EFEKTIVITAS PROGRAM UNIT REAKSI CEPAT SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KOTA PALEMBANG PROVINSI SUMATERA SELATAN

Hanif Aunur Rahman
NPP. 33.0226
Program Studi Praktik Perpolisian Tata Pamong
Email: hanifaunurrahman@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Drs. H. Abdul Wahab, SH, MH.
Email: abdulwahab@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): This research is motivated by the fact that there are still many street vendors (PKL) who violate local regulations in running their businesses, such as selling on sidewalks, road shoulders, and areas that have been designated as prohibition zones. These conditions cause public order problems and interfere with the function of public space in Palembang City. **Purpose:** This study aims to analyze the effectiveness of the Rapid Reaction Unit (URC) Program of the Palembang City Civil Service Police Unit (Satpol PP) in regulating street vendors. **Method:** This study uses a qualitative approach with a descriptive method. The analytical framework used is the theory of organizational effectiveness from Richard M. Steers (1985), which includes aspects of achieving goals, integration, adaptation, and satisfaction of related parties. Data collection was carried out through in-depth interviews, direct observation, and documentation studies. **Result:** The study shows that the effectiveness of the URC Program is quite good. This is characterized by the achievement of relatively optimal goals, although there are still obstacles in inter-agency integration that are not fully synergistic and adaptation that is still situational. The level of stakeholder satisfaction also varies, where the community tends to support control, while street vendors still feel objectionable. **Conclusion:** This study concludes that the implementation of the Rapid Reaction Unit (URC) Program in regulating street vendors in Palembang City has been in the category of quite good but still faces dynamic challenges in field coordination and legal awareness.

Keywords: Effectiveness; Quick Reaction Unit; Street Vendor.

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian): Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih banyaknya pedagang kaki lima (PKL) yang melanggar peraturan daerah dalam menjalankan usahanya, seperti berjualan di trotoar, bahu jalan, serta kawasan zona larangan. Kondisi tersebut menimbulkan permasalahan ketertiban umum, mengganggu fungsi ruang publik, serta memicu kemacetan lalu lintas yang tinggi di Kota Palembang. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas Program Unit Reaksi Cepat (URC) Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Palembang dalam menertibkan pedagang kaki lima (PKL). **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Kerangka analisis menggunakan teori efektivitas organisasi dari Richard M. Steers (1985) yang meliputi aspek pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi, dan kepuasan pihak terkait. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi terhadap laporan kegiatan Satpol PP serta data dari sistem SANG MASTER. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Program URC berada pada kategori cukup baik. Pada dimensi pencapaian tujuan, pelaksanaan patroli rutin sudah berjalan optimal. Namun, pada dimensi integrasi, koordinasi antarinstansi belum sepenuhnya sinergis. Dimensi adaptasi juga masih bersifat situasional di lapangan. Tingkat kepuasan stakeholder bervariasi, di mana masyarakat merasa nyaman dengan ketertiban, sedangkan pelaku PKL cenderung merasa keberatan. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa Program Unit Reaksi Cepat (URC) Satpol PP Kota Palembang dalam menertibkan pedagang kaki lima telah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih memerlukan penguatan kapasitas operasional dan standardisasi regulasi penindakan.

Kata kunci: Efektivitas; Pedagang Kaki Lima; Unit Reaksi Cepat.

I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan sektor informal merupakan konsekuensi penting dari dinamika urbanisasi, keterbatasan daya serap pekerjaan formal, dan kebutuhan masyarakat berpendapatan rendah untuk memperoleh penghidupan harian. Dalam konteks perkotaan Indonesia, pedagang kaki lima (PKL) tidak dapat dipahami hanya sebagai pelanggar tata ruang. Mereka juga merupakan pelaku ekonomi mikro yang menyediakan barang dan jasa murah, menciptakan aktivitas ekonomi lokal, serta menjadi mekanisme bertahan hidup bagi kelompok pekerja informal. Namun, keberadaan PKL menjadi problem tata kelola ketika aktivitas berdagang berlangsung di trotoar, bahu jalan, kawasan larangan, atau ruang publik yang seharusnya memiliki fungsi mobilitas, keselamatan, dan kenyamanan warga. Dominasi pekerja informal dalam struktur ketenagakerjaan nasional memperkuat relevansi isu ini dalam kebijakan perkotaan (Badan Pusat Statistik, 2024).

Kota Palembang menghadapi tekanan serupa. Aktivitas PKL di titik-titik ekonomi strategis seperti Pasar 16 Ilir, Pasar Cinde, kawasan Benteng Kuto Besak, dan sekitar Jembatan Ampera memperlihatkan adanya perebutan fungsi ruang antara kepentingan ekonomi informal dan

kepentingan ketertiban umum. Data lintas instansi menunjukkan estimasi PKL aktif mencapai sekitar 4.872 pelaku, terdiri atas 1.972 PKL terdaftar dan 2.900 PKL tidak terdaftar. Angka tersebut bukan sekadar menunjukkan besarnya komunitas ekonomi informal, tetapi juga memperlihatkan kompleksitas kebijakan karena penertiban langsung tanpa pembinaan berpotensi memindahkan masalah dari ruang publik ke masalah sosial-ekonomi. Data tersebut bersumber dari rekapitulasi kelembagaan daerah dan laporan pendukung penelitian (Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Sumatera Selatan, 2023; Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang, 2024).

Pemerintah Kota Palembang merespons persoalan tersebut melalui peran Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) sebagai perangkat daerah yang menjalankan fungsi penegakan peraturan daerah, penyelenggaraan ketertiban umum, ketenteraman masyarakat, dan perlindungan masyarakat. Kewenangan ini memiliki dasar normatif dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja, serta regulasi lokal mengenai penataan dan pemberdayaan PKL (Pemerintah Kota Palembang, 2013; Republik Indonesia, 2014, 2018). Dalam praktiknya, Satpol PP Kota Palembang mengembangkan sistem SANG MASTER dan menugaskan Unit Reaksi Cepat (URC) sebagai satuan taktis yang bertanggung jawab menangani aduan masyarakat secara cepat dan mobile.

Secara konseptual, inovasi respons cepat seperti URC membawa janji perbaikan pelayanan publik. Sistem pengaduan digital dapat mempercepat aliran informasi dari masyarakat kepada pemerintah, sedangkan unit lapangan yang responsif dapat memperpendek jarak antara aduan dan tindakan. Namun, teori administrasi publik menegaskan bahwa kecepatan respons bukan satu-satunya indikator efektivitas. Denhardt dan Denhardt (2000) menempatkan warga sebagai pihak yang harus dilayani, bukan sekadar objek pengaturan. Bovens (2007) menekankan bahwa akuntabilitas membutuhkan proses tindak lanjut yang dapat dijelaskan. Meijer dan Rodríguez Bolívar (2016) juga menunjukkan bahwa tata kelola digital hanya bermakna apabila teknologi mendukung koordinasi, transparansi, dan kapasitas organisasi.

