EVALUASI STRATEGI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENYELENGGARAAN KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN UMUM SELAMA PELAKSANAAN PEMILIHAN KEPALA DAERAH SERENTAK 2024 DI KABUPATEN LOMBOK TIMUR

Novian Gilang Ramadhan Putra Pratama
NPP 32.0629
Asdaf Kabupaten Lombok Timur, Provinsi Nusa Tenggara Barat
Program Studi Praktik Perpolisian Tata Pamong
Email: n.gilangrmdhn@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr. Luh Putu Vera Astripujayanti, AP., MH

ABSTRACK

Problem statement/background: *The implementation of the regional election must reflect a democratic process that takes place peacefully, transparently, and participatory, where all elements of society can participate without fear of intimidation, and threats that can trigger social conflict. The existence of the Civil Service Police Unit is very important as the front guard in implementing public welfare and community protection. During the implementation of the Pilkada, the Civil Service Police Unit plays a role in helping to create a comfortable atmosphere for voters to freely cast their votes.* ***Purpose:*** *evaluate the strategies implemented by the Civil Service Police Unit in maintaining public order during the implementation of the 2024 simultaneous Elections in East Lombok Regency.* ***Method:*** *This study uses a qualitative research approach. Researchers use data obtained from interviews, observations and documentation and analyzed using the Miles and Huberman model with three stages, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions.* ***Result:*** *The Civil Service Police Unit has a very limited budget so its use is prioritized at crucial stages, such as the voting and post-voting stages. The Civil Service Police Unit acted quickly to complaints from the public and handled them in accordance with applicable SOPs. The public and the Pilkada participants' success teams also gave positive responses to the performance of the Civil Service Police Unit during the implementation of the Simultaneous Regional Head Elections. However, Satpol PP members felt that the technical operational guidance provided was very minimal in increasing human resource capacity.* ***Conclusion:*** *The strategy implemented by the East Lombok Regency Civil Service Police Unit in facing the 2024 Simultaneous Elections is still not fully optimal, especially from a learning and growth perspective. There are still a number of obstacles such as budget limitations, inadequate facilities and infrastructure, minimal training and development of human resources, and low use of information technology in carrying out tasks.*

Keyword: *Balanced Scorecard, Strategy Evaluation, Peace and public Order, Regional Elections*

ABSTRAK

Permasalahan/latar belakang: penyelenggaraan Pilkada harus mencerminkan sebuah proses demokrasi yang berlangsung secara damai, transparan, dan partisipatif, dimana seluruh elemen masyarakat dapat berpartisipasi tanpa rasa takut terhadap intimidasi, dan ancaman yang dapat memicu konflik sosial. Keberadaan aparat satuan Polisi Pamong Praja sangat vital sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan ketertiban umum dan perlindungan masyarakat. Selama pelaksanaan Pilkada, Satuan Polisi Pamong Praja berperan dalam membantu menciptakan suasana yang kondusif bagi pemilih untuk menyalurkan hak suaranya dengan bebas. **Tujuan:** mengevaluasi dari strategi yang telah dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dalam menjaga ketentraman dan ketertiban umum selama pelaksanaan Pemilihan Kepala Daerah serentak 2024 di Kabupaten Lombok Timur. **Metode:** penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasiserta dianalisis dengan model Miles dan Huberman dengan tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil:** Satuan Polisi Pamong Praja memiliki anggaran yang sangat terbatas sehingga penggunaannya diprioritaskan pada tahapan yang krusial, seperti tahap pemungutan suara dan pasca pemungutan suara. Satuan Polisi Pamong Praja bertindak cepat terhadap aduan dari masyarakat dan melakukan penanganan sesuai dengan SOP yang berlaku. Masyarakat dan Tim sukses dari peserta Pilkada juga memberikan tanggapan positif terhadap kinerja Satuan Polisi Pamong Praja selama pelaksanaan Pemilihan Kepala Daerah Serentak. Namun, anggota Satpol PP merasa pembinaan teknis operasional yang diberikan sangat minim dalam meningkatkan kapasitas sumber daya manusia. **Kesimpulan:** strategi yang diterapkan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur dalam menghadapi Pilkada Serentak 2024 masih belum sepenuhnya optimal, terutama dalam perspektif *learning and growth*. Masih terdapat sejumlah kendala seperti keterbatasan anggaran, kurang memadainya sarana dan prasarana, minimnya pelatihan serta pengembangan sumber daya manusia, serta rendahnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaksanaan tugas.

Kata kunci: Balanced Scorecard, Evaluasi Strategi, Ketentraman dan Ketertiban Umum, Pilkada

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tahun 2024 menjadi momen istimewa bagi bangsa Indonesia. Ditahun ini, Indonesia memasuki tahun politik dengan diselenggarakannya dua kontestasi politik besar yaitu Pemilihan Umum (Pemilu) dan Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada). Rakyat Indonesia akan menyelenggarakan pemilihan Presiden dan Wakil Presiden, Anggota Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Dewan Perwakilan Rakyat – Daerah (DPRD), dan Dewan Perwakilan Daerah (DPD). Tidak hanya itu, Pilkada serentak untuk memilih Gubernur dan Wakil Gubernur serta Bupati dan Wakil Bupati juga akan diselenggarakan di berbagai Provinsi, Kabupaten, dan Kota di seluruh Indonesia (Rundengan, 2023). Hasil dari Pemilu dan Pilkada ini, akan menjadi sangat krusial karena akan menentukan program dan arah kebijakan Indonesia untuk 5 (lima) tahun ke depan. Pesta demokrasi ini akan menjadi wadah masyarakat Indonesia menyalurkan aspirasinya untuk menentukan pemimpin bangsa dan daerahnya masing-masing yang dianggap mampu untuk memberikan perubahan hidup kearah yang lebih baik (kab-jember-kpu.go.id

