

**KOMUNIKASI PERSUASIF SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
DALAM PENERTIBAN BANGUNAN LIAR DI KABUPATEN TANGERANG
PROVINSI BANTEN**

Ibnu Wibisono
NPP. 32.0578

Asdaf Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten
Program Studi Praktik Perpolisian Tata Pamong
Email: ibnuwibisono36@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. H. Abdul Wahab, SH, MH

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): This study focuses on the application of persuasive communication by the Civil Service Police Unit (Satpol PP) of Tangerang Regency in regulating illegal buildings. Population growth and limited land availability have led to the emergence of illegal structures that do not comply with spatial planning regulations. Satpol PP is expected not only to act repressively but also to prioritize persuasive communication to build public legal awareness. **Purpose:** This study aims to describe and analyze the application of persuasive communication by Satpol PP in addressing the regulation of illegal buildings in Tangerang Regency. **Method:** This research employs a descriptive qualitative method with an inductive approach. Data collection techniques include in-depth interviews with Satpol PP officers and community members, direct observation, and documentation. DeVito's theory of persuasive communication is used as the basis for analysis. **Result:** Satpol PP implements persuasive communication through personal approaches, clear legal information dissemination, and offering alternative solutions. Obstacles encountered include a lack of public understanding of regulations, uneven information dissemination, and social anxiety caused by evictions. **Conclusion:** Effective implementation of persuasive communication can enhance the efficiency of illegal building regulation while minimizing potential conflict. A more systematic, collaborative, and human-centered communication strategy is needed to support the creation of public order and community protection. **Keywords:** Illegal Buildings, Tangerang Regency, Persuasive Communication, Regulation, Civil Service Police Unit.

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian): Penelitian ini berfokus pada penerapan komunikasi persuasif oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Tangerang dalam penertiban bangunan liar. Pertumbuhan penduduk dan keterbatasan lahan menyebabkan munculnya bangunan liar yang tidak sesuai regulasi tata ruang. Satpol PP diharapkan tidak hanya bertindak represif, tetapi juga mengedepankan komunikasi persuasif untuk membangun kesadaran hukum masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan komunikasi persuasif

Satpol PP dalam mengatasi penertiban bangunan liar di Kabupaten Tangerang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan anggota Satpol PP dan masyarakat, observasi langsung, serta dokumentasi. Teori komunikasi persuasif menurut DeVito digunakan sebagai landasan analisis. **Hasil/Temuan:** Komunikasi persuasif Satpol PP diwujudkan melalui pendekatan personal, pemberian informasi hukum yang jelas, dan penawaran solusi alternatif. Hambatan yang ditemukan meliputi kurangnya pemahaman masyarakat tentang regulasi, ketidakmerataan informasi, dan kecemasan sosial akibat penggusuran. **Kesimpulan:** Penerapan komunikasi persuasif yang baik dapat meningkatkan efektivitas penertiban bangunan liar dengan meminimalisir potensi konflik. Diperlukan strategi komunikasi yang lebih sistematis, kolaboratif, dan berbasis pendekatan humanis untuk mendukung terciptanya ketertiban umum dan perlindungan masyarakat. **Kata kunci:** Bangunan Liar, Kabupaten Tangerang, Komunikasi Persuasif, Penertiban, Satuan Polisi Pamong Praja.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan zaman yang semakin pesat telah membawa konsekuensi signifikan bagi kota-kota besar di Indonesia, salah satunya adalah permasalahan penyalahgunaan lahan di area perkotaan. Lahan yang dimaksud dapat berupa lahan kosong milik pemerintah atau lahan pribadi yang penggunaannya tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Pemerintah sendiri merupakan sebuah organisasi yang didalamnya terdapat seseorang yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab serta pandangan kedepan untuk memimpin.(Rahman, 2018). Pesatnya pertumbuhan ekonomi memicu munculnya kawasan bisnis yang luas dan pusat kegiatan sosial serta budaya. Hal ini menjadikan kota-kota besar di Indonesia sebagai tujuan utama bagi para pendatang yang mencari peluang kerja. Setiap tahun, arus urbanisasi terus meningkat, sehingga jumlah penduduk di kota semakin bertambah dan kota menjadi semakin padat. Akibatnya, ketersediaan lahan semakin berkurang, memicu berbagai masalah sosial(Hidayati, 2021). Penduduk sendiri memiliki arti jumlah total individu yang tinggal di suatu wilayah geografis tertentu pada waktu tertentu, tanpa memandang status hukum atau kewarganegaraan (Brown & Lee, 2020).

Pertumbuhan penduduk akibat urbanisasi di kota menyebabkan meningkatnya permintaan lahan untuk keperluan sosial, budaya, dan ekonomi. Meski pemerintah telah berusaha mengendalikan arus urbanisasi, upaya tersebut belum berhasil menurunkan angka urbanisasi, terutama di kota-kota besar di Pulau Jawa, khususnya di DKI Jakarta. Selain menimbulkan masalah sosial, terbatasnya lahan kosong juga berpotensi menyebabkan bencana seperti banjir, karena daerah resapan air yang memadai tidak tersedia(Eldi, 2021).

Kabupaten Tangerang, sebagai salah satu wilayah penyangga Ibu Kota Negara Kesatuan Republik Indonesia, yakni DKI Jakarta, mengalami dampak signifikan dari fenomena ini (Liputan.6, 2021). Dikenal dengan jumlah penduduk yang cukup padat dan taraf ekonomi masyarakat yang relatif baik, posisi geografis Kabupaten Tangerang yang strategis membuatnya berkembang pesat, terutama sebagai kawasan industri menengah yang terus tumbuh. Selain itu, wilayah ini juga banyak dijadikan sebagai area peruntukan pemukiman yang menarik minat banyak orang, yang mana pemukiman ini mencakup rumah tunggal hingga kota besar, baik permanen maupun sementara, pedesaan maupun perkotaan, berpindah maupun menetap, tersebar maupun terkonsentrasi” (SpringerLink, 2019). Kondisi

tersebut menjadikan Kabupaten Tangerang sebagai tujuan utama bagi para pendatang dari daerah pedesaan yang datang dengan harapan meningkatkan taraf hidup mereka.