Data penelitian menunjukkan bahwa tingkat penyelesaian aduan URC dalam periode 2021-2023 berada pada rentang 73,9% hingga 75,9%. Angka tersebut memperlihatkan adanya kapasitas respons, tetapi belum cukup untuk menyimpulkan efektivitas substantif. Masalah yang muncul adalah berulangnya perilaku PKL untuk kembali berjualan setelah penertiban, keterbatasan sumber daya operasional, belum bakunya standar waktu respons, dan belum sinkronnya koordinasi relokasi dengan perangkat daerah terkait. Dengan kata lain, URC cenderung kuat sebagai instrumen reaksi lapangan, tetapi belum sepenuhnya kuat sebagai instrumen penyelesaian masalah publik secara berkelanjutan. Data aduan tersebut digunakan sebagai dokumen pendukung untuk membaca capaian respons kelembagaan URC (Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang, 2024).

Penelitian terdahulu tentang Satpol PP dan penertiban PKL di Indonesia umumnya membahas peran Satpol PP, strategi penertiban, keterbatasan sumber daya, dan resistensi pedagang. Rukmana (2019, 2020), Suhendi (2021), Fahmi et al. (2022), serta Tefa dan Purbosiwi (2023) menunjukkan bahwa persoalan penertiban PKL sering bersumber dari keterbatasan personel, kurangnya sosialisasi, lemahnya kepatuhan hukum, dan belum tersedianya tempat relokasi yang representatif. Akan tetapi, masih terdapat celah kajian pada efektivitas unit respons cepat berbasis aduan digital yang dihubungkan dengan teori efektivitas organisasi secara komprehensif.

Berdasarkan celah tersebut, artikel ini bertujuan menganalisis efektivitas Program Unit Reaksi Cepat Satpol PP Kota Palembang dalam penertiban PKL dengan menggunakan empat dimensi Steers, yaitu pencapaian tujuan, integrasi internal, adaptasi terhadap lingkungan, dan

kepuasan stakeholder. Artikel ini tidak hanya menilai apakah URC bergerak cepat, tetapi juga apakah respons cepat tersebut menghasilkan perubahan ketertiban yang stabil, diterima oleh stakeholder, dan dapat dipertanggungjawabkan secara kelembagaan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (*Research Gap*)

Permasalahan penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL) di Kota Palembang tidak hanya berkaitan dengan masih adanya pelanggaran terhadap pemanfaatan ruang publik, tetapi juga menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pembentukan Unit Reaksi Cepat (URC) Satpol PP sebagai instrumen respons cepat dengan realitas pelaksanaan di lapangan. Pemerintah Kota Palembang telah menyediakan kanal pengaduan masyarakat melalui sistem SANG MASTER dan menugaskan URC sebagai unit taktis untuk menangani gangguan ketertiban umum, termasuk pelanggaran yang dilakukan PKL. Namun, keberadaan instrumen tersebut belum sepenuhnya mampu menyelesaikan persoalan secara berkelanjutan karena masih ditemukan fenomena berulangnya PKL berjualan kembali setelah dilakukan penertiban.

Dari sisi empiris, kesenjangan terlihat pada belum optimalnya efektivitas URC dalam mengubah penertiban dari tindakan sesaat menjadi pengendalian yang berkelanjutan. URC telah menjalankan patroli dan tindak lanjut pengaduan, tetapi masih menghadapi keterbatasan dalam bentuk belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yang mengatur batas waktu respons sejak aduan diterima hingga tindakan dilakukan di lapangan. Ketiadaan standar *response time* tersebut menyebabkan ukuran keberhasilan URC belum memiliki indikator operasional yang baku. Selain itu, keterbatasan jumlah personel, armada, dan dukungan anggaran turut memengaruhi kemampuan URC dalam melakukan pengawasan pasca-penertiban secara konsisten.

Kesenjangan berikutnya terletak pada aspek koordinasi lintas sektor. Penertiban PKL tidak dapat diselesaikan hanya melalui tindakan Satpol PP karena persoalan ini berkaitan dengan penataan ruang, pemberdayaan ekonomi informal, penyediaan lokasi relokasi, serta pembinaan pelaku usaha kecil. Akan tetapi, dalam praktiknya, koordinasi antara Satpol PP dengan perangkat daerah lain seperti Dinas Perdagangan, Dinas Koperasi dan UKM, kecamatan, serta pihak terkait lainnya belum sepenuhnya berjalan secara terpadu. Kondisi ini menyebabkan URC lebih banyak bergerak pada aspek hilir, yaitu penertiban, sementara aspek hulu berupa pembinaan, relokasi, dan pemberdayaan PKL belum berjalan secara seimbang.

Dari sisi penelitian terdahulu, kajian mengenai penertiban PKL dan peran Satpol PP telah cukup banyak dilakukan, tetapi sebagian besar masih berfokus pada penegakan peraturan daerah, implementasi kebijakan penataan PKL, strategi Satpol PP, atau komunikasi persuasif petugas terhadap masyarakat. Penelitian-penelitian tersebut belum secara spesifik menganalisis efektivitas unit operasional khusus yang bersifat cepat, mobile, dan terhubung dengan sistem pengaduan masyarakat berbasis digital. Dengan demikian, masih terdapat ruang kajian yang belum banyak dibahas, yaitu bagaimana efektivitas URC sebagai unit taktis-responsif Satpol PP dalam menangani penertiban PKL melalui kombinasi antara patroli lapangan, tindak lanjut aduan masyarakat, koordinasi lintas sektor, dan adaptasi terhadap dinamika sosial PKL.

Kesenjangan teoretis dalam penelitian ini terletak pada belum banyaknya kajian yang menggunakan teori efektivitas organisasi Richard M. Steers secara komprehensif untuk menilai kinerja URC Satpol PP. Penelitian ini tidak hanya melihat keberhasilan URC dari banyaknya tindakan penertiban atau jumlah aduan yang ditindaklanjuti, tetapi juga menilai efektivitas

melalui empat dimensi, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi, dan kepuasan pihak terkait. Pendekatan ini penting karena efektivitas program penertiban tidak cukup diukur dari kecepatan respons aparat, tetapi juga dari kemampuan organisasi membangun koordinasi, menyesuaikan diri dengan kondisi lapangan, serta menghasilkan penerimaan sosial dari masyarakat dan PKL.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini memiliki posisi yang berbeda dari penelitian sebelumnya karena secara khusus menganalisis efektivitas Program Unit Reaksi Cepat Satpol PP Kota Palembang dalam penertiban PKL dengan menempatkan URC sebagai objek utama penelitian. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus terhadap unit taktis-responsif Satpol PP, penggunaan data pengaduan masyarakat melalui SANG MASTER, serta analisis efektivitas organisasi yang menghubungkan aspek kelembagaan, operasional, koordinasi, dan respons stakeholder. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai sejauh mana URC mampu menjadi instrumen penertiban yang responsif, terukur, dan berkelanjutan dalam menjaga ketertiban umum di Kota Palembang.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini memiliki urgensi yang sangat penting, bukan semata-mata untuk menyelesaikan syarat kelulusan akademik, melainkan sebagai sumbangsih ilmiah bagi pengembangan keilmuan tata pamong serta urgensi praktis bagi para pengambil kebijakan di Pemerintah Kota Palembang.Secara ilmiah, penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris dan komprehensif mengenai aplikasi teori efektivitas organisasi dalam membedah kinerja unit reaksi cepat di lingkup Polisi Pamong Praja perkotaan. Secara praktis, penelitian ini mendesak dilakukan saat ini guna memberikan rekomendasi solutif dan data evaluatif yang objektif bagi Satpol PP Kota Palembang dalam mengoptimalkan kinerja Tim URC di tengah kepungan berbagai tantangan penertiban, seperti masalah kemacetan lalu lintas, minimnya kepatuhan hukum PKL, serta belum padunya koordinasi relokasi lintas sektor.

Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, maka pemerintah daerah dan pemangku kebijakan akan kekurangan basis data empiris yang kuat untuk mengevaluasi pola pergerakan, hambatan internal, dan tingkat keberhasilan Tim URC secara faktual. Akibatnya, perumusan strategi penataan kota dan penegakan Perda berisiko tidak tepat sasaran, kurang efektif, dan bersifat temporer. Penertiban PKL di Kota Palembang pun berpotensi mengalami stagnasi, konflik sosial di lapangan dapat terus berulang, dan target penguraian kemacetan serta pemulihan fungsi ruang publik yang diamanatkan Perda tidak akan pernah tercapai secara optimal.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu tentang Satpol PP dan penertiban PKL di Indonesia umumnya membahas peran Satpol PP, strategi penertiban, keterbatasan sumber daya, dan resistensi pedagang. Rukmana (2019, 2020), Suhendi (2021), Fahmi et al. (2022), serta Tefa dan Purbosiwi (2023) menunjukkan bahwa persoalan penertiban PKL sering bersumber dari keterbatasan personel, kurangnya sosialisasi, lemahnya kepatuhan hukum, dan belum tersedianya tempat relokasi yang representatif. Akan tetapi, masih terdapat celah kajian pada efektivitas unit respons cepat berbasis aduan digital yang dihubungkan dengan teori efektivitas organisasi secara komprehensif.

Berdasarkan celah tersebut, artikel ini bertujuan menganalisis efektivitas Program Unit Reaksi Cepat Satpol PP Kota Palembang dalam penertiban PKL dengan menggunakan empat

dimensi Steers, yaitu pencapaian tujuan, integrasi internal, adaptasi terhadap lingkungan, dan kepuasan stakeholder. Artikel ini tidak hanya menilai apakah URC bergerak cepat, tetapi juga apakah respons cepat tersebut menghasilkan perubahan ketertiban yang stabil, diterima oleh stakeholder, dan dapat dipertanggungjawabkan secara kelembagaan.

Literatur perkotaan menempatkan PKL sebagai bagian dari informalitas urban yang berada dalam posisi paradoksal. Di satu sisi, aktivitas PKL menghidupkan ruang kota, memperluas akses konsumsi murah, dan menyediakan pekerjaan bagi kelompok masyarakat yang tidak terserap oleh sektor formal. Di sisi lain, penggunaan ruang publik untuk berdagang dapat mengganggu hak pejalan kaki, mempersempit jalur lalu lintas, dan menimbulkan konflik dengan standar tata ruang kota. Donovan (2008) menunjukkan bahwa konflik antara pemulihan ruang publik dan informalitas sering berhubungan dengan cara pemerintah mendefinisikan ketertiban. Vargas Falla dan Valencia Mosquera (2019) bahkan menegaskan bahwa akses PKL terhadap ruang publik tidak hanya ditentukan oleh hukum formal, tetapi juga oleh negosiasi sosial, jaringan informal, dan kebutuhan bertahan hidup.

Konteks Indonesia memperlihatkan dinamika yang sama. Suryanto et al. (2020) menunjukkan bahwa ekonomi informal di pasar jalanan bukan sekadar penggunaan ruang secara liar, melainkan hasil dari pengaturan politik, spasial, dan sosial yang kompleks. Artinya, penertiban yang hanya mengedepankan tindakan pemindahan berpotensi gagal apabila tidak disertai pemahaman terhadap relasi sosial-ekonomi yang membuat PKL terus kembali ke lokasi strategis. Dalam konteks Palembang, hal ini tampak dari fenomena kembalinya PKL ke lokasi yang sama setelah operasi penertiban, terutama pada kawasan dengan arus pembeli tinggi.

Kerangka utama penelitian ini adalah efektivitas organisasi dari Steers (1985). Efektivitas tidak hanya dilihat dari tercapai atau tidaknya target formal, tetapi dari kemampuan organisasi menggunakan sumber daya, membangun integrasi internal, beradaptasi terhadap lingkungan, dan menghasilkan kepuasan stakeholder. Dalam konteks URC, pendekatan ini lebih memadai dibanding pengukuran tunggal berbasis jumlah operasi atau jumlah aduan yang ditangani. Unit respons cepat dapat saja menyelesaikan banyak aduan, tetapi tetap belum efektif apabila hasil penertiban tidak bertahan, koordinasi lintas sektor lemah, dan pihak terdampak terus menolak.

Teori New Public Service memperkuat analisis tersebut. Denhardt dan Denhardt (2000) menolak pandangan birokrasi sebagai pengendali tunggal dan menekankan pelayanan warga sebagai orientasi utama administrasi publik. Dalam konteks penertiban PKL, prinsip ini berarti aparat tidak cukup bertindak sebagai penegak aturan, tetapi juga perlu menjelaskan alasan kebijakan, membuka komunikasi, serta menghubungkan penertiban dengan pembinaan dan relokasi. Pendekatan ini penting karena PKL bukan hanya objek penegakan hukum, melainkan warga kota yang memiliki kebutuhan ekonomi.

Perspektif street-level bureaucracy juga relevan sebagaimana dijelaskan Lipsky (2010), karena petugas URC berada pada posisi depan yang harus mengambil keputusan dalam situasi nyata. Mereka menghadapi tekanan untuk menegakkan aturan, menjaga keamanan, menghindari konflik, dan merespons aduan warga. Dalam situasi seperti ini, diskresi lapangan dapat menjadi kekuatan adaptif, tetapi juga dapat menimbulkan inkonsistensi apabila tidak didukung SOP yang jelas. Karena itu, efektivitas URC sangat bergantung pada keseimbangan antara standar prosedural dan fleksibilitas lapangan.

Sistem pengaduan digital seperti SANG MASTER merupakan bagian dari transformasi pelayanan publik. Pengaduan digital dapat memperluas akses warga untuk melaporkan gangguan ketertiban, mempercepat penyampaian informasi, dan menciptakan jejak administratif yang dapat dievaluasi. Nurhidayati dan Kusumasari (2019) menunjukkan bahwa layanan pengaduan digital dapat mendorong akuntabilitas apabila laporan tidak berhenti pada penerimaan aduan, melainkan dilanjutkan dengan respons, penjelasan, dan penyelesaian yang dapat dipantau.