Kelemahan Pilkada serentak terletak pada keserempakannya, potensi-potensi yang rentan menjurus pada pelanggaran sulit untuk dihilangkan. pada Pilkada serentak 2020 Bawaslu mencatat dugaan pelanggaran administrasi sebanyak 1.532 kasus, pelanggaran pemasangan APK sebanyak 437 kasus, pelanggaran petugas yang tidak melaksanakan coklit daftar pemilih sesuai ketentuan sebanyak 170 kasus (databooks.katadata.co.id). Sementara itu, data sementara pelanggaran pada Pilkada serentak pada awal tahun 2024 tercatat sebanyak 1.032 kasus, yang terdiri dari pelanggaran paling signifikan yakni 205 kasus, disusul pelanggaran hukum lainnya sebanyak 57 kasus, pelanggaran administrasi sebanyak 50 kasus, dan pelanggaran pidana sebanyak 10 kasus (ketut sukewati lanang putra Perbawa et al., 2024).

Dalam Indeks Pemilu dan Pemilihan Serentak 2024, Bawaslu memetakan distribusi skor IKP tingkat provinsi yang dihitung berdasarkan akumulasi data kabupaten/kota, sebagaimana tabel berikut ini :

Tabel 1. 1
Indeks Kerawanan Pemilu Dan Pemilihan Serentak 2024

NO	PROVINSI	SKOR
(1)	(2)	(3)
1.	Banten	45,18
2.	Papua	45,09
3.	Maluku Utara	42,35
4.	Sulawesi Tengah	41,70
5.	DI Yogyakarta	41,37
6.	Jawa Barat	39,72
7.	Nusa Tenggara Barat	38,48
8.	Sulawesi Utara	37,02
9.	DKI Jakarta	35,95
10.	Jawa tengah	35,90

sumber *: (Badan Pengawas Pemilu, 2023a)*

Berdasarkan tabel tersebut, Provinsi Nusa Tenggara Barat menempati posisi ke-7 sebagai Provinsi dengan kategori kerawanan tinggi berdasarkan data agregat kabupaten/kota. Tingkat kerawanan Pilkada yang tinggi di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci yang berkaitan dengan dinamika sosial, politik, dan politik identitas yang kental di daerah tersebut khususnya di pulau Lombok. Pada pelaksanaan Pilkada sebelumnya yaitu pada tahun 2020, Kabupaten Lombok Timur menempati posisi teratas sebagai Kabupaten/Kota dengan kerawanan tertinggi dalam IKP yang disusun oleh Bawaslu dengan skor sebesar 70,02 disusul dengan Kabupaten Teluk Bintuni (66,47) dan Kabupaten Buton Utara (64, 53) diposisi kedua dan ketiga(Badan Pengawas Pemilu, 2023).

Sejalan dengan hal tersebut, Badan Pengawas Pemilu (Bawaslu) melakukan pemetaan tempat pemungutan suara (TPS) yang berpotensi memiliki kerawanan di 10 kabupaten kota di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). Dari hasil pemetaan, kabupaten terbanyak memiliki TPS berstatus rawan ada di Lombok Timur dengan 2.057 TPS. Disusul Kabupaten Sumbawa dengan 1.354 TPS, Kabupaten Bima dengan 1.281 TPS, Kabupaten Lombok Tengah dengan 661 TPS, dan Kabupaten Lombok Barat dengan 648 TPS. Kerawanan tersebut ditinjau dari beberapa indikator diantaranya rawan penggunaan hak pilih, keamanan dan kekerasan serta intimidasi dan penolakan terhadap penyelenggaraan pemungutan suara, praktik politik uang, politisasi isu SARA, netralitas penyelenggara, serta permasalahan logistik seperti kerusakan, kekurangan atau kelebihan, dan keterlambatan logistik (detikBali.com)

Idealnya Pilkada yang dilaksanakan di Kabupaten Lombok Timur harus mencerminkan sebuah proses demokrasi yang berlangsung secara damai, transparan, dan partisipatif, di mana seluruh elemen masyarakat dapat berpartisipasi tanpa rasa takut akan polarisasi politik, intimidasi, dan ancaman yang dapat memicu konflik sosial. Dalam konteks ini keberadaan aparat satuan Polisi Pamong Praja sangat vital sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan ketertiban umum dan perlindungan masyarakat. Selama pelaksanaan Pilkada, membantu menciptakan suasana yang kondusif bagi pemilih untuk menyalurkan hak suaranya dengan bebas.