Namun, tingginya harga tanah di perkotaan menjadi kendala bagi para pendatang, yang kesulitan mendirikan hunian atau bangunan tempat tinggal. Akibatnya, banyak dari mereka terpaksa mendirikan tempat tinggal tanpa izin atau secara ilegal. Keterbatasan lahan dan mahalnya harga tanah membuat Ruang Terbuka Hijau (RTH), seperti taman kota, area di sekitar rel kereta api, dan sepanjang bantaran sungai, sering digunakan sebagai lokasi tempat tinggal. Hal ini memicu munculnya bangunan liar yang tidak sesuai dengan regulasi tata ruang wilayah.

Pemerintah Kabupaten Tangerang mengeluarkan kebijakan melalui penetapan Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 3 Tahun 2018, yang merupakan perubahan dari Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 tentang Bangunan Gedung. Dengan adanya peraturan ini, diharapkan Pemerintah Kabupaten Tangerang tidak hanya menegakan peraturan dan mengurangi masalah sosial yang ada, tetapi juga mendukung tercapainya tujuan RTRW yang menitikberatkan pada pengelolaan ruang yang berkelanjutan, penataan wilayah yang harmonis, serta peningkatan kualitas hidup masyarakat (Perda Kabupaten Tangerang Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Bangunan Gedung, 2018).

Supaya dalam penegakan Perda Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Bangunan Gedung tersebut dapat berjalan efektif, maka diperlukan dukungan dari aparat penegak hukum, seperti Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018, Satuan Polisi Pamong Praja memiliki tujuan untuk menegakkan Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Kepala Daerah (Perkada), serta menjaga ketertiban dan keamanan umum, serta memberikan perlindungan kepada masyarakat (Pemerintah Republik Indonesia, 2020). Ketertiban umum sendiri memiliki arti kondisi dinamis yang menggambarkan adanya keteraturan dan kepatuhan kepada hukum, norma, dan kesepakatan umum (Sutiyo dan Eviany, 2023).

Penertiban sendiri dilakukan guna tercipta suatu tatanan masyarakat yang aman, tenang, damai, peduli, bahagia, dan sejahtera (Ilham & Rahman, 2023). Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, khususnya saat menertibkan bangunan tanpa izin atau bangunan liar, Satpol PP Kabupaten Tangerang sering menghadapi perlawanan dari masyarakat. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya pendekatan yang dilakukan kepada masyarakat sebelum melaksanakan tindakan. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan komunikasi persuasif. Menurut DeVito terdapat berbagai dimensi dari komunikasi persuasif Satuan Polisi Pamong Praja, antara lain yaitu memperkuat argumentasi, daya tarik psikologis, dan daya tarik kredibilitas (Hendri, 2019).

Oleh karena itu, penelitian ini akan memusatkan pembahasannya pada cara anggota Satuan Polisi Pamong Praja berkomunikasi karena langkah pertama untuk membangun sebuah ketertiban dan menghindari adanya kekerasan yaitu dengan komunikasi. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “KOMUNIKASI PERSUASIF SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENERTIBAN BANGUNAN LIAR DI KABUPATEN TANGERANG PROVINSI BANTEN”.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kesenjangan penelitian (research gap) dalam skripsi ini terletak pada fokusnya yang mendalam terhadap komunikasi persuasif Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam penertiban bangunan liar di Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten. Meskipun studi-studi sebelumnya telah meneliti efektivitas komunikasi Satpol PP dalam konteks penertiban di daerah lain, penelitian ini berupaya mengisi celah

pengetahuan dengan secara spesifik menggali bagaimana strategi komunikasi persuasif Satpol PP dibentuk dan diimplementasikan dengan mempertimbangkan konteks sosial-budaya masyarakat Kabupaten Tangerang.

Penelitian ini tidak hanya sekadar menguji efektivitas komunikasi persuasif secara umum, tetapi lebih jauh lagi, menyoroti bagaimana karakteristik sosial masyarakat lokal, seperti tingkat pendidikan, mata pencaharian, struktur sosial (peran tokoh masyarakat, RT/RW), dan norma-norma lokal, mempengaruhi efektivitas pesan persuasif yang disampaikan oleh Satpol PP. Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada tingkat pemahaman warga terhadap aturan terkait tata ruang, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan konsekuensi dari pendirian bangunan liar, serta bagaimana hal ini mempengaruhi respons mereka terhadap upaya persuasif Satpol PP.

Lebih lanjut, penelitian ini berusaha mengidentifikasi tantangan-tantangan unik yang dihadapi Satpol PP dalam menerapkan pendekatan persuasif di Kabupaten Tangerang, seperti tingkat pelanggaran yang tinggi, resistensi yang kuat dari pemilik bangunan liar, kompleksitas demografis, dan dinamika politik lokal. Berdasarkan analisis mendalam terhadap konteks lokal ini, penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi yang lebih aplikatif dan kontekstual bagi Satpol PP Kabupaten Tangerang (dan wilayah serupa) dalam meningkatkan efektivitas komunikasi persuasif, dengan mempertimbangkan faktor-faktor sosial-budaya dan tantangan spesifik yang telah diidentifikasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan bagi praktik penertiban bangunan liar yang lebih humanis dan berkelanjutan di Kabupaten Tangerang.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dan dikembangkan berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan, khususnya dalam konteks strategi komunikasi organisasi publik, penertiban bangunan liar, dan penerapan pendekatan persuasif dalam penegakan peraturan daerah.

Penelitian (Pradita Cahya, 2022) tentang "Strategi Komunikasi Persuasif Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima Di Kota Semarang" menyoroti pentingnya pendekatan persuasif dalam menertibkan PKL. Penelitian tersebut menemukan bahwa Satpol PP Kota Semarang lebih sering terjun langsung ke lapangan untuk melakukan penertiban secara langsung daripada secara tidak langsung. Kendala yang dialami yaitu pedagang kaki lima yang sulit diatur dan tidak tertib, serta masyarakat yang tidak mendukung pelaksanaan penertiban. Upaya yang dilakukan Satpol PP Kota Semarang yaitu melakukan pendekatan persuasif dengan cara membentuk tim Woro-Woro. Penelitian ini memberikan wawasan mengenai pentingnya komunikasi langsung dan pendekatan persuasif, yang menjadi dasar bagi penelitian ini untuk menggali lebih dalam bagaimana komunikasi persuasif diterapkan dalam konteks penertiban bangunan liar.

