Beberapa Aspek Kebijakan Penegakan Dan Pengembangan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Moleong, L J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Nazir. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sembiring, M. (2012). *Budaya&Kinerja Organisasi: Prespektif Organisasi Pemerintah*. Bandung: Fokus Media.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Krisdamara, Aditya Krisdamara. 2020. *Implementasi Peran Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Banyuwangi Dalam Pengawasan Wajib Masker Berdasarkan Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 51 Tahun 2020*. Skripsi Mahasiswa Ilmu Hukum
- Marsudi U, Warmiyana Zairi, Gita. 2021. *Peran Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penegakan Protokol Kesehatan Covid-19*. Volume 27 Nomor 2
- Wahyuni. 2020. *Efektivitas Peraturan Kepala Daerah Tentang Peningkatan Disiplin Dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Di Lingkungan Pemerintah Daerah*. *Jurnal Administrasi Publik*