Dalam rangka memastikan penyelenggaraan Pilkada berjalan sesuai prinsip demokrasi dengan tertib, tenteram, dan teratur maka dibentuklah Dukungan Elemen Satuan Kerja (Desk) Pilkada 2024. Permendagri N0. 9 Tahun 2005 menguraikan bahwa Desk Pilkada memiliki tugas untuk melakukan pemantauan terhadap proses penyelenggaraan Pilkada di Daerah, menginventarisasi dan mengantisipasi permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan Pilkada, memberikan saran kepada penyelesaian permasalahan-permasalahan pelaksanaan Pilkada, serta melaporkan kepada pemerintah terkait pelaksanaan Pilkada. Di dalam Desk tersebut Satuan Polisi Pamong Praja berperan dalam menjaga ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat serta memberikan perlindungan terhadap masyarakat dan sarana pendukung pelaksanaan Pilkada.

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil (GAP Penelitian)

Peran Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) sangat vital dalam menjaga ketentraman dan ketertiban umum selama pelaksanaan Pilkada serentak. Ketentraman dan ketertiban umum selama pelaksanaan Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) tidak dapat dipandang sebelah mata. Jika tidak dikelola dengan baik, potensi konflik dapat merusak integritas proses demokrasi dan mencemari legitimasi hasil pemilihan itu sendiri (Harahap et al., 2023)Evaluasi strategi terhadap Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) menjadi sangat krusial mengingat perannya yang vital. Pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC) menjadi relevan untuk digunakan dalam mengevaluasi strategi Satpol PP. *Balanced Scorecard* memungkinkan evaluasi terhadap organisasi sektor publik tidak hanya dari sisi keuangan, tetapi juga melalui perspektif non-keuangan yang meliputi pemberian pelayanan, regulasi dan standar operasional prosedur yang diterapkan, pengembangan kompetensi SDM, pengoptimalan sarana dan prasarana yang dimiliki serta persepsi dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (*customer*).

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini. Penelitian-penelitian ini akan dijadikan referensi dan perbandingan oleh peneliti saat ini. penelitian ini menjelaskan pelaksanaan pemilihan kepala daerah di berbagai daerah dan kinerja satuan polisi pamong praja dalam menjaga ketentraman dan ketertiban umum.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Steffany (2024) dengan judul peran Satpol PP dalam persiapan menghadapi pemilihan umum tahun 2024 di Kabupaten Seruyan, penelitian tersebut membahas tentang peran satpol pp dalam menerima aduan masyarakat terkait gangguan Trantibum selama pelaksanaan pemilu seperti pemasangan alat peraga kampanye (APK) yang tidak sesuai, serta gangguan lainnya terhadap masyarakat atau lingkungan.

Penelitian serupa lainnya dilakukan oleh Perbawa et al., (2024) dengan judul *Industrialization of election infringement in simultaneous election: lessons from Sweden.* Penelitian ini membahas jumlah kasus pelanggaran pada pelaksanaan pemilihan serentak serta permasalahan yang rentan terjadi melalui pendekatan terhadap peraturan perundang-undangan yang mengatur pemilihan umum. Penelitian ini juga membandingkan penanganan pelanggaran pemilu di Indonesia dengan di Swedia.

Penelitian lain dilakukan oleh Nugroho & Asmorojati (2019) dengan judul *simultaneous local election in Indonesia: isnit really more effective and efficient?* Penelitian tersebut mengevaluasi apakah penyelenggaraan Pilkada serentak dapat menciptakan Pilkada yang efektif dan efisien dalam hal pengendalian dan penyelesaian masalah, anggaran, hingga waktu pelaksanaan

Pilkada. Penelitian tersebut dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Kalimantan Selatan sebagai lokasi penelitian.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Defretes & Kleden (2023) dengan judul efektivitas pemilihan umum serentak tahun 2024. Penelitian tersebut mengkaji pengelolaan logistik pemilu yang optimal, meliputi pendistribusian materi dan penempatan personel. Kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap proses pemilu dapat meningkatkan partisipasi pemilih. Oleh karena itu, kesiapan Satpol PP dalam menjaga ketertiban dan keamanan dapat mempengaruhi kelancaran penyelenggaraan Pemilu.

Meidiawati & Israhadi (2024) juga melakukan penelitian dengan judul metafisika hukum pemilu: refleksi filosofis terhadap konsep pelanggaran dalam konteks pemilihan umum. Penelitian ini membahas hubungan antara pelanggaran pemilu dengan kepercayaan publik terhadap demokrasi. Penelitian ini juga menekankan pentingnya penegakan hukum dan pengawasan dalam meminimalisir pelanggaran pemilu. Namun, tidak secara spesifik membahas peran dan kesiapan Satpol PP dalam menegakkan peraturan pemilu dan dalam penyelenggaraan ketenteraman serta ketertiban umum selama Pemilu.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang signifikan dibandingkan dengan studi-studi terdahulu yang membahas pelaksanaan pemilihan kepala daerah serentak dan peran Satuan Polisi Pamong Praja. Penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan peran Satpol PP, tetapi mengevaluasi strategi kelembagaan secara sistematis berbasis *balanced scorecard.* Evaluasi strategi menggunakan *Balanced Scorecard* tidak hanya menilai kinerja berdasarkan indikator keuangan, melainkan juga memperhatikan empat perspektif utama secara seimbang. evaluasi strategi terhadap keuangan dalam organisasi sektor publik tidak terlalu mementingkan keuntungan, tetapi lebih pada efisiensi dan pengelolaan sumber daya (Atkinson et al., 2012). Evaluasi juga dilakukan terhadap aktivitas – aktivitas yang dijalankan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dalam memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi dan standar operasional prosedur yang berlaku. Selain itu, bagaimana satuan polisi pamong praja meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan mengoptimalkan sarana dan prasarana yang dimilikinya. Evaluasi juga menyoroti sejauh mana kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dan keberadaan Satpol PP dalam menciptakan ketertiban umum.