Selanjutnya, penelitian (Woda Ghele Radja, 2023) tentang "Penertiban Bangunan Liar Kawasan Pesisir Pantai Ndao Oleh Satuan Polisi Pamong Praja Di Kabupaten Ende Provinsi Nusa Tenggara Timur" mengidentifikasi tantangan dalam penertiban bangunan liar, seperti belum tersedianya lokasi relokasi yang strategis bagi penghuni bangunan liar, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Ende. Penelitian ini menekankan pentingnya penyediaan solusi alternatif dan peningkatan pemahaman masyarakat terhadap peraturan, yang menjadi pertimbangan penting dalam penelitian ini untuk

menganalisis efektivitas komunikasi persuasif Satpol PP dalam menyampaikan informasi dan menawarkan solusi kepada pemilik bangunan liar.

Penelitian(Ali Abrar, 2023) tentang "Model Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penertiban Kepada Pedagang Kaki Lima Di Kota Bukittinggi" menemukan bahwa proses komunikasi yang dilakukan oleh Satpol PP kota Bukittinggi yaitu dengan cara terjun secara langsung ke lapangan serta mendirikan toko di tempat yang rawan terjadi kemacetan, teknik komunikasi persuasif dianggap sebagai jalan terakhir apabila upaya turun langsung di lapangan dirasa tidak efektif atau kurang berhasil dilakukan. Komunikasi yang digunakan mengarah pada model linier, namun model ini dapat berubah-ubah tergantung situasi dan keadaan di lapangan. Hal ini memberikan gambaran bahwa komunikasi persuasif dapat menjadi opsi terakhir dalam menertibkan masyarakat.

Penelitian(Rosita tri yulianti, 2019) tentang "Gaya Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima di Pasar Keputaran Utara, Surabaya" menemukan bahwa Satpol PP Kota Surabaya melaksanakan penertiban Pedagang Kaki Lima di Pasar Keputaran Utara Surabaya dapat disarankan sebagai gaya pengendalian. Terdapat jenis komunikasi yang digunakan yaitu komunikasi instruktif dengan mengandalkan penggunaan kekuasaan, terutama kekuasaan dominasi yang bersumber dari peraturan daerah. Kekuasaan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku, termasuk tindakan pengajaran yang mencakup ancaman dan sanksi.

Terakhir, penelitian(Sartika et al., 2019) tentang "Strategi Komunikasi Humas Satuan Polisi Pamong Praja Jambi Menjaga Ketertiban Pedagang Kaki Lima" menemukan bahwa strategi komunikasi humas dalam menjaga ketertiban Pedagang Kaki Lima meliputi komunikasi persuasif, komunikasi tertulis melalui surat, dan komunikasi dalam bentuk sosialisasi. Strategi ini berpengaruh positif, sehingga ketertiban Pedagang Kaki Lima mengalami perkembangan yang signifikan. Penelitian ini memberikan inspirasi bagi penelitian ini untuk menganalisis strategi komunikasi persuasif yang digunakan oleh Satpol PP Kabupaten Tangerang dalam menjaga ketertiban umum.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu ini, dapat disimpulkan bahwa komunikasi persuasif memegang peranan penting dalam penertiban, baik PKL maupun bangunan liar. Penelitian ini berupaya untuk memperkaya pemahaman mengenai komunikasi persuasif dengan menganalisis secara mendalam bagaimana komunikasi tersebut diterapkan oleh Satpol PP Kabupaten Tangerang dalam menertibkan bangunan liar, serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitasnya.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan ilmiah dalam penelitian ini terletak pada pendekatan spesifik dan mendalam terhadap komunikasi persuasif Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam konteks penertiban bangunan liar di Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang mungkin membahas strategi komunikasi Satpol PP secara umum atau dalam konteks penertiban jenis pelanggaran lain, penelitian ini secara khusus meneliti dinamika komunikasi persuasif yang diterapkan pada isu bangunan liar, yang melibatkan kompleksitas kepemilikan lahan, tempat tinggal, dan mata pencaharian. Penelitian ini tidak hanya menguji efektivitas komunikasi persuasif secara umum, tetapi juga menganalisis bagaimana strategi komunikasi tersebut dibentuk dan diimplementasikan dengan mempertimbangkan karakteristik sosial-budaya masyarakat Kabupaten Tangerang. Kerangka analisis yang digunakan adalah teori komunikasi persuasif dari (DeVito, 2019), yang secara komprehensif menelaah dimensi-dimensi komunikasi persuasif yang diterapkan oleh Satpol PP, yaitu memperkuat

argumen, daya tarik psikologis, dan daya tarik kredibilitas. Dengan menggunakan teori ini, penelitian ini mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang upaya Satpol PP dalam mempengaruhi sikap dan perilaku masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi orisinal dengan merumuskan rekomendasi yang relevan dan aplikatif bagi peningkatan efektivitas komunikasi persuasif Satpol PP dalam penertiban bangunan liar, yang disesuaikan dengan konteks lokal dan tantangan spesifik di Kabupaten Tangerang

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai implementasi komunikasi persuasif oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam penertiban bangunan liar di Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten. Secara khusus, penelitian ini berupaya mengidentifikasi dan mendeskripsikan strategi komunikasi persuasif yang digunakan Satpol PP dalam menertibkan bangunan liar, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi tersebut dengan mempertimbangkan karakteristik sosial-budaya masyarakat lokal. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi oleh Satpol PP dalam menerapkan pendekatan persuasif. Berdasarkan analisis tersebut, penelitian ini akan merumuskan rekomendasi yang aplikatif dan kontekstual bagi Satpol PP Kabupaten Tangerang (dan wilayah serupa) dalam meningkatkan efektivitas komunikasi persuasif dalam penertiban bangunan liar, dengan mempertimbangkan faktor-faktor sosial-budaya dan tantangan spesifik yang telah diidentifikasi.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memahami secara mendalam strategi komunikasi persuasif yang digunakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam penertiban bangunan liar, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang diteliti. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, observasi lapangan, dan studi dokumentasi.

