KOMUNIKASI PERSUASIF SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM MENERTIBKAN PEDAGANG KAKI LIMA DI PASAR BATU CERMIN KABUPATEN MANGGARAI BARAT, PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Ni Gusti Putu Zanieva Pradnya
NPP. 33.0690
Asdaf Kabupaten Manggarai Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur
Program Studi Praktik Perpolisian Tata Pamong
Email: nievapradnya01@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Dra. Eva Eviany, M.Si Email: evaeviany@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The number of street vendor violations at Batu Cermin Market, West Manggarai Regency increased significantly from 68 cases in 2023 to 225 cases in 2025, indicating that previous repressive enforcement approaches have not been effective in producing sustainable behavioral change among street vendors.* ***Purpose:*** *This study aims to describe and analyze the application of persuasive communication by the West Manggarai Civil Service Police Unit (Satpol PP) in regulating street vendors at Batu Cermin Market.* ***Method:*** *This study employs a descriptive qualitative method with data collection through observation, interviews with 7 key informants, and documentation. The theoretical framework used is Joseph A. DeVito's (2019) Persuasive Communication model comprising three dimensions: strengthening arguments, psychological appeal, and credibility appeal.* ***Findings:*** *The dimension of argument strengthening and psychological appeal—including the use of the local Manggarai language—have been implemented relatively well. The credibility dimension, however, remains suboptimal, characterized by inconsistency in enforcement actions, uneven communicator capacity, and incomplete official attributes among officers.* ***Conclusion:*** *The persuasive communication of West Manggarai Satpol PP has been partially implemented but not yet carried out optimally and consistently across all dimensions. It is recommended to form a specialized team with strong persuasive communication competencies and to implement standardized communication protocols.*

Keywords: *Civil Service Police Unit; Enforcement; Persuasive Communication; Street Vendors; West Manggarai Regency*

ABSTRAK

Permasalahan/Kesenjangan Penelitian (GAP): Jumlah pelanggaran pedagang kaki lima (PKL) di Pasar Batu Cermin Kabupaten Manggarai Barat meningkat signifikan dari 68 kasus pada tahun 2023 menjadi 225 kasus pada tahun 2025. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kondisi ideal kepatuhan PKL yang diharapkan dengan kenyataan di lapangan, di mana pendekatan penertiban represif yang selama ini diterapkan belum efektif menciptakan perubahan perilaku yang berkelanjutan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan komunikasi persuasif Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Manggarai Barat dalam menertibkan PKL di Pasar Batu Cermin. **Metode:** Penelitian ini

menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam terhadap 7 informan kunci, dan dokumentasi. Kerangka teori yang digunakan adalah Komunikasi Persuasif Joseph A. DeVito (2019) dengan tiga dimensi: memperkuat argumen, daya tarik psikologis, dan daya tarik kredibilitas. **Temuan:** Dimensi penguatan argumen dan daya tarik psikologis—termasuk penggunaan Bahasa Manggarai sebagai pendekatan sosial-budaya—telah terlaksana dengan baik. Namun, dimensi kredibilitas masih belum optimal, ditandai dengan ketidakkonsistenan sikap aparat, kapasitas komunikator yang belum merata, dan ketidaklengkapan atribut seragam dinas. **Kesimpulan:** Komunikasi persuasif Satpol PP Kabupaten Manggarai Barat telah dilaksanakan namun belum berjalan secara optimal dan konsisten pada seluruh dimensi yang diteliti. Disarankan untuk membentuk tim khusus berkemampuan komunikasi persuasif dan menerapkan protokol komunikasi yang terstandarisasi.
Kata Kunci: Komunikasi Persuasif; Kabupaten Manggarai Barat; Pedagang Kaki Lima; Penertiban; Satuan Polisi Pamong Praja