1.5 Tujuan

Adapun Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi evaluasi dari strategi yang telah dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dalam menjaga ketentraman dan ketertiban umum selama pelaksanaan Pemilihan Kepala Daerah serentak 2024 di Kabupaten Lombok Timur dari berbagai aspek baik itu *financial, internal process, learning and growth,* hingga perspektif pelanggan (*customer*).

II. METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif relevan untuk digunakan dalam penelitian ini karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam berbagai perspektif terhadap strategi satuan Polisi Pamong Praja dalam menjaga ketertiban umum selama Pilkada Serentak di Kabupaten Lombok Timur. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti, serta memberikan pemahaman yang lebih jelas terhadap kondisi dilapangan dalam menjaga ketertiban umum selama proses Pilkada.

Penggunaan pendekatan penelitian ini memudahkan peneliti dalam menyesuaikan teknik pengumpulan data dan sumber data yang akan diperolah guna mendapatkan informasi mengenai topik yang akan dibahas. Sebagai instrument kunci dalam penelitian ini, peneliti dapat terjun secara langsung kelapangan untuk melakukan wawancara kepada unsur pemerintah (Kepala Satuan Pamong Praja beserta jajarannya) dan unsur masyarakat (tim sukses dan masyarakat pemilih). Selain itu, peneliti dapat melakukan pengamatan langsung ke lapangan untuk meninjau sarana dan prasarana yang dimiliki satuan polisi pamong praja ataupun meninjau gejala yang terjadi. Metode analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan evaluasi terhdapa strategi satuan polisi pamomg praja dalam penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum selama pelaksanaan pemilihan kepala daerah serentak 2024 di Kabupaten Lombok Timur, peneliti menggunakan teori balanced scorecard (BSC) yang dikemukakan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton pada tahun 1990. Dalam Balanced Scorecard terdapat beberapa perspektif yang digunakan dalam melakukan evaluasi strategi yaitu perspektif *financial*, *customer focus*, *internal process*, dan *learning and growth.*

3.1 Perspektif *Financial*

kinerja keuangan dalam organisasi sektor publik tidak terlalu mementingkan keuntungan, tetapi lebih pada efisiensi dan pengelolaan sumber daya (Atkinson et al., 2012). Dalam penelitian ini, penulis melakukan evaluasi terhadap Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur dalam mengoptimalkan anggaran yang dimilikinya dalam menjaga ketenteraman dan ketertiban selama pelaksanaan pemilihan kepala daerah serentak 2024. Optimalisasi anggaran dalam organisasi sektor publik berfungsi untuk memastikan bahwa sumber daya dialokasikan secara efisien, dan bahwa anggaran

dikelola untuk memastikan layanan yang terjaga, sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat (Syariati & Suhartono, 2023)

Satuan Polisi Pamong Praja memiliki anggaran yang sangat terbatas dimana mereka hanya mendapatkan anggaran sebesar Rp 400.000.000,00 dalam penyelenggaraan tugas selama pemilihan kepalla daerah serentak 2024. Anggaran ini dialokasikan untuk memenuhu setiap kebutuhan satuan polisi pamong praja dalam setiap tahapan pemilihan kepala daerah serentak 2024, baik itu sebelum, saat, hingga pasca pemilihan. Namun Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur dapat mengoptimalkan anggaran yang dimilikinya. Penggunaan anggaran memprioritaskan pada hal-hal yang secara teknis mendukung kelancaran operasional Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur dalam menjaga ketenteraman dan ketertiban umum selama pelaksanaan Pilkada. Serta mengutamakan kebutuhan operasional yang mendesak guna menjunjung prinsip efektif dan efisiensi penggunaan anggaran.

3.2 Perspektif *Customer*

Pemenuhan kebutuhan masyarakat akan hadirnya kondisi yang tenteram, tertib dan nyaman merupakan bentuk penyelenggaraan urusan pemerintahan wajib pelayanan dasar (Dwiyanto, 2006:78). pemerintah melalui pemerintah daerah wajib memberikan situsi dimana masyarakat dapat berinteraksi dan menjalani aktivitas mereka dengan tertib, tanpa gangguan yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan. Sebagai Perangkat Daerah yang berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya pada aspek ketenteraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja harus memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Demikian pula dalam penyelenggaraan Pemilihan Kepala Daerah serentak, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur berperan menjaga ketertiban dan ketenteraman di tengah pesta demokrasi yang berjalan. Hal ini guna melindungi stabilitas politik, mencegah terjadinya konflik serta meminimalkan potensi kerusakan dan kerugian yang mengganggu keberlangsungan jalannya pemerintahan dan kehidupan masyarakat.