Informan kunci terdiri dari anggota Satpol PP yang terlibat langsung dalam penertiban bangunan liar, tokoh masyarakat, serta warga yang terkena dampak penertiban. Observasi lapangan dilakukan untuk mengamati interaksi antara Satpol PP dan masyarakat dalam proses penertiban. Studi dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder berupa peraturan daerah, laporan kegiatan Satpol PP, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis data dilakukan secara iteratif dan berkelanjutan untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan penelitian

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori komunikasi persuasif DeVito (2019) yang mencakup tiga dimensi utama: Memperkuat Argumen, Daya Tarik Psikologis, dan Daya Tarik Kredibilitas.

3.1. Memperkuat Argumen

3.1.1. Kecerdasan Komunikator

Menurut (Masturi, 2019) Kecerdasan komunikator merujuk pada kemampuan seseorang dalam menyampaikan pesan secara efektif, yang dipengaruhi oleh kecerdasan emosional dan spiritual. Individu dengan kecerdasan emosional dan spiritual yang tinggi cenderung memiliki komunikasi yang lebih baik, efektif, dan konstruktif. Sebaliknya, komunikasi yang buruk seringkali mencerminkan rendahnya tingkat kecerdasan emosional dan spiritual seseorang.

Dalam upaya penertiban bangunan liar, kecerdasan komunikator menjadi fondasi penting bagi anggota Satpol PP Kabupaten Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, anggota Satpol PP memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai peraturan terkait bangunan liar. Mereka mampu menjelaskan kepada masyarakat mengenai dasar hukum penertiban, serta dampak negatif dari bangunan liar terhadap tata ruang dan lingkungan. Namun, dari wawancara dengan Bapak Muzamil, seorang pemilik bangunan liar, terungkap bahwa penjelasan yang diberikan terkadang kurang detail dan sulit dipahami, terutama terkait dengan opsi solusi atau bantuan pasca-penertiban. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara pemahaman anggota Satpol PP dengan kebutuhan informasi masyarakat. Sebagaimana diungkapkan oleh Kepala Satpol PP Kabupaten Tangerang, Drs. H. Agus Suryana, M.Si, "Kami fokus untuk memastikan bahwa anggota Satpol PP tetap tenang dan profesional ketika berkomunikasi dengan pemilik bangunan secara emosional...". Namun, pernyataan Bapak Muzamil menunjukkan bahwa ketenangan dan profesionalisme saja tidak cukup, melainkan perlu diimbangi dengan kemampuan memberikan informasi yang detail dan solutif. Hal ini selaras dengan teori (DeVito, 2019) yang menekankan bahwa argumen yang kuat harus didukung oleh bukti dan informasi yang relevan. Dengan demikian, kecerdasan komunikator tidak hanya diukur dari pemahaman terhadap peraturan, tetapi juga kemampuan menyampaikan informasi yang relevan dan solutif kepada masyarakat.

3.1.2. Informasi

Menurut Tukino dalam jurnal (Maydianto & Ridho, 2021) menyatakan bahwa informasi merupakan sebuah data yang dikelola menjadi sesuatu yang lebih bernilai tinggi bagi penerima guna untuk membantu membuat sebuah pengambilan keputusan. Satpol PP Kabupaten Tangerang telah berupaya menyampaikan informasi mengenai penertiban bangunan liar secara transparan dan akurat. Berdasarkan observasi dan wawancara, diketahui bahwa mereka memberikan surat pemberitahuan, melakukan sosialisasi, dan memberikan kesempatan kepada pemilik bangunan untuk membongkar sendiri bangunannya. Namun, efektivitas penyampaian informasi ini masih perlu ditingkatkan. Beberapa informan mengungkapkan bahwa informasi yang diterima seringkali mendadak dan kurang merata, terutama di tingkat RT/RW. Akibatnya, sebagian masyarakat kurang memahami peraturan dan merasa tidak dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Lukman Haki, SE, Kepala Seksi Operasional Satpol PP Kabupaten Tangerang, "Pendekatan yang diterapkan oleh anggota Satpol PP dalam menyampaikan informasi difokuskan agar bersifat informatif tanpa unsur intimidasi...". Namun, pernyataan informan dari kalangan masyarakat menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan terkadang kurang detail dan sulit dipahami. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun Satpol PP telah berupaya menyampaikan informasi secara transparan, namun masih terdapat kendala dalam hal kejelasan dan pemerataan informasi. Hal ini sejalan dengan teori (DeVito, 2019) yang menekankan pentingnya bukti yang kuat dan relevan dalam membangun argumen yang persuasif. Dengan demikian, kejelasan dan pemerataan informasi menjadi faktor penting dalam membangun pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap tujuan penertiban.