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pedagang kaki lima (PKL) merupakan salah satu bentuk usaha sektor informal yang jumlahnya sangat besar di perkotaan dan seringkali mendominasi dibanding jenis usaha informal lainnya. PKL umumnya menggunakan ruas jalan pejalan kaki sebagai tempat berdagang sehingga dianggap mengganggu lalu lintas dan ketertiban umum (Yatmo, 2008). Kegiatan PKL merupakan kegiatan perekonomian rakyat kecil bermodal sedikit, di mana pedagang memperoleh pendapatan yang hanya cukup untuk memenuhi kebutuhan seharihari. Keterbatasan lapangan kerja di sektor formal mendorong masyarakat beralih ke aktivitas PKL sebagai strategi mempertahankan keberlangsungan ekonomi keluarga (Manning & Effendi, 1985).Pasar Inpres Batu Cermin, Labuan Bajo, Kabupaten Manggarai Barat yangseharusnya menjadi pusat ekonomi justru kerap dikeluhkan karena lingkungan yang kumuh, kotor, dan semrawut. Banyak PKL yang memilih berjualan di badan jalan, lorong, halaman gedung pasar, maupun area parkir. Fenomena ini tidak hanya mengganggu estetika, tetapi juga memicu kemacetan lalu lintas—khususnya pada pagi hari—dan menurunkan daya saing pasar tradisional dalam konteks Kabupaten Manggarai Barat sebagai destinasi pariwisata super prioritas. Data dari Satpol PP Kabupaten Manggarai Barat menunjukkan peningkatan signifikan pelanggaran PKL: dari 68 kasus pada tahun 2023, meningkat menjadi 160 kasus pada tahun 2024, dan mencapai 225 kasus pada tahun 2025. Kondisi ini menandakan bahwa pendekatan preventif dan represif yang telah dilakukan belum sepenuhnya efektif dalam menciptakan kepatuhan yang berkelanjutan. Satpol PP sebagai perangkat daerah yang memiliki kewenangan menegakkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2024 tentang Ketertiban Umum, Ketentraman Masyarakat, dan Perlindungan Masyarakat perlu menerapkan strategi komunikasi yang lebih persuasif dan dialogis. Komunikasi persuasif memiliki tujuan utama untuk mencapai perubahan sikap, pola pikir, maupun perilaku ke arah yang lebih positif sehingga kepatuhan dan ketentraman dapat terwujud (Azis et al., 2025). Efektivitas komunikasi pemerintah tidak hanya ditentukan oleh media atau pesan yang disampaikan, tetapi juga oleh pendekatan, ketulusan niat, dan kemampuan membangun hubungan yang bermakna dengan masyarakat (Eviany, 2025).

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun Satpol PP Kabupaten Manggarai Barat telah melakukan berbagai upaya penertiban, baik preventif (sosialisasi perda, teguran langsung) maupun represif (penyitaan barang dagangan), jumlah pelanggaran terus meningkat dari tahun ke tahun. Kondisi ideal yang diharapkan adalah

seluruh PKL berjualan di area yang telah ditentukan sesuai Perda Nomor 3 Tahun 2024, namun kenyataannya pelanggaran justru meningkat 231% dalam dua tahun terakhir. Komunikasi yang terjadi seringkali berupa komunikasi satu arah menggunakan megaphone, dan komunikasi dua arah yang ada cenderung didominasi oleh aparat sehingga PKL merasa tidak didengar, sehingga menimbulkan resistensi dan perlawanan.

Penelitian terdahulu mengenai PKL lebih sering membahas peran dan dampak penertiban oleh Satpol PP menggunakan pendekatan represif, bukan komunikasi persuasif sebagai alternatif efektif dalam mewujudkan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat (Suhendi, 2019; Desthiani, 2020). Terdapat celah penelitian penting yang perlu diisi, terutama terkait penerapan komunikasi persuasif sebagai strategi Satpol PP untuk meningkatkan kepatuhan PKL secara berkelanjutan, khususnya di kawasan wisata premium seperti Labuan Bajo dengan karakteristik sosial-budaya lokal yang khas.

1.3 Urgensi Penelitian

Urgensi penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih tingginya pelanggaran yang dilakukan Pedagang Kaki Lima (PKL) di kawasan Pasar Batu Cermin Kabupaten Manggarai Barat meskipun berbagai upaya penertiban telah dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Pendekatan penegakan yang selama ini cenderung berfokus pada tindakan preventif dan represif belum mampu menciptakan kepatuhan yang berkelanjutan, sehingga pelanggaran terus berulang dan berpotensi mengganggu ketertiban umum, kenyamanan masyarakat, serta citra Kabupaten Manggarai Barat sebagai daerah penyangga destinasi wisata super prioritas Labuan Bajo. Di sisi lain, komunikasi persuasif sebagai pendekatan yang lebih humanis dan partisipatif masih belum banyak dikaji secara mendalam dalam konteks penertiban PKL. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis bagaimana komunikasi persuasif yang dilakukan Satpol PP dapat memengaruhi sikap dan perilaku PKL dalam mematuhi peraturan daerah, sekaligus memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam merumuskan strategi penegakan ketertiban umum yang lebih efektif, berkeadilan, dan berkelanjutan.