Kepuasan masyarakat, Kepuasan masyarakat menjadi faktor penting yang mencerminkan keberhasilan suatu perangkat daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan indikator utama kualitas pelayanan publik, tanpa memperhatikan persepsi masyarakat, pelayanan pemerintah akan kehilangan legitimasi sosialnya (Dwiyanto, 2006:54). Begitu pula dalam kontestasi Pemilihan Kepala Daerah Serentak 2024 di kabupaten Lombok Timur, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur memberikan pelayanan guna memberikan rasa tenteram, tertib, dan nyaman sehingga masyarakat dan peserta Pilkada dapat menjalankan proses demokrasi sebagaimana mestinya. Satuan Polisi Pamong Praja berperan sebagai penjaga ketenteraman dan ketertiban umum di lingkungan masyarakat mengutamakan kepuasan masyarakat dalam memperoleh rasa nyaman, tenteram, dan tertib sehingga mereka bisa menggelar pesta demokrasi secara khidmat, rukun, dan harmonis. Hal tersebut dilakukan dengan melakukan respons cepat terhadap setiap

aduan masyarakat yang melaporkan adanya gangguan terhadap ketenteraman dan ketertiban umum di lingkungannya. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur menempatkan kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama pelayanan yang dilakukan berdasarkan standar pelayanan minimal sesuai standar operasional prosedur yang ditetapkan.

Masyarakat dan Tim sukses dari peserta Pilkada juga memberikan tanggapan positif terhadap kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam menjaga ketentraman dan ketertiban umum pada setiap tahapan pelaksanaan Pemilihan Kepala Daerah Serentak. Komunikasi yang baik dengan masyarakat dan tim sukses peserta Pilkada serta respons cepat Satpol PP menangani setiap masalah yang timbul menjadi faktor kunci yang mendorong kepuasan masyarakat terhadap kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur.

Kepercayaan Masyarakat, Kepercayaan Masyarakat mencerminkan sejauh mana masyarakat menaruh keyakinan terhadap integritas, kompetensi, dan niat baik organisasi pemerintah dalam menjalankan tugasnya secara adil, transparan, dan konsisten. Dalam teori Public Value dari Mark Moore (1995:76) menekankan bahwa nilai publik tidak hanya dihasilkan dari efisiensi operasional, tetapi juga dari sejauh mana pemerintah memperoleh legitimasi dan kepercayaan dari masyarakat yang dilayaninya. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa masyarakat masih mempercayai Satuan Polisi Pamong Praja untuk menjaga ketentraman dan ketertiban umum dilingkungan mereka. Oleh sebab itu, Satuan Polisi Pamong Praja berusaha untuk memberikan pelayanan dan respon cepat terhadap aduan yang masuk dari masyarakat sehingga menjaga kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Satuan Polisi Pamong Praja.

3.3 Perspektif *Internal Process*

Proses internal tersebut meliputi operasional yang dilakukan organisasi serta peran dari setiap unit dalam organisasi memaksimalkan sumber daya yang dimilikinya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang menjamin kepuasan masyarakat. Dalam penyelenggaraan Pemilihan Kepala Daerah Serentak 2024, Satuan Polisi Pamong Praja tergabung dalam Dukungan Elemen Satuan Kerja Pemilihan Kepala Daerah Serentak 2024 (Desk Pilkada 2024). Dalam Desk tersebut, Satuan Polisi Pamong Praja berperan menyelenggarakan ketenteraman dan ketertiban umum selama rangkaian proses Pilkada. Aktivitas yang dilakukan berupa pemberian pelayanan yang sesuai dengan regulasi dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.

Pemberian pelayanan, Pemberian pelayanan dalam konteks organisasi publik merujuk pada sejauh mana instansi dapat menyediakan layanan yang cepat, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemberian pelayanan dapat dilakukan dengan memberikan respons cepat terhadap pengaduan masyarakat, kemudahan akses layanan, ketepatan pelaksanaan tugas, serta kepuasan publik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Misalnya, dalam konteks Satpol PP

saat Pilkada, pelayanan mencakup bagaimana satuan merespons laporan pelanggaran, kehadiran personel di lapangan, dan kemampuan mereka dalam meredam potensi konflik secara cepat dan efektif. Indikator ini menjadi sangat penting karena posisinya sebagai cerminan wajah organisasi di mata publik. Pelayanan yang buruk dapat menggerus kepercayaan masyarakat dan memperburuk citra lembaga pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang cepat dan tanggap meningkatkan legitimasi serta persepsi positif masyarakat terhadap pemerintah. Dalam penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum selama pelaksanaan pemilihan kepala daerah serentak 2024 di Kabupaten Lombok Timur, Satuan Polisi Pamong Praja melakukan tugas pada seluruh tahapan pemilihan kepala daerah serentak 2024. Mulai dari proses pencalonan pasangan calon, masa kampanye, hingga pemungutan suara. Hal ini dilakukan demi menjaga ketentraman dan ketertiban umum selama pelaksanaan Pemilihan kepala daerah serentak 2024 di kabupaten Lombok Timur.