3.1.3. Kompetensi

Menurut Spitzberg(2003) menekankan bahwa kompetensi komunikasi mencakup dimensi motivasional, pengetahuan, dan keterampilan, yang menentukan sejauh mana seorang komunikator dapat memengaruhi audiensnya secara efektif. Kompetensi anggota Satpol PP Kabupaten Tangerang dalam menangani penertiban bangunan liar tidak hanya terbatas pada kemampuan fisik dan penegakan hukum, tetapi juga mencakup kemampuan komunikasi, negosiasi, dan pengelolaan konflik. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa anggota Satpol PP telah dibekali dengan pelatihan komunikasi dan negosiasi untuk menghadapi pemilik bangunan liar. Mereka juga memiliki kemampuan untuk mengelola konflik dan meredam emosi masyarakat. Namun, beberapa informan mengungkapkan bahwa kemampuan anggota Satpol PP dalam memberikan solusi alternatif atau bantuan pasca-penertiban masih perlu ditingkatkan. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Lukman Haki, SE, "Kami berusaha memastikan setiap interaksi antara anggota Satpol PP dan pemilik bangunan liar menghasilkan solusi yang optimal tanpa memerlukan banyak pendekatan...". Namun yang menjadi kekurangan yaitu kerjasama dengan dinas terkait masih belum optimal sebagai solusi yang diberikan kepada masyarakat mengenai kelangsungan hidup mereka." Selain itu, Ibu Rahyuni, seorang warga yang terdampak penertiban, menyatakan bahwa "Interaksi yang dilakukan oleh anggota Satpol PP sudah cukup sesuai, namun masih diperlukan pendekatan tambahan dalam menertibkan pemilik bangunan liar agar dapat diterima dengan baik...". Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun anggota Satpol PP memiliki kemampuan komunikasi dan negosiasi yang cukup baik, namun masih terdapat kesenjangan dalam hal memberikan solusi alternatif atau bantuan pasca-penertiban. Hal ini sejalan dengan teori DeVito (2019) yang menekankan bahwa komunikator yang kompeten akan lebih mudah mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain. Dengan demikian, kompetensi anggota Satpol PP dalam memberikan solusi alternatif atau bantuan pasca-penertiban menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan penerimaan masyarakat.

3.1.3. Kewibawaan

Dalam penelitian yang dilakukan Xiao dan Burke (2024) tentang efektivitas strategi persuasi yang melibatkan logika (logos), emosi (pathos), dan kewibawaan (ethos) dalam komunikasi melalui berbagai media. Mereka menemukan bahwa daya persuasi melalui kewibawaan tetap penting, terutama ketika komunikator dianggap memiliki otoritas atau keahlian dalam topik yang dibahas. Dalam upaya penertiban bangunan liar, Satpol PP Kabupaten Tangerang berupaya membangun kewibawaan melalui penegakan hukum yang tegas dan konsisten. Mereka juga berusaha menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat dan memberikan solusi yang adil. Namun, kewibawaan Satpol PP terkadang terganggu oleh persepsi negatif masyarakat terhadap tindakan penertiban yang dianggap kurang manusiawi atau tidak adil. Data Kinerja dan Capaian Satpol PP, yang tersaji dalam **Tabel 3.1**, menunjukkan bahwa sebagian besar penertiban diawali dengan upaya persuasif, dan hanya sebagian kecil berakhir pada penertiban paksa.

Tahun	Total Penertiban Bangunan Liar	Pendekatan Persuasif (Surat/Sosialisasi)	Penertiban Paksa
2022	307 kasus	285 kasus	22 kasus

2023	412 kasus	388 kasus	24 kasus
2024	502 kasus (hingga Nov)	465 kasus	37 kasus

Sumber: Satpol PP Kabupaten Tangerang dan Dinas Tata Ruang (Diolah dari laporan resmi dan pemberitaan)

Data ini mengindikasikan bahwa Satpol PP lebih mengutamakan pendekatan komunikatif dan tidak represif. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Muh. Syahdan M, S.Sos, Kepala Bidang Operasional Satpol PP Kabupaten Tangerang, "Setiap anggota dilatih untuk menjadi mediator yang efektif...". Namun, persepsi negatif masyarakat terhadap tindakan penertiban tetap menjadi tantangan yang perlu diatasi. Hal ini sejalan dengan teori DeVito (2019) yang menekankan bahwa kredibilitas komunikator sangat bergantung pada persepsi penerima pesan. Dengan demikian, membangun citra positif dan menghilangkan persepsi negatif masyarakat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kewibawaan Satpol PP dan efektivitas komunikasi persuasif.

3.2. Daya Tarik Psikologis

3.2.1. Verbal

Menurut (Effendy, 2019), komunikasi verbal yang efektif harus memperhatikan struktur bahasa, intonasi, dan pemilihan kata yang sesuai agar pesan dapat diterima secara jelas dan tidak menimbulkan interpretasi ganda. Dalam berkomunikasi dengan pemilik bangunan liar, Satpol PP Kabupaten Tangerang telah berupaya menggunakan bahasa yang santun dan tidak provokatif. Mereka menghindari penggunaan kata-kata yang kasar atau mengancam, dan lebih memilih menggunakan bahasa yang persuasif dan empatik. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa waktu penyampaian informasi yang dianggap mendadak oleh masyarakat dapat menimbulkan ketegangan emosional. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Dody, seorang pemilik bangunan liar, "Menurut saya, penggunaan kata-kata atau cara yang digunakan oleh anggota Satpol PP cukup optimal...". Namun, informasi bahwa harus dilakukan pembongkaran membuat kami merasa sakit hati, terlebih menurut kami ini terlalu mendadak." Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun penggunaan bahasa sudah baik, namun perlu dipertimbangkan aspek psikologis terkait waktu penyampaian informasi. Hal ini selaras dengan teori DeVito (2019) yang menekankan bahwa daya tarik psikologis melibatkan pemahaman terhadap motif dan emosi orang lain. Dengan demikian, penggunaan bahasa yang santun perlu diimbangi dengan sensitivitas terhadap waktu dan kondisi emosional masyarakat.

3.2.2. Vokal

Menurut (Rakhmat, 2004), prinsip utama dalam komunikasi vokal yang efektif adalah penggunaan **intonasi** yang tepat untuk menyampaikan emosi dan penekanan yang sesuai dengan konteks pesan, serta **volume** suara yang cukup agar pendengar dapat mendengar dengan jelas tanpa terasa berlebihan atau terkesan keras. Anggota Satpol PP Kabupaten Tangerang juga dilatih untuk berbicara dengan bahasa yang santun, nada yang tenang, tegas, namun tetap menghormati. Mereka berupaya menghindari penggunaan intonasi yang tinggi atau terkesan menggurui. Sebagaimana

diungkapkan oleh Kepala Satpol PP Kabupaten Tangerang, Bapak Agus Suryana, M.Si, "Intonasi dalam berbicara memegang peran penting dalam komunikasi...". Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa dalam situasi yang emosional, terkadang petugas menggunakan nada yang kurang terkontrol. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pelatihan telah diberikan, namun masih terdapat tantangan dalam mengendalikan emosi dan menjaga nada bicara yang tetap tenang dan bersahabat. Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Rahyuni, seorang warga yang menyaksikan penertiban, "Anggota Satpol PP sebagian besar sudah menggunakan bahasa yang sopan dan halus dalam berinteraksi dengan kami sebagai warga...". Hal ini sejalan dengan teori DeVito (2019) yang menekankan bahwa daya tarik psikologis melibatkan penggunaan elemen vokal yang mendukung pesan verbal. Dengan demikian, pengelolaan intonasi dan nada bicara menjadi faktor penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif dan persuasif.