Dalam konteks Palembang, SANG MASTER memperkuat posisi URC sebagai unit yang bekerja berdasarkan sinyal langsung dari masyarakat. Namun, sistem pengaduan tidak otomatis menyelesaikan masalah apabila perangkat kelembagaan di belakangnya belum kuat. Meijer dan Rodríguez Bolívar (2016) menekankan bahwa tata kelola digital menuntut koordinasi antarlembaga, keterhubungan data, serta kapasitas organisasi untuk menindaklanjuti informasi. Jika tidak, teknologi hanya mempercepat masuknya aduan, tetapi tidak memperbaiki kemampuan penyelesaian masalah.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah karena tidak hanya membahas penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL) secara umum, tetapi secara khusus menganalisis efektivitas Unit Reaksi Cepat (URC) Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang sebagai unit operasional yang bersifat taktis, responsif, dan terhubung dengan sistem pengaduan masyarakat. Penelitian-penelitian sebelumnya umumnya lebih banyak menyoroti penegakan peraturan daerah, strategi Satpol PP, relokasi PKL, komunikasi persuasif petugas, atau implementasi kebijakan penataan PKL. Sementara itu, penelitian ini menempatkan URC sebagai objek utama kajian sehingga fokus analisisnya tidak berhenti pada kebijakan penertiban, tetapi masuk pada cara kerja unit lapangan dalam merespons aduan, melakukan patroli, berkoordinasi, beradaptasi, dan menghadapi resistensi sosial PKL.

Dari segi karakteristik objek penelitian**,** kebaruan penelitian ini terletak pada pemilihan URC Satpol PP Kota Palembang sebagai unit khusus yang memiliki fungsi respons cepat dalam menangani gangguan ketertiban umum. Objek ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak membahas Satpol PP sebagai lembaga secara umum. Dengan menjadikan URC sebagai fokus kajian, penelitian ini mampu melihat lebih rinci dinamika operasional di lapangan, mulai dari kecepatan respons, mobilitas petugas, pola patroli, tindak lanjut pengaduan, hingga kendala teknis yang dihadapi dalam penertiban PKL.

Dari segi metode dan sumber data**,** penelitian ini tidak hanya mengandalkan wawancara dan observasi, tetapi juga memanfaatkan data dokumentasi pengaduan masyarakat melalui sistem SANG MASTER. Dengan demikian, analisis efektivitas tidak hanya didasarkan pada persepsi informan, tetapi juga diperkuat oleh data administratif mengenai laporan masyarakat dan tindak lanjut yang dilakukan oleh URC. Hal ini menjadi pembeda dari sebagian penelitian terdahulu yang umumnya menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif tanpa mengaitkan hasil wawancara dengan rekam data pengaduan digital.

Dari segi teori dan indikator analisis, penelitian ini menggunakan teori efektivitas organisasi Richard M. Steers yang mencakup dimensi pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi, dan kepuasan pihak terkait. Penggunaan teori ini memberikan sudut pandang yang lebih

komprehensif karena efektivitas URC tidak hanya dinilai dari jumlah penertiban atau banyaknya aduan yang ditangani, tetapi juga dari kemampuan organisasi dalam membangun koordinasi internal, menyesuaikan diri terhadap kondisi lapangan, serta menghasilkan kepuasan atau penerimaan dari masyarakat dan pelaku PKL. Dengan demikian, penelitian ini tidak melihat efektivitas sebagai capaian administratif semata, tetapi sebagai hasil dari interaksi antara kapasitas organisasi, dukungan kebijakan, dan respons sosial.

Dari segi kebijakan, penelitian ini juga memiliki kebaruan karena mengaitkan efektivitas URC dengan kebutuhan standardisasi operasional, khususnya terkait belum adanya ukuran baku mengenai *response time* dalam penanganan aduan masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan unit reaksi cepat belum cukup apabila tidak didukung oleh SOP khusus, sumber daya operasional, serta koordinasi lintas perangkat daerah. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya menghasilkan deskripsi masalah, tetapi juga memberikan dasar evaluatif bagi Pemerintah Kota Palembang dalam memperkuat tata kelola penertiban PKL yang lebih responsif, terukur, dan berkelanjutan.

1.6. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai Efektivitas Program Unit Reaksi Cepat Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima di Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memberikan gambaran secara mendalam, faktual, dan sistematis mengenai fenomena efektivitas kinerja organisasi publik di lapangan. Penggunaan metode kualitatif deskriptif ini dinilai paling relevan karena peneliti ingin menguraikan secara komprehensif bagaimana dinamika operasional, tantangan struktural, dan respons sosial yang terjadi selama pelaksanaan Program Unit Reaksi Cepat (URC) Satuan Polisi Pamong Praja dalam menertibkan Pedagang Kaki Lima (PKL) di Kota Palembang. Pendekatan ini selaras dengan desain penelitian kualitatif yang menekankan pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial dalam konteksnya (Creswell dan Poth, 2018; Yin, 2018).

Untuk membedah efektivitas tersebut secara tajam, peneliti menerapkan pisau analisis Teori Efektivitas Organisasi dari Richard M. Steers (1985). Teori ini tidak hanya melihat efektivitas dari satu sudut pandang mekanistik semata, melainkan membaginya ke dalam 4 (empat) dimensi operasional yang saling berintegrasi:

1. **Pencapaian Tujuan (*Goal Attainment*):** Menilai sejauh mana program URC mampu merealisasikan target-target operasionalnya, seperti intensitas patroli berkala, ketepatan waktu merespons aduan masyarakat, dan keberhasilan pemulihan fungsi ruang publik di kawasan zona larangan PKL.
2. **Integrasi (*Integration*):** Menganalisis pola komunikasi internal, soliditas koordinasi antar-anggota tim, serta keberadaan standardisasi regulasi (seperti SOP) yang menyatukan persepsi tindakan petugas di lapangan.
3. **Adaptasi (*Adaptation*):** Mengukur kemampuan taktis Tim URC dalam menyesuaikan diri terhadap dinamika perubahan lingkungan eksternal, baik dalam menghadapi resistensi fisik dari PKL maupun dalam menerapkan pola pendekatan humanis-persuasif sebelum tindakan represif dilakukan.

4. **Kepuasan Pihak Terkait (*Stakeholder Satisfaction*):** Mengevaluasi tingkat kepuasan yang dihasilkan oleh program, baik dari sisi eksternal (kenyamanan masyarakat umum dan pengguna jalan terhadap berkurangnya kemacetan) maupun respons serta penolakan dari sisi pelaku ekonomi informal (PKL) itu sendiri.

Lokus penelitian ini ditetapkan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang, dengan fokus pengamatan di titik-titik rawan pelanggaran PKL seperti kawasan Benteng Kuto Besak (BKB), Pasar 16 Ilir, dan Simpang Lima Ampera. Data dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu Data Primer diperoleh langsung melalui teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*) bersama para informan kunci (*key informants*), antara lain Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang, Kepala Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat (Kabid Trantibum), Komandan Regu URC, anggota lapangan Tim URC, serta perwakilan masyarakat pengguna jalan dan pelaku PKL. Selain wawancara, data primer juga diperkuat melalui observasi langsung di lapangan guna mengamati proses persiapan patroli hingga eksekusi penertiban. Data Sekunder bersumber dari dokumen resmi organisasi, meliputi Standard Operating Procedure (SOP) eksis, Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013, laporan evaluasi bulanan/tahunan Bidang Trantibum, dokumen dokumentasi rapat, serta rekapitulasi data lembar aduan digital yang masuk melalui aplikasi sistem pelayanan masyarakat SANG MASTER.