Regulasi dan Standar Operasional Prosedur, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat tentu dilakukan berdasarkan regulasi yang berlaku dan memiliki standar opersional prosedur yang ditetapkan. Regulasi dan SOP merupakan panduan formal yang mengatur pelaksanaan tugas di dalam organisasi publik agar konsisten, efisien, dan sesuai dengan hukum serta peraturan yang berlaku. Menurut Sedarmayanti (2017) SOP adalah perangkat yang menjamin adanya kejelasan, akurasi, dan akuntabilitas dalam menjalankan setiap fungsi birokrasi. Menurut Mahmudi (2010:64), tanpa SOP yang kuat, organisasi cenderung mengalami ketidakefisienan, tumpang tindih kewenangan, dan konflik internal maupun eksternal. Oleh karena itu, idealnya indikator ini dijalankan dengan pendekatan partisipatif yakni SOP disusun berdasarkan masukan dari pelaksana teknis di lapangan, disosialisasikan secara berkala, dan dievaluasi setelah pelaksanaan tugas besar seperti Pilkada.

Penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum pada pelaksanaan pemilihan kepala daerah serentak 2024 mengikuti standar operasional prosedur yang sama dengan pelaksanaan operasional sehari-hari yang biasa dijalankan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur. Perbedaan yang terjadi selama pelaksanaan Pemilihan Kepala Daerah serentak 2024 ialah adanya penambahan tugas dimana Satuan Polisi Pamong Praja menjadi pengamanan pada penyelenggaraan kampanye, penertiban APK saat masa tenang, penjaga logistik sampai ke lokasi pemilihan, mengamankan penyimpanan logistik, hingga menjadi penjaga ketertiban TPS. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Satuan Polisi Pamong Praja dituntut bekerja secara profesional dan menunjukkan netralitas selama pelaksanaan Pemilihan Kepala Daerah 2024.

3.4 perspektif *Learning and Growth*

Pengembangan kompetensi dan keterampilan sumber daya manusia dalam organisasi sangat penting guna memudahkan strategi yang telah ditetapkan untuk dijalankan oleh setiap anggota. Kondisi yang semakin dinamis menyebabkan tantangan dan permasalahan di lapangan semakin kompleks. Oleh sebab itu, setiap organisasi dituntut untuk terus berkembang dan semakin adaptif

guna menghadapi tantangan dan kebutuhan yang terus berkembang dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pemberian Pelatihan berkelanjutan serta program pengembangan yang relevan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dengan personil yang mumpuni mempengaruhi efektivitas kerja Satuan Polisi Pamong Praja sehingga setiap gangguan dan potensi konflik yang ada mampu diselesaikan secara efektif dan efisien.

Peningkatan Sumber Daya Manusia, Dimensi *Learning and Growth* menekankan pentingnya peningkatan kompetensi, pengembangan keterampilan, dan inovasi dalam meningkatkan kapasitas individu untuk menunjang pencapaian tujuan. Sebagian besar organisasi mengabaikan pengembangan sumber daya manusia sebagai aset utama sehingga menghambat produktivitas organisasi tersebut dalam mencapai tujuannya (okoye & ezejifor, 2013:77). Pemberian program pendidikan dan pelatihan kepada anggota memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menghadapi tantangan yang muncul selama Pilkada. Program pendidikan dan pelatihan tersebut menjadi bekal dalam anggota Satuan Polisi Pamong Praja dalam pengelolaan kerumunan, penegakan aturan selama kampanye, serta pengendalian konflik sosial yang berpotensi timbul. peningkatan kapasitas sumber daya manusia di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur tidak dilakukan dengan optimal. Tidak ada pemberian pembinaan teknis operasional atau diklat tertentu untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki Satpol PP. Tentu hal ini terjadi karena kurangnya anggaran yang dimiliki oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur.

Pemanfaatan peralatan dan teknologi, Pemanfaatan peralatan dalam konteks organisasi publik mengacu pada ketersediaan dan kelayakan sarana dan prasarana yang digunakan dalam operasional untuk mendukung pelaksanaan tugas (Niven, 2008:56). Robbins dan Coulter (2012:98), peralatan yang memadai mempengaruhi efektivitas dan efisiensi kerja. Satuan Polisi Pamong Praja membutuhkan peralatan seperti kendaraan operasional, alat komunikasi, perlengkapan penanganan massa, dan alat pelindung diri yang memadai. Indikator ini menilai sejauh mana alat tersebut tersedia, terpelihara dengan baik, dan dimanfaatkan secara optimal oleh personel. Namun, penelitian yang dilakukan menunjukan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur memiliki sarana dan prasarana yang kurang memadai. Baik itu kendaraan operasional maupun peralatan operasional yang dimiliki tidak lengkap. Pemanfaatan teknologi dalam menunjang pelaksanaan tugas juga masih minim diterapkan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur.

Hasil evaluasi strategi dalam perspektif *learning and growth* ini menunjukkan bahwa Kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur kurang mumpuni. Hal ini disebabkan kurangnya pelatihan dan pembinaan teknis operasional yang diberikan kepada anggotanya. Selain itu, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Satuan Polisi Pamong Praja kurang memadai sehingga menghambat kelancaran operasional. Secara organisasi, Satuan Polisi Pamong Praja juga belum memodernisasi

kapasitas mereka. Hal ini ditunjukkan oleh kurangnya pemanfaatan teknologi dan sistem informasi dalam menunjang pelaksanaan tugas mereka.