3.2.3. Visual

Menurut Arsyad (2011) dalam bukunya yang berjudul media pembelajaran, komunikasi visual merupakan bentuk komunikasi nonverbal yang menyampaikan gagasan atau informasi secara langsung melalui indera penglihatan, dan sering kali lebih cepat dipahami dibandingkan pesan verbal. (Pagarra H & Syawaludin, 2022) Dalam berinteraksi dengan masyarakat, anggota Satpol PP Kabupaten Tangerang berupaya menampilkan diri secara profesional dan bersahabat. Mereka menggunakan seragam yang rapi, menjaga ekspresi wajah yang ramah, dan menggunakan bahasa tubuh yang terbuka. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa terkadang gerakan tubuh petugas terkesan kaku atau kurang empatik. Sebagaimana diungkapkan oleh Kepala Bidang Operasional Satpol PP Kabupaten Tangerang, Bapak Muh. Syahdan M, S.Sos, "Gerakan tubuh anggota Satpol PP sebaiknya menunjukkan sikap terbuka dan mengutamakan komunikasi yang persuasif...". Namun, Bapak Muzamil, seorang pemilik bangunan liar, mengungkapkan bahwa "Terkadang mereka menggunakan gerakan tubuh yang lebih beragam, seperti mengangguk, mengedipkan mata, atau mengangkat tangan sebagai bentuk komunikasi non-verbal...". Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun anggota Satpol PP telah berupaya menampilkan diri secara profesional, namun masih terdapat ruang untuk meningkatkan penggunaan bahasa tubuh yang lebih empatik dan bersahabat. Hal ini sejalan dengan teori DeVito (2019) yang menekankan bahwa daya tarik psikologis melibatkan penggunaan elemen visual yang mendukung pesan verbal. Dengan demikian, penggunaan komunikasi visual yang tepat menjadi faktor penting dalam menciptakan hubungan yang lebih harmonis dan mengurangi ketegangan antara Satpol PP dan masyarakat.

3.3. Daya Tarik Kredibilitas

3.3.1. Keahlian

Menurut (Sutisna, 2010), keahlian dalam konteks penertiban bukan hanya soal tindakan teknis, tetapi juga mencakup kecakapan dalam membaca situasi sosial, mengambil keputusan yang tepat, dan membangun dialog yang efektif dengan masyarakat. Keahlian anggota Satpol PP Kabupaten Tangerang dalam bidang penegakan hukum dan ketertiban umum menjadi modal penting dalam membangun kredibilitas di mata masyarakat. Mereka memiliki

pengetahuan mengenai peraturan terkait bangunan liar, serta prosedur penertiban yang berlaku. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa keahlian anggota Satpol PP dalam memberikan solusi alternatif atau bantuan pasca-penertiban masih perlu ditingkatkan. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Muh. Syahdan M, S.Sos, "Selain keterampilan komunikasi, anggota Satpol PP juga dituntut untuk memiliki pemahaman yang mendalam terhadap aturan dan regulasi yang berlaku...". Data Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) Satpol PP Kabupaten Tangerang, yang tersaji dalam **Tabel 3.2**, menunjukkan bahwa terdapat sejumlah anggota yang memiliki sertifikasi di bidang PPNS, yang menunjukkan adanya upaya untuk meningkatkan keahlian dalam bidang penegakan hukum.

Tabel 3.2
Data Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) Satpol PP Kabupaten Tangerang

NO	NAMA	BADAN	KABUPATEN
1	Ana Supriyatna, S.Pd. M.Si	Satuan Polisi Pamong Praja	Kab. Tangerang
2	M. Syahidan Muchtar, S.Sos	Satuan Polisi Pamong Praja	Kab. Tangerang
3	Abdul Fattah Danikawan, SE	Satuan Polisi Pamong Praja	Kab. Tangerang
4	Leo Lentana, SE.,M.Si	Satuan Polisi Pamong Praja	Kab. Tangerang
5	Ali Anwar, S.IP	Satuan Polisi Pamong Praja	Kab. Tangerang
6	RD. Rusnandar, S.IP	Satuan Polisi Pamong Praja	Kab. Tangerang

Sumber: Satuan Poloso Pamong Praja Kabupaten Tangerang

Hal ini sejalan dengan teori DeVito (2019) yang menekankan bahwa kredibilitas komunikator sangat bergantung pada persepsi penerima pesan terhadap keahlian komunikator. Dengan demikian, peningkatan keahlian anggota Satpol PP dalam memberikan solusi alternatif atau bantuan pasca-penertiban menjadi faktor penting dalam membangun kredibilitas dan kepercayaan masyarakat.

3.3.2. Keterpercayaan

Keterpercayaan merupakan fondasi penting dalam membangun hubungan yang baik antara Satpol PP Kabupaten Tangerang dan masyarakat. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan terhadap Satpol PP masih rendah, terutama karena pengalaman negatif atau persepsi tertentu terhadap tindakan penertiban. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Dody, seorang pemilik bangunan liar, "Tingkat kepercayaan terhadap pernyataan anggota Satpol PP cenderung rendah...". Hal ini mengindikasikan bahwa Satpol PP perlu berupaya lebih keras untuk membangun keterpercayaan di mata masyarakat. Langkah-langkah yang dapat dilakukan antara lain adalah meningkatkan transparansi dalam proses penertiban, memberikan informasi yang akurat dan

terpercaya, serta bertindak adil dan konsisten dalam menegakkan hukum. Hal ini sejalan dengan teori DeVito (2019) yang menekankan bahwa kredibilitas komunikator sangat bergantung pada persepsi penerima pesan terhadap kejujuran dan integritas komunikator. Dengan demikian, membangun keterpercayaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi persuasif Satpol PP.