Teknik keabsahan data dilakukan melalui metode triangulasi sebagaimana lazim digunakan untuk memperkuat kredibilitas temuan kualitatif (Creswell dan Poth, 2018), yang terdiri dari triangulasi sumber (membandingkan hasil wawancara antara Kasatpol PP, petugas lapangan, dan PKL) serta triangulasi teknik (menyandingkan data hasil wawancara dengan bukti observasi lapangan dan dokumen aduan SANG MASTER). Terakhir, teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi tiga tahapan berkala, yaitu pengumpulan dan reduksi data (membuang data yang tidak relevan), penyajian data (data display dalam bentuk narasi logis dan matriks), serta penarikan kesimpulan secara induktif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Efektivitas Program URC Berdasarkan Teori Richard M. Steers

Analisis efektivitas Program Unit Reaksi Cepat (URC) Satpol PP Kota Palembang dalam penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL) dilakukan dengan menggunakan teori efektivitas organisasi Richard M. Steers. Teori ini menilai efektivitas organisasi melalui empat dimensi utama, yaitu pencapaian tujuan**,** integrasi**,** adaptasi**,** dan kepuasan pihak terkait**.** Keempat dimensi tersebut relevan digunakan karena URC bukan hanya menjalankan fungsi penindakan, tetapi juga berperan sebagai unit pelayanan respons cepat yang berhadapan langsung dengan dinamika sosial, kepatuhan hukum PKL, aduan masyarakat, serta koordinasi lintas instansi. Dalam skripsi, dimensi Steers memang sudah dijadikan dasar operasionalisasi konsep penelitian, termasuk indikator target penanganan aduan, kecepatan respons, koordinasi internal, adaptasi terhadap pola PKL, pemanfaatan SANG MASTER, dan kepuasan masyarakat.

Tabel 1.
Analisis Efektivitas Program URC Berdasarkan Teori Steers

Dimensi Steers	Indikator Analisis	Temuan Penelitian	Penilaian Efektivitas
Pencapaian tujuan	Pelaksanaan penertiban, tindak lanjut aduan, patroli, dan pengurangan pelanggaran PKL	URC telah menjalankan patroli rutin dan menindaklanjuti aduan masyarakat melalui SANG MASTER, tetapi pelanggaran PKL masih berulang di beberapa titik	Cukup efektif
Integrasi	Koordinasi internal Satpol PP dan koordinasi lintas instansi	Koordinasi internal relatif berjalan, tetapi sinergi dengan Dinas Perdagangan, Dinas Koperasi dan UKM, kecamatan, dan perangkat lain belum optimal	Belum efektif sepenuhnya
Adaptasi	Kemampuan menyesuaikan strategi dengan dinamika PKL dan kondisi lapangan	URC mampu bergerak cepat dan menyesuaikan pola patroli, tetapi masih bersifat situasional dan belum ditopang SOP response time yang baku	Cukup efektif, tetapi belum stabil
Kepuasan pihak terkait	Respons masyarakat, pengguna jalan, pemerintah, dan PKL	Masyarakat cenderung mendukung penertiban karena ruang publik lebih tertib, tetapi PKL masih merasa keberatan karena berkaitan dengan sumber penghasilan	Bervariasi

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2026.

3.2. Dimensi Pencapaian Tujuan (*Goal Attainment*)

Berdasarkan hasil penelitian, pencapaian tujuan dari Program Unit Reaksi Cepat (URC) Satpol PP Kota Palembang dinilai sudah berjalan dengan cukup optimal pada aspek preventif, namun masih lemah pada fungsi represif yang memberikan efek jera. Tim URC telah berhasil menjalankan agenda patroli rutin harian (*monitoring role*) secara berkala untuk menyisir kawasan rawan kemacetan dan pelanggaran tata ruang, seperti kawasan Benteng Kuto Besak dan Simpang Lima Ampera. Keberadaan unit ini terbukti mampu menekan penumpukan lapak liar pada jam-jam sibuk.

Selain itu, integrasi URC dengan sistem pengaduan SANG MASTER menunjukkan grafik penyelesaian laporan aduan yang cukup tinggi. Ketika ada laporan masyarakat yang masuk mengenai keberadaan PKL yang menutup trotoar, operator pusat langsung meneruskan koordinasi ke Tim URC terdekat untuk langsung menuju lokasi. Namun, indikator pencapaian tujuan jangka panjang mengalami hambatan berat karena tindakan penertiban yang dilakukan masih didominasi oleh teguran lisan dan penyitaan aset lapak sementara. Penegakan hukum yang tegas melalui sidang Tindak Pidana Ringan (Tipiring) di pengadilan masih sangat jarang dieksekusi. Akibatnya, esensi dari tujuan utama Perda No. 8 Tahun 2013 untuk menciptakan penataan yang permanen belum terwujud, sebab para pedagang cenderung kembali berjualan

setelah membayar denda administratif ringan atau setelah mengambil kembali barang sitaan mereka.

3.3. Dimensi Integrasi (*Integration*)

Dimensi integrasi menyoroti seberapa padu keselarasan unsur internal organisasi dalam menjalankan tugas. Hasil wawancara dan telaah dokumen menunjukkan bahwa saluran komunikasi horizontal antar-personel di dalam struktur Tim URC terjalin dengan sangat solid. Rapat koordinasi sebelum pergerakan patroli (Apel Persiapan) dilaksanakan secara disiplin untuk memetakan pembagian tugas regu.

Akan tetapi, kelemahan fatal pada dimensi integrasi ini adalah belum adanya Standard Operating Procedure (SOP) baku yang bersifat definitif dan khusus mengatur regulasi Tim URC. Selama ini, operasional URC masih menginduk pada SOP umum Penertiban Trantibum. Ketiadaan SOP khusus ini berimplikasi pada tidak adanya parameter yang mengikat mengenai target *response time* (batas waktu respons). Akibatnya, kecepatan penanganan aduan dari sistem SANG MASTER sangat bergantung pada diskresi komandan regu dan kondisi lalu lintas di lapangan, tanpa ada standardisasi waktu yang baku (misalnya maksimal 30 menit setelah laporan masuk). Kelemahan administratif ini menghambat proses integrasi kerja yang terstruktur dan terukur.

3.4. Dimensi Adaptasi (*Adaptation*)

Kemampuan adaptasi organisasi publik diuji ketika berhadapan dengan dinamika sosial masyarakat yang fluktuatif di lapangan. Dalam konteks ini, kemampuan adaptasi Tim URC Satpol PP Kota Palembang dikategorikan **bersifat situasional dan reaktif**. Di satu sisi, petugas lapangan telah mampu beradaptasi dengan mengubah paradigma penertiban; dari yang dulunya dikenal arogan dan represif, kini beralih menggunakan pola pendekatan humanis-persuasif melalui dialog, teguran tertulis bertahap, dan bantuan pemindahan barang secara sukarela bersama pedagang.

Namun di sisi lain, organisasi dinilai gagap dalam mengantisipasi taktik adaptasi balik dari para pelaku PKL. Para pedagang kaki lima telah memodifikasi pola operasional mereka dengan menggunakan sistem lapak berjalan (menggunakan kendaraan roda dua atau gerobak portabel) yang dengan sangat cepat dapat melarikan diri ketika armada URC datang, dan kembali menggelar dagangan dalam hitungan menit setelah petugas pergi. Tim URC belum memiliki strategi adaptasi preventif yang adaptif untuk membendung pola "kucing-kucingan" ini, seperti penempatan pos stasioner statis di titik mati rawan PKL, karena pergerakan tim masih sangat bergantung pada pola patroli memutar (*mobile patrol*).