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil pemetaan terhadap sejumlah penelitian terdahulu, peneliti mampu mengidentifikasi dengan jelas perbedaan dan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya dari aspek teori yang digunakan, kondisi sosial lokasi penelitian, hingga objek penelitian. Pada penelitian sebelumnya umumnya membahas tentang gejala-gejala yang ada pelaksanaan pemilihan umum dan pemilihan serentak lainnya. Seperti pelanggaran-pelanggaran yang terjadi pengendalian dan penyelesaian masalah, efektivitas pemilihan serentak, hingga persiapan Satuan Polisi Pamong Praja dalam menghadapi pemilihan umum. Sedangkan dalam penelitian ini, fokus untuk melakukan evaluasi terhadap strategi satuan polisi pamong praja dalam menyelenggarakan ketentraman dan ketertiban umum selama pelaksanaan pemilihan kepala daerah serentak 2024. Penelitian ini secara khusus mengambil studi kasus di Kabupaten Lombok Timur, yang merupakan daerah dengan tingkat potensi kerawanan tertinggi di Provinsi Nusa Tenggara Barat berdasarkan hasil pemetaan yang dilakukan oleh Badan Pengawas Pemilu. Pada penyelenggaran ditahun 2020, kabupaten Lombok timur menempati posisi teratas sebagai Kabupaten/Kota dengan kerawanan tertinggi dalam IKP yang disusun oleh Bawaslu dengan skor sebesar 70,02.

Dalam penelitian ini menemukan bahwa sarana dan prasara yang dimiliki oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur masih kurang memadai. sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh (steffany , 2024) dengan judul peran Satpol PP dalam persiapan menghadapi pemilihan umum tahun 2024 di Kabupaten Seruyan. Dalam penelitian tersebut menunjukan bahwa satuan polisi pamong praja memiliki kelemahan yaitu kurangnya transportasi yang dimiliki sehingga mempersulit mobilisasi satuan polisi pamong praja dalam melakukan penertiban. Temuan ini juga memperkuat temuan yang dilakukan oleh (Defretes & Kleden, 2023) bahwasanya penyelenggaraan pemilihan umum serentak yang baik memberikan pengaruh positif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggunakan hak pilihnya. Dimana Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur memberikan pelayanan yang cepat terhadap setiap aduan masyarakat terkait gangguan ketentraman dan ketertiban umum di lingkungan masyarakat. Hal tersebut menumbuhkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Satuan Polisi Pamong praja dan kepercayaan terhadap Satuan Polisi Pamong Praja atas jaminan terselenggaranya pemungutan suara yang tertib, tentram dan teratur.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa strategi yang diterapkan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten

Lombok Timur dalam menghadapi Pilkada Serentak 2024 masih belum sepenuhnya optimal, terutama dalam perspektif *learning and growth*. Masih terdapat sejumlah kendala seperti keterbatasan anggaran, kurang memadainya sarana dan prasarana, minimnya pelatihan serta pengembangan sumber daya manusia, serta rendahnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaksanaan tugas. Secara umum, kemampuan anggota Satpol PP dalam menggunakan teknologi masih terbatas, dan karena keterbatasan dana, pelatihan khusus pun tidak bisa dilaksanakan secara maksimal. Persiapan yang dilakukan pun masih terbatas pada simulasi penanganan kerusuhan dan unjuk rasa yang dilaksanakan bersama dengan Polres Lombok Timur.

Sementara itu, meskipun meskipun memiliki anggaran yang terbatas Satpol PP mampu melakukan efisiensi dan memfokuskan penggunaan anggaran pada kegiatan-kegiatan prioritas dan krusial, seperti pada tahap pemungutan suara dan pasca pemungutan suara. Selain itu, Satpol PP juga menunjukkan sikap yang tanggap terhadap pengaduan masyarakat. Satuan Polisi Pamong Praja menjalankan tugas sesuai dengan regulasi dan SOP yang telah ditetapkan, sehingga tindakan yang dilakukansejalan dengan tugas pokok dan fungsinya. Respons yang cepat dan tepat dari Satpol PP terhadap laporan masyarakat selama Pilkada membuat masyarakat merasa dilayani dengan baik. Hal ini menciptakan rasa percaya masyarakat terhadap Satuan Polisi Pamong Praja . Masyarakat pun turut aktif membantu, misalnya dengan ikut menertibkan alat peraga kampanye dan melaporkan pelanggaran yang terjadi. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja Satpol PP ini menunjukkan bahwa, meskipun dengan segala keterbatasan, lembaga ini mampu menjalankan perannya dengan baik dan efektif dalam menjaga ketertiban dan ketentraman selama proses pemilihan kepala daerah.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu pelaksanaan penelitian. Penelitian dilaksanakan setelah seluruh rangkaian pelaksanaan pemilihan kepala daerah serentak 2024 telah selesai. Sehingga peneliti tidak dapat meninjau secara langsung Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur menyelenggarakan ketentraman dan ketertiban umum selama pelaksanaan pemilihan kepala daerah serentak 2024. Peneliti sebatas meninjau gejala atau hasil yang ditimbulkan pasca dilakukannya penanganan gangguan dan penjagaan ketentraman dan ketertiban umum. Seperti dalam rangkaian kegiatan penertiban alat praga kampanye (APK), peneliti hanya dapat memanntau dan memastikan apakah penertiban APK-APK yang sebelumnya terpasang telah dilakukan atau tidak.