3.3.3. Kesukaan atau Daya Tarik

Menurut (Fultz, 2023) daya tarik fisik dan ekspresivitas nonverbal berkontribusi signifikan terhadap tingkat kesukaan, yang pada gilirannya memperkuat kredibilitas sumber dan efektivitas persuasi. Dalam berinteraksi dengan masyarakat, anggota Satpol PP Kabupaten Tangerang berupaya menjalin hubungan yang baik melalui komunikasi yang ramah, sopan, dan empatik. Sebagaimana diungkapkan oleh Kepala Satpol PP Kabupaten Tangerang, Bapak Agus Suryana, M.Si, "Dalam melaksanakan tugasnya, Satpol PP memiliki peran krusial dalam berkomunikasi dengan pemilik bangunan liar...". Namun, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa terkadang anggota Satpol PP kurang peka terhadap kondisi emosional masyarakat dan kurang mampu membangun hubungan yang personal. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun Satpol PP telah berupaya menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat, namun masih terdapat ruang untuk meningkatkan kemampuan dalam membangun hubungan yang lebih personal dan empatik. Hal ini sejalan dengan teori DeVito (2019) yang menekankan bahwa kredibilitas komunikator sangat bergantung pada persepsi penerima pesan terhadap kesukaan atau daya tarik komunikator. Dengan demikian, peningkatan kemampuan anggota Satpol PP dalam membangun hubungan yang personal dan empatik menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi persuasif.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini mengungkap bahwa penerapan komunikasi persuasif oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Tangerang dalam penertiban bangunan liar diwujudkan melalui tiga dimensi utama teori DeVito (2019): Memperkuat Argumen, Daya Tarik Psikologis, dan Daya Tarik Kredibilitas. Satpol PP berupaya memperkuat argumen dengan meningkatkan kecerdasan komunikator, menyampaikan informasi yang jelas, menunjukkan kompetensi, dan membangun kewibawaan. Dalam dimensi Daya Tarik Psikologis, Satpol PP menggunakan komunikasi verbal yang santun, intonasi vokal yang tenang, serta penampilan visual yang profesional. Sementara itu, Daya Tarik Kredibilitas dibangun melalui peningkatan keahlian anggota, membangun keterpercayaan, serta menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat.

Namun, penelitian ini juga menemukan adanya sejumlah tantangan yang menghambat efektivitas komunikasi persuasif Satpol PP. Salah satu temuan penting adalah masih terdapat kesenjangan antara pemahaman anggota Satpol PP dengan kebutuhan informasi masyarakat, terutama terkait solusi pasca-penertiban. Sebagaimana terungkap dari wawancara dengan Bapak Muzamil (I5), pemilik bangunan liar, meskipun anggota Satpol PP bersikap tenang dan profesional, namun tidak ada jawaban pasti yang diberikan mengenai kelanjutan nasib mereka setelah bangunan dibongkar. Temuan ini selaras dengan penelitian Woda Ghele Radja (2023) yang menemukan bahwa belum tersedianya

lokasi relokasi yang strategis bagi penghuni bangunan liar menjadi kendala dalam penertiban. Artinya, komunikasi persuasif yang efektif tidak hanya berhenti pada penyampaian informasi mengenai peraturan, tetapi juga harus menyertakan solusi yang konkret dan berkelanjutan.

Selain itu, penelitian ini juga menyoroti pentingnya keterbukaan informasi dan konsistensi dalam penegakan aturan. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Dody (I5), tingkat kepercayaan terhadap pernyataan anggota Satpol PP cenderung rendah, karena adanya pengalaman negatif atau persepsi tertentu terhadap tindakan yang mereka lakukan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rosita Tri Yulianti (2019) yang menemukan bahwa gaya komunikasi Satpol PP yang mengandalkan kekuasaan dan ancaman sanksi dapat menimbulkan resistensi dari masyarakat. Artinya, komunikasi persuasif yang efektif harus didasarkan pada prinsip keadilan, transparansi, dan penghargaan terhadap hak-hak masyarakat.

Selanjutnya, penelitian ini menemukan bahwa kerja sama lintas sektor dan pemanfaatan teknologi dapat memperkuat efektivitas komunikasi persuasif Satpol PP. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Lukman Haki (I3), kerjasama dengan dinas terkait masih belum optimal sebagai solusi yang diberikan kepada masyarakat mengenai kelangsungan hidup mereka. Temuan ini mengindikasikan bahwa pendekatan yang lebih kolaboratif dan terintegrasi diperlukan untuk mengatasi permasalahan bangunan liar secara komprehensif. Artinya, komunikasi persuasif yang efektif harus didukung oleh tindakan nyata dan solusi yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi persuasif memiliki potensi besar dalam meningkatkan efektivitas penertiban bangunan liar di Kabupaten Tangerang. Namun, potensi ini hanya dapat terwujud apabila Satpol PP mampu mengatasi berbagai tantangan yang ada, seperti meningkatkan kecerdasan komunikator, menyampaikan informasi yang jelas dan merata, membangun kompetensi dalam memberikan solusi, meningkatkan kewibawaan melalui tindakan yang adil dan humanis, serta membangun keterpercayaan dan kesukaan di mata masyarakat. Dengan demikian, komunikasi persuasif tidak hanya menjadi alat untuk menegakkan hukum, tetapi juga menjadi sarana untuk membangun hubungan yang harmonis dan menciptakan tata ruang wilayah yang kondusif