3.5. Dimensi Kepuasan Pihak Terkait (*Stakeholder Satisfaction*)

Penerapan Program URC menimbulkan polarisasi tingkat kepuasan yang sangat tajam di antara para pemangku kepentingan (*stakeholders*):

- Kepuasan Masyarakat dan Pengguna Jalan (Tinggi): Masyarakat umum memberikan apresiasi positif dan kepuasan yang tinggi atas eksistensi URC. Berdasarkan data aduan SANG MASTER yang berhasil ditindaklanjuti, masyarakat merasa hak-hak mereka atas fasilitas publik (seperti trotoar yang bersih dan jalur hijau yang rapi) dapat dikembalikan. Penertiban di Simpang Lima Ampera secara nyata memberikan kontribusi pada penurunan titik kemacetan lalu lintas, sehingga meningkatkan kenyamanan berkendara di Kota Palembang.
- Kepuasan Pelaku PKL (Sangat Rendah): Sebaliknya, dari sudut pandang pedagang kaki lima, program penertiban ini mendatangkan ketidakpuasan dan resistensi yang

mendalam. Para pedagang mengeluhkan tindakan URC yang sering kali menyita sarana usaha mereka tanpa memberikan solusi alternatif. Mereka menganggap penertiban ini tidak adil karena mematikan mata pencaharian harian mereka, sementara pemerintah daerah belum mampu memfasilitasi ruang pengganti yang layak untuk menyambung hidup.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa Program Unit Reaksi Cepat (URC) Satpol PP Kota Palembang dalam penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL) berada pada kategori cukup efektif, tetapi belum optimal. Efektivitas tersebut terlihat dari pelaksanaan patroli rutin, tindak lanjut aduan masyarakat, serta respons cepat terhadap gangguan ketertiban umum melalui dukungan sistem SANG MASTER. Namun, efektivitas program masih menghadapi kendala pada aspek koordinasi lintas instansi, keterbatasan sumber daya, belum adanya standar baku *response time*, serta belum tersedianya solusi relokasi dan pemberdayaan PKL secara berkelanjutan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian dalam skripsi yang menunjukkan bahwa URC telah berjalan cukup baik, tetapi masih terkendala integrasi antarinstansi, adaptasi lapangan yang situasional, serta kepuasan stakeholder yang berbeda antara masyarakat dan PKL.

Sama halnya dengan temuan Dandi et al. (2023) mengenai efektivitas relokasi PKL di Pasar Sentral Palakka Kabupaten Bone, penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan penertiban PKL sangat dipengaruhi oleh koordinasi lintas instansi dan pendekatan humanis kepada pedagang. Dandi et al. (2023) menemukan bahwa relokasi belum efektif karena fasilitas lokasi baru kurang memadai, koordinasi belum kuat, dan pendekatan kepada PKL belum sepenuhnya humanis. Temuan penelitian ini memperkuat hasil tersebut karena di Kota Palembang, penertiban yang dilakukan URC juga belum sepenuhnya menyelesaikan persoalan PKL apabila tidak diikuti dengan pembinaan, relokasi yang layak, serta komunikasi yang dapat diterima oleh pedagang. Dengan demikian, penertiban PKL tidak dapat hanya dipahami sebagai tindakan pengosongan ruang publik, tetapi harus diletakkan sebagai bagian dari kebijakan penataan sektor informal yang lebih menyeluruh.

Berbeda dengan temuan Dandi et al. (2023) yang lebih menitikberatkan pada efektivitas relokasi PKL, penelitian ini memiliki fokus yang lebih spesifik pada efektivitas unit taktis-responsif, yaitu URC Satpol PP Kota Palembang. Perbedaan karakteristik objek penelitian ini menghasilkan temuan yang lebih operasional, khususnya mengenai kecepatan respons, pelaksanaan patroli, tindak lanjut pengaduan masyarakat, serta penggunaan sistem SANG MASTER. Artinya, penelitian ini tidak hanya membahas apakah PKL berhasil dipindahkan atau tidak, tetapi juga menilai bagaimana unit lapangan bekerja dalam merespons laporan masyarakat dan menjaga ketertiban umum secara cepat.

Sama halnya dengan temuan Simarmata (2023) tentang strategi Satpol PP dalam penataan, pengawasan, dan penertiban PKL di Kota Metro, penelitian ini juga menemukan bahwa penertiban PKL membutuhkan tahapan yang dimulai dari sosialisasi, teguran, pengawasan, hingga tindakan penertiban. Simarmata menemukan bahwa strategi Satpol PP terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia dan lemahnya koordinasi. Temuan penelitian ini memperkuat hasil tersebut karena URC Satpol PP Kota Palembang juga menghadapi hambatan yang sama, terutama keterbatasan personel, sarana operasional, dan koordinasi dengan perangkat daerah lain. Data penelitian terdahulu dalam skripsi juga

menunjukkan bahwa penelitian Sukardi menekankan kendala SDM dan koordinasi dalam penataan PKL.

Namun, berbeda dengan penelitian Simarmata (2023), penelitian ini tidak hanya membahas strategi penertiban Satpol PP secara umum, tetapi menilai efektivitas satu program khusus, yaitu URC. Perbedaan ini penting karena keberhasilan strategi Satpol PP secara umum belum tentu menggambarkan keberhasilan unit reaksi cepat dalam merespons aduan masyarakat. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa URC memang mampu bergerak cepat dalam pelaksanaan patroli dan penindakan, tetapi belum memiliki standar operasional yang kuat, khususnya terkait batas waktu respons sejak aduan diterima sampai tindakan dilakukan. Dengan demikian, penelitian ini memperluas temuan Simarmata dengan menunjukkan bahwa strategi penertiban harus dilengkapi dengan indikator kinerja operasional yang terukur.

Sama halnya dengan temuan Fitrah et al. (2021) mengenai efektivitas pelaksanaan tugas Satpol PP dalam menegakkan peraturan daerah di Kabupaten Polewali Mandar, penelitian ini menemukan bahwa keterbatasan sarana prasarana, lemahnya koordinasi, dan belum optimalnya respons terhadap laporan masyarakat menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas Satpol PP. Temuan penelitian ini memperkuat penelitian Fitrah et al. (2021) karena URC Satpol PP Kota Palembang juga belum sepenuhnya optimal akibat keterbatasan dukungan kelembagaan. Meskipun URC telah didesain sebagai unit yang responsif, pelaksanaannya tetap bergantung pada jumlah personel, kendaraan operasional, anggaran, serta koordinasi lintas sektor.

Berbeda dengan penelitian Fitrah et al. (2021) yang belum meneliti inovasi unit reaksi cepat, penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan URC dan sistem SANG MASTER memberikan pembaruan dalam pola penanganan aduan masyarakat. Jika pada penelitian sebelumnya respons Satpol PP terhadap laporan masyarakat dinilai belum optimal karena belum ada inovasi respons cepat, maka dalam penelitian ini URC telah menunjukkan kemajuan melalui pola kerja yang lebih mobile dan berbasis pengaduan digital. Akan tetapi, temuan ini juga menunjukkan bahwa inovasi digital belum otomatis menghasilkan efektivitas substantif apabila tidak didukung oleh SOP, SDM, anggaran, serta koordinasi yang memadai.