Arah masa depan penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat meningkatkan kapasitas sumber daya manusianya dan kapasitas kelembagaan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur baik dengan meningkatkan kondisi sarana dan prasarana yang lebih memadai dan juga mengoptimalkan penggunaan sistem informasi dan teknologi dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta dalam pelayanan publik. Selain itu, peneliti juga menyarankan evaluasi strategi pada level organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur

sehingga dapat mengembangkan strategi organisasi secara lebih komprehensif dan meningkatkan kinerja organisasi secara berkelanjutan.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan. Dengan penuh rasa hormat, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Halilul Khairi, M.Si selaku Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bapak Dr. Drs. Udaya Madjid, M.Pd selaku Dekan Fakultas Perlindungan Masyarakat, Ibu Dr. Dra. Eva Eviany, M.Si selaku Ketua Prodi Praktik Perpolisian Tata Pamong, Ibu Dr. Luh Putu Vera Astri Pujayanti selaku dosen pembimbing yang senantiasa dengan penuh kesabaran meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan motivasi kepada peneliti, Seluruh Civitas Akademika IPDN yang telah mendidik, melatih, dan membimbing peneliti, Seluruh rekan Angkatan XXXII khususnya rekan-rekan dan adik-adik dari kontingen Provinsi Nusa Tenggara Barat. Terima kasih kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Timur beserta seluruh OPD khususnya Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lombok Timur yang telah memberikan kesempatan dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak terkait.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Atkinson, A., Kaplan, R., Matsumura, E. M., & Young, S. M. (2012). *Management accounting: information for decision making and strategy execution* (S. Yagan (ed.); Sixth). Pearson Highered.

Badan Pengawas Pemilu. (2023a). *Indeks Kerawanan Pemilu 2024* (Tim editor bawaslu RI, Ed.; cetakan-1). Badan Pengawasan Pemilu.

Badan Pengawas Pemilu. (2023b). *Indeks Kerawanan Pemilu 2024* (Tim editor Bawaslu RI, Ed.; 1st ed.). Bawaslu RI.

Defretes, D. A., & Kleden, K. L. (2023, july). Efektivitas Pemilihan Umum Serentak Tahun 2024. *JPH 17 (Jurnal Hasil Penelitian)*, *8*(2), 51.

Dihni, V. azkiya. (2021, October 11). *Kasus dugaan pelanggaranPilkada serentak 2020*. Databooks.Katadata.Co.Id. https://databoks.katadata.co.id/politik/statistik/2fa419a4f317ba3/bawaslu-tangani-1532-kasus-dugaan-pelanggaran-pilkada-serentak-2020

Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Harahap, P. L., Steffanus, Y. Y., & Tupen, R. R. (2023). Satuan Polisi Pamong Praja Dan Ketertiban Umum (Studi Kasus Terhadap Penanganan Ketertiban Umum Di Kabupaten Belu). *Artemis Law Journal*, *1*(1). https://doi.org/10.35508/alj.v1i1.13339.

Komisi Pemilihan Umum. (2023, July 6). *Waktunya demokrasi gagasan, bukan demokrasi pengkultusan*. Kab-Jember-Kpu.Go.Id. https://kab-jember.kpu.go.id/blog/read/pemilu-2024-waktunya-demokrasi-gagasan-bukan-demokrasi-pengkultusan

Meidiawati, F., & Israhadi, E. I. (2024). Metafisika hukum pemilu: refleksi filosofis terhadap konsep pelanggaran dalam konteks pemilihan umum. *Innovative: Journal of Social Science Research*, *4*(3), 1111–1122. htttps://j-innovative.org/index.php/innovative

Niven, P. (2008). *Balanced scorecard: Step by step for goverment and non Profit agency*. Jhon Wiley and Sons.

Nugroho, R. M., & Asmorojati, A. W. (2019). simultaneous local election in Indonesia: isnit really more effective and efficient? . *Media Hukum*, *26*(2), 213–222.

okoye, & ezejifor. (2013). The effect of Human Recources Development on Organizational Productivity. international journal of academic Research in Business and Sosial Sciences, 3 No. 10. doi:10.26905/jmdk.v7i1.2760

Perbawa, ketut sukewati lanang putra, Hanum, willy naresta, & Atabekov, almaz karimovich. (2024). industrialized of election infringement in simultaneous election: lesson from sweden. *Journal of Human Right, Culture, and Legal System*, *2*.

Perbawa, K. S. L. P., Hanum, W. N., & Atabekov, A. K. (2024). Industrialized of election infringement in simultaneous election: lesson from sweden. *Journal of Human Right, Culture, and Legal System*, *4*(2), 486.

Rundengan, steidy. (2023). Problematika Pemilu Serentak 2024 dan Rekonstruksi Regulasi. *JDIH KPU SULUT*, *1*, 1.

Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil* (9th ed.). PT. Refika Aditama.

Steffany, G. R. (2024). *peran Satpol PP dalam persiapan menghadapi pemilihan umum tahun 2024 di Kabupaten Seruyan*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Syariati, N. E., & Suhartono. (2023). *Sistem pengendalian manajemen: sektor organisasi bisnis dan nirlaba* (N. R. Sari (ed.); first). Widina media Utama.

Viqi, A. (2024, November 22). *Bawaslu Catat 6.001 TPS Rawan di NTB, Terbanyak Lombok Timur*. DetikBali.Com. https://www.detik.com/bali/pilkada/d-7651937/bawaslu-catat-6-001-tps-rawan-di-ntb-terbanyak-lombok-timur