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Selain temuan utama terkait penerapan komunikasi persuasif oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam penertiban bangunan liar, penelitian ini juga mengungkap beberapa aspek menarik lainnya yang relevan untuk pengembangan strategi penertiban yang lebih efektif dan humanis di Kabupaten Tangerang, diantaranya yaitu perlunya solusi alternatif konkret pasca-penertiban, peran penting tokoh masyarakat dalam komunikasi, tantangan menjaga keseimbangan antara penegakan hukum dan pendekatan humanis, serta pentingnya evaluasi strategi komunikasi. Temuan ini menekankan bahwa penertiban bangunan liar adalah masalah kompleks yang memerlukan pendekatan komprehensif dan terintegrasi.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi persuasif Satpol PP dalam penertiban bangunan liar di Kabupaten Tangerang telah diimplementasikan dengan cukup baik, ditandai dengan upaya menjaga sikap tenang, ramah, dan profesional oleh anggota. Namun, efektivitasnya terhambat

oleh beberapa faktor, seperti kurangnya kejelasan informasi pasca-penertiban, penyampaian informasi yang kurang mendalam, serta koordinasi lintas sektoral yang belum optimal. Keberhasilan penertiban tidak hanya bergantung pada penegakan hukum, tetapi juga pada kemampuan membangun kepercayaan masyarakat dan memberikan solusi yang adil.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam cakupan wilayah, yang hanya berfokus pada beberapa lokasi penertiban di Kabupaten Tangerang. Selain itu, penelitian ini lebih menekankan pada perspektif Satpol PP dan masyarakat terdampak langsung, sehingga perspektif dari instansi terkait lainnya mungkin kurang terwakili.

Arah Masa Depan Penelitian (Future Work). Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan wilayah penelitian dan melibatkan lebih banyak pemangku kepentingan, termasuk instansi pemerintah terkait, tokoh masyarakat, dan organisasi non-pemerintah. Penelitian juga dapat fokus pada pengembangan model komunikasi persuasif yang lebih adaptif dan responsif terhadap karakteristik sosial dan budaya masyarakat setempat. Selain itu, penelitian lanjutan dapat menggali lebih dalam mengenai dampak sosial-ekonomi dari penertiban bangunan liar terhadap masyarakat terdampak, serta efektivitas solusi alternatif yang ditawarkan oleh pemerintah daerah

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Secara khusus, ucapan terima kasih ditujukan kepada Bapak Drs. H. Abdul Wahab, SH. MH, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi yang tak ternilai selama proses penelitian dan penulisan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Satpol PP yang telah memberikan akses data, kepada orang tua dan teman-teman yang selalu mendukung dalam penyusunan skripsi ini. Dukungan, kerjasama, dan informasi yang diberikan oleh semua pihak sangat berarti bagi penyelesaian skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ali Abrar. (2023). *Model Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penertiban Kepada Pedagang Kaki Lima Di Kota Bukittinggi Skripsi*.
- DeVito. (2019). komunikasi antar manusia. *Child Development*, 78(4), 1083–1099.
- Effendy. (2019). Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek. In *Komunikasi dalam sebuah organisasi*.
- Eldi. (2021). *Analisis Penyebab Banjir Di DKI Jakarta*. 22, 50–60.
- Hidayati, I. (2021). Urbanisasi dan Dampak Sosial di Kota Besar: Sebuah Tinjauan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial*, 7(2), 212.
- Ilham, M., & Rahman, A. (2023). *Praktik Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban Umum*. <https://pustakainteres.com>

- Liputan.6. (2021). *Tangerang Sebagai Penyangga Jakarta*.
<https://www.liputan6.com/bisnis/read/4568474/tangerang-sebagai-penyangga-jakarta-butuh-pengembangan-perumahan-skala-besar>
- Masturi, A. (2019). Kecerdasan Komunikasi dan Kesehatan Mental. *Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah Dan Kemasyarakatan*, 22(2), 107–122.
- Maydianto, & Ridho, M. R. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Point of Sale Dengan Framework Codeigniter Pada Cv Powershop. *Jurnal Comasie*, 02, 50–59.
- Pagarra H & Syawaludin, D. (2022). Media Pembelajaran. In *Badan Penerbit UNM*.
- Perda Kabupaten Tangerang Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Bangunan Gedung, Pub. L. No. 3 (2018).
- Pradita Cahya, 2022. (2022). *Strategi Komunikasi Persuasif Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima Di Kota Semarang*. 6.
- Rakhmat. (2004). Komunikasi Bimbingan Dan Konseling. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
- Rahman, F. (2018). *Teori Pemerintahan*. Universitas Brawijaya Press
- Rosita tri yulianti, 2019. (2019). *PRAJA DALAM PENERTIBAN PEDAGANG LIAR DI PASAR KEPUTRAN UTARA SURABAYA Skripsi*.
- Sartika, Pirhat abbas, Nurhasanah, & Mardalina. (2019). Strategi Komunikasi Humas Satuan Polisi Pamong Praja Jambi Menjaga Ketertiban Pedagang Kaki Lima. *MAUIZOH: Jurnal Ilmu Dakwah Dan Komunikasi*, 3(2), 1–20.
- Sutisna, N. (2010). Pemberdayaan Penca Pasca Sekolah Melalui Kecakapan Hidup. *Jassi*, 9(2), 184–190.
- Sutiyo dan Eviany. (2023). Perlindungan Masyarakat. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Issue Mi).
- Woda Ghele Radja, N. J. (2023). *PENERTIBAN BANGUNAN LIAR KAWASAN PESISIR PANTAI NDAO OLEH SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DI KABUPATEN ENDE PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR*. IPDN.

Jurnal Internasional

- Brown, T., & Lee, M. (2020). *Understanding Population Dynamics in Urban and Rural Contexts*. *International Journal of Population Studies*, 6(2), 40–58.
- Fultz, A. J. (2023). *RECONCEPTUALIZING THE ROLE OF IDENTITY IN SOCIAL WORK*. August.
- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. (1984). *Interpersonal communication competence*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- SpringerLink. (2019). *Human Settlements and Climate Change*. Dalam *Climate Action* (pp. 573–584).
- Xiao, L., & Burke, S. E. (2024). Persuading others in different communication media: Appeals to logic, authority and emotion. *Online Information Review*. Advance online publication.