Sama halnya dengan temuan Yeria et al. (2020) mengenai wewenang Satpol PP dalam penegakan peraturan daerah di Kabupaten Mamasa, penelitian ini menemukan bahwa kejelasan kewenangan, prosedur operasional, dan dasar hukum sangat penting dalam pelaksanaan tugas Satpol PP. Yeria et al. menekankan bahwa luasnya kewenangan Satpol PP harus dikendalikan melalui SOP dan batas hukum yang jelas agar tidak menimbulkan tumpang tindih kewenangan. Temuan penelitian ini memperkuat hasil tersebut karena URC Satpol PP Kota Palembang juga membutuhkan SOP khusus, terutama terkait mekanisme respons aduan, pola penertiban, pembagian tugas, dan batas waktu tindakan di lapangan.

Namun, berbeda dengan penelitian Yeria et al. (2020) yang lebih berfokus pada aspek normatif-yuridis, penelitian ini menilai efektivitas URC dari sisi praktik operasional di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya membahas apakah Satpol PP memiliki kewenangan hukum untuk menertibkan PKL, tetapi juga menilai apakah kewenangan tersebut dijalankan secara efektif, responsif, terkoordinasi, dan diterima oleh stakeholder. Perbedaan ini menunjukkan bahwa dasar hukum saja tidak cukup. Wewenang yang sah tetap membutuhkan kapasitas organisasi dan tata kelola operasional yang jelas agar menghasilkan ketertiban yang berkelanjutan.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Selain temuan utama mengenai efektivitas Program Unit Reaksi Cepat (URC) Satpol PP Kota Palembang dalam penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL), penelitian ini juga menemukan beberapa temuan menarik yang turut memengaruhi keberhasilan pelaksanaan program di lapangan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas URC tidak hanya ditentukan oleh kemampuan petugas dalam melakukan patroli dan penertiban, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan kelembagaan, ketersediaan sumber daya, dukungan sistem pengaduan, koordinasi lintas sektor, serta respons sosial dari masyarakat dan PKL.

Temuan menarik pertama adalah bahwa pelaksanaan URC masih menghadapi keterbatasan dukungan kelembagaan. Meskipun URC telah menjalankan fungsi patroli dan menindaklanjuti aduan masyarakat, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terkendala jumlah personel, sarana operasional, dan dukungan anggaran. Keterbatasan tersebut menyebabkan pengawasan terhadap titik-titik rawan PKL belum dapat dilakukan secara berkelanjutan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan unit reaksi cepat tidak cukup hanya didukung oleh semangat operasional, tetapi juga memerlukan kapasitas organisasi yang memadai agar pelaksanaan tugas dapat berjalan konsisten.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa lemahnya koordinasi lintas sektor menjadi salah satu faktor yang menghambat efektivitas penertiban PKL. Permasalahan PKL tidak dapat diselesaikan hanya melalui tindakan Satpol PP karena berkaitan dengan pendataan, relokasi, pembinaan, pemberdayaan ekonomi, dan pengaturan ruang kota. Ketika koordinasi antara Satpol PP dengan perangkat daerah lain belum berjalan secara terpadu, penertiban yang dilakukan URC cenderung hanya menyelesaikan masalah pada permukaan. PKL dapat ditertibkan sementara, tetapi berpotensi kembali berjualan di lokasi yang sama apabila tidak tersedia solusi lanjutan yang jelas.

Temuan menarik lainnya adalah rendahnya kesadaran hukum sebagian PKL. Sebagian pedagang masih kembali berjualan di lokasi yang telah ditertibkan karena faktor kebutuhan ekonomi dan belum tersedianya alternatif lokasi usaha yang memadai. Fenomena ini menunjukkan bahwa penertiban tidak cukup dilakukan melalui pendekatan represif atau penindakan langsung. Pemerintah juga perlu memperkuat pendekatan persuasif, sosialisasi aturan, pembinaan, serta penyediaan lokasi relokasi yang lebih layak. Dengan demikian, penertiban dapat diterima bukan hanya sebagai bentuk penegakan aturan, tetapi juga sebagai bagian dari penataan ekonomi informal yang lebih manusiawi.

Penelitian ini juga menemukan adanya perbedaan respons antara masyarakat dan PKL terhadap pelaksanaan URC. Masyarakat cenderung mendukung keberadaan URC karena penertiban mampu menciptakan ruang publik yang lebih tertib, mengurangi gangguan lalu lintas, dan meningkatkan kenyamanan pengguna jalan. Sebaliknya, sebagian PKL merasa keberatan karena penertiban berdampak langsung terhadap sumber penghasilan mereka. Perbedaan respons ini menunjukkan bahwa efektivitas URC tidak hanya dapat diukur dari keberhasilan mengosongkan lokasi pelanggaran, tetapi juga dari kemampuan pemerintah membangun penerimaan sosial dari pihak-pihak yang terdampak.

Di sisi lain, keberadaan sistem SANG MASTER menjadi faktor pendukung penting dalam meningkatkan responsivitas URC. Sistem ini memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aduan secara lebih cepat dan membantu Satpol PP menentukan prioritas penanganan di lapangan. Namun, sistem pengaduan digital tersebut belum cukup apabila tidak didukung oleh SOP, personel, sarana operasional, anggaran, dan koordinasi lintas sektor yang kuat. Dengan kata lain, SANG MASTER merupakan inovasi yang positif, tetapi efektivitasnya tetap bergantung pada kesiapan organisasi dalam menindaklanjuti setiap laporan secara cepat, tepat, dan berkelanjutan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, Program Unit Reaksi Cepat (URC) Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang dalam penertiban Pedagang Kaki Lima telah berjalan cukup efektif, tetapi belum optimal. Hal ini terlihat dari pelaksanaan patroli, tindak lanjut aduan masyarakat melalui SANG MASTER, serta tindakan penertiban terhadap PKL yang melanggar ketentuan. Namun, efektivitas tersebut masih belum sepenuhnya berkelanjutan karena masih terdapat PKL yang kembali berjualan di lokasi yang telah ditertibkan.

Faktor penghambat efektivitas Program URC meliputi keterbatasan jumlah personel, sarana prasarana operasional, dukungan anggaran, belum adanya standar operasional khusus terkait *response time*, lemahnya koordinasi lintas sektor, serta rendahnya kesadaran hukum sebagian PKL. Hambatan tersebut menyebabkan pelaksanaan penertiban belum mampu menyelesaikan persoalan PKL secara menyeluruh.

Upaya yang dilakukan Satpol PP Kota Palembang dalam meningkatkan efektivitas URC meliputi pelaksanaan patroli rutin, penindakan terhadap pelanggaran, pemanfaatan sistem SANG MASTER, pendekatan persuasif kepada PKL, serta koordinasi dengan perangkat daerah terkait. Dengan demikian, efektivitas URC perlu terus diperkuat melalui peningkatan kapasitas kelembagaan, standardisasi prosedur kerja, dan penguatan koordinasi agar penertiban PKL dapat berjalan lebih responsif, terukur, dan berkelanjutan.

Keterbatasan Penelitian. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat memengaruhi generalisasi hasil penemuan. Pertama, keterbatasan ruang lingkup metodologis, di mana pendekatan kualitatif deskriptif yang digunakan hanya mampu memotret kedalaman fenomena secara subjektif-kontekstual di Kota Palembang, sehingga dinamika efektivitas ini tidak dapat digeneralisasikan secara mutlak untuk wilayah perkotaan lain yang memiliki karakteristik sosiologis pedagang yang berbeda. Kedua, keterbatasan akses data, di mana peneliti tidak mendapatkan data rekapitulasi finansial secara mendetail mengenai kerugian ekonomi riil yang dialami oleh para pelaku PKL pasca-penertiban oleh Tim URC, sehingga analisis pada dimensi kepuasan *stakeholder* ekonomi masih bersifat kualitatif umum berdasarkan hasil wawancara. Ketiga, keterbatasan waktu pengamatan, di mana observasi lapangan dilakukan pada jendela waktu operasional siang hingga sore hari, sehingga fenomena pelanggaran PKL liar pada malam hari belum terekam secara komprehensif dalam riset ini.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*).Berdasarkan keterbatasan yang telah diuraikan di atas, beberapa rekomendasi untuk arah penelitian selanjutnya (*future work*) yang dapat dilakukan oleh peneliti lain adalah sebagai berikut:

1. Penerapan Metode Campuran (*Mixed Methods*): Penelitian masa depan disarankan untuk mengombinasikan pendekatan kualitatif dengan pendekatan kuantitatif (seperti metode *Structural Equation Modeling* atau SEM) untuk menguji secara statistik pengaruh kuantitatif dari sarana prasarana, anggaran, dan kompetensi SDM terhadap indeks efektivitas organisasi Satpol PP.
2. Studi Analisis Dampak Ekonomi: Diharapkan ada penelitian lanjutan yang berfokus pada analisis dampak ekonomi makro (*economic impact assessment*) terhadap pendapatan daerah dan kesejahteraan rumah tangga pedagang kaki lima pasca-relokasi atau penertiban oleh tim taktis pemerintah daerah.
3. Studi Komparatif Antar-Kota Metropolitan**:** Riset selanjutnya dapat melakukan studi komparatif (*comparative study*) yang membandingkan efektivitas unit reaksi cepat penegak Perda antara dua atau lebih kota metropolitan besar di Indonesia (misalnya membandingkan Kota Palembang dengan Kota Medan atau Kota Batam) guna menemukan model *best practice* manajemen ketertiban umum perkotaan yang ideal.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang beserta jajarannya (khususnya Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat serta Personel Unit Reaksi Cepat) yang telah memberikan izin, kesempatan, dan bantuan data kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta kepada seluruh pihak yang telah membantu dan menyukseskan pelaksanaan penelitian ini hingga selesai.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik. (2024). *Keadaan pekerja di Indonesia Agustus 2024*. Badan Pusat Statistik.

Bovens, M. (2007). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal, 13*(4), 447-468. https://doi.org/10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Dandi, D., Mursak, M., & Sani, K. R. (2023). Efektivitas relokasi pedagang kaki lima (PKL) di Pasar Sentral Palakka Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 8*(2), 172-185. https://doi.org/10.25077/jakp.8.2.172-185.2023

Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review, 60*(6), 549-559. https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117

Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Sumatera Selatan. (2023). *Laporan data UMKM dan pedagang kaki lima Provinsi Sumatera Selatan tahun 2023*. Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Sumatera Selatan.

Donovan, M. G. (2008). Informal cities and the contestation of public space: The case of Bogotá's street vendors, 1988-2003. *Urban Studies, 45*(1), 29-51. https://doi.org/10.1177/0042098007085100

Fahmi, F. A., Rozie, A., & Jalaludin, S. (2022). Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam penertiban pedagang kaki lima di Kabupaten Kampar. *Jurnal Tatapamong, 4*(1), 1-14. https://doi.org/10.33701/jurnaltatapamong.v4i1.2445

Fitrah, N., Massyat, M., & Rahmat, A. I. (2021). Efektivitas pelaksanaan tugas Satuan Polisi Pamong Praja dalam menegakkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2015 di Kabupaten Polewali Mandar. *Journal Peqguruang: Conference Series, 3*(2), 723-729. https://doi.org/10.35329/jp.v3i2.2361

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services* (30th anniversary expanded ed.). Russell Sage Foundation.

Meijer, A., & Rodríguez Bolívar, M. P. (2016). Governing the smart city: A review of the literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences, 82*(2), 392-408. https://doi.org/10.1177/0020852314564308

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Nurhidayati, D., & Kusumasari, B. (2019). Does digital public service complaint promote accountability? A comparative analysis of Upik Yogyakarta and Qlue Jakarta. *Policy & Governance Review, 3*(2), 127-141. https://doi.org/10.30589/pgr.v3i2.139

Pemerintah Kota Palembang. (2013). *Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penataan dan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima*. Pemerintah Kota Palembang.

Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja*. Sekretariat Negara.

Rukmana, M. G. (2019). Peran Satuan Polisi Pamong Praja dalam penertiban pedagang kaki lima di Kota Semarang. *Jurnal Konstituen, 1*(2), 67-78. https://doi.org/10.33701/jk.v1i2.536

Rukmana, M. G. (2020). Efektivitas peran Satuan Polisi Pamong Praja dalam penertiban pedagang kaki lima di Kota Bandung. *Jurnal Tatapamong, 2*(1), 35-52. https://doi.org/10.33701/jurnaltatapamong.v2i1.1234

Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang. (2024). *Laporan data aduan masyarakat dan tindak lanjut Unit Reaksi Cepat Kota Palembang 2021-2023*. Satpol PP Kota Palembang.

Simarmata, T. H. (2023). Strategi Satuan Polisi Pamong Praja dalam penataan, pengawasan, dan penertiban pedagang kaki lima di Kota Metro. *Jurnal Progress Administrasi Publik, 3*(1), 37-44. https://doi.org/10.37090/jpap.v3i1.949

Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi*. Erlangga.

Suhendi, D. (2021). Satuan Polisi Pamong Praja sebagai organisasi perangkat daerah yang menjaga wibawa pemerintah dengan menegakkan peraturan daerah. *Jurnal Tatapamong, 3*(2), 157-175. https://doi.org/10.33701/jurnaltatapamong.v3i2.1588

Suryanto, M. E., Adianto, J., & Gabe, R. T. (2020). Accommodating the informal economy in public space: The intricate political and spatial arrangements at an Indonesian street market. *Urbani Izziv, 31*(1), 89-100. https://doi.org/10.5379/urbani-izziv-en-2020-31-01-003

Tefa, G., & Purbosiwi, P. D. (2023). Penertiban pedagang kaki lima oleh Satuan Polisi Pamong Praja di Alun-Alun Kabupaten Purbalingga Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Tatapamong, 5*(2), 162-176. https://doi.org/10.33701/jurnaltatapamong.v5i2.3698

Vargas Falla, A. M., & Valencia Mosquera, S. (2019). Beyond state regulation of informality: Understanding access to public space by street vendors in Bogotá. *International Development Planning Review, 41*(1), 85-105. https://doi.org/10.3828/idpr.2019.3

Yeria, D., Fitrah, N., & Daud, Y. (2020). Wewenang Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam penegakan peraturan daerah di Kabupaten Mamasa. *Journal Peqguruang: Conference Series, 2*(2), 321-325. https://doi.org/10.35329/jp.v2i2.1163

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.