1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada beberapa penelitian terdahulu yang relevan sebagai pembanding. Pertama, Paradita Cahya (2022) mengkaji strategi komunikasi persuasif Satpol PP dalam penertiban PKL di Kota Semarang dan menemukan bahwa pembentukan Tim Woro-Woro terbukti efektif. Kedua, Fadla Salsabila (2025) meneliti komunikasi persuasif Satpol PP menggunakan teori DeVito (2019) dan menemukan bahwa faktor sosial ekonomi dan citra negatif Satpol PP menjadi penghambat utama. Ketiga, Hamrullah Karman (2025) meneliti komunikasi persuasif Satpol PP dalam mengatasi pelanggaran Kawasan Tanpa Rokok dan menemukan penurunan pelanggaran. Keempat, Reza Fadhlian (2023) menganalisis komunikasi persuasif Satpol PP dalam penanganan siswa bolos. Kelima, Ali Abrar (2023) mengkaji model komunikasi Satpol PP menggunakan teori SMCR David K. Berlo. Keenam, Bahtiar Damanik (2020) menganalisis peran Satpol PP dalam penertiban PKL menggunakan teori peran Walgito (2012). Secara umum, penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan peneliti memiliki beberapa persamaan mendasar. Pertama, seluruh penelitian membahas peran Satuan Polisi Pamong Praja dalam melaksanakan fungsi ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat melalui pendekatan komunikasi maupun tindakan penertiban. Kedua, sebagian besar penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif sehingga menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial yang terjadi di lapangan. Ketiga, penelitian

terdahulu dan penelitian ini sama-sama menyoroti pentingnya komunikasi persuasif sebagai alternatif pendekatan yang lebih humanis dibandingkan penggunaan tindakan represif semata. Selain itu, terdapat dua penelitian yang memiliki kesamaan teoritis dengan penelitian ini, yaitu penelitian Fadla Salsabila (2025) dan Hamrullah Karman (2025), yang sama-sama menggunakan teori Komunikasi Persuasif Joseph A. DeVito (2019) sebagai alat analisis. Kesamaan teori ini memungkinkan adanya perbandingan yang lebih mendalam mengenai penerapan dimensi memperkuat argumen, daya tarik psikologis, dan daya tarik kredibilitas dalam berbagai konteks penegakan ketertiban umum.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang, Penelitian Paradita Cahya (2022) lebih berfokus pada strategi komunikasi persuasif Satpol PP dalam penertiban PKL menggunakan analisis SWOT, sedangkan penelitian ini berfokus secara spesifik pada implementasi komunikasi persuasif berdasarkan teori DeVito dalam membentuk kepatuhan PKL terhadap ketentuan ketertiban umum. Penelitian Fadla Salsabila (2025) mengkaji komunikasi persuasif dalam penertiban warung malam, sedangkan penelitian ini mengkaji komunikasi persuasif terhadap PKL yang memiliki karakteristik berbeda karena berhubungan langsung dengan aktivitas ekonomi masyarakat dan penggunaan ruang publik. Penelitian Hamrullah Karman (2025) membahas pelanggaran Kawasan Tanpa Rokok (KTR), sedangkan penelitian ini membahas penertiban PKL yang tingkat resistensinya lebih tinggi karena berkaitan dengan sumber penghasilan masyarakat. Penelitian Reza Fadhlian (2023) berfokus pada siswa bolos sekolah, sedangkan penelitian ini berfokus pada kelompok pedagang sektor informal. Penelitian Ali Abrar (2023) menitikberatkan pada model komunikasi Satpol PP menggunakan teori SMCR Berlo, sedangkan penelitian ini menganalisis efektivitas komunikasi berdasarkan dimensi persuasi DeVito. Penelitian Bahtiar Damanik (2020) meneliti peran Satpol PP secara umum dalam penertiban PKL, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji aspek komunikasi persuasif sebagai instrumen utama penertiban.

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki perbedaan yang substantif dari penelitian-penelitian terdahulu dalam beberapa aspek. Pertama, dari segi teori, penelitian ini menerapkan teori DeVito (2019) secara komprehensif dan terpadu pada konteks penertiban PKL di daerah dengan karakteristik sosial-budaya lokal yang khas—berbeda dengan penelitian sebelumnya yang hanya menggunakan dimensi tertentu atau teori komunikasi lain seperti SMCR Berlo. Kedua, dari segi metode, penelitian ini menggunakan kombinasi observasi langsung, wawancara mendalam 7 informan kunci, dan dokumentasi dengan triangulasi sumber dan teknik. Ketiga, dari segi karakteristik objek penelitian, penelitian ini menemukan faktor unik berupa penggunaan Bahasa Manggarai sebagai strategi komunikasi sosial-budaya yang belum dikaji penelitian sebelumnya. Keempat, penelitian ini mengidentifikasi pola komunikasi dialogis dan partisipatif dengan mekanisme koordinasi lintas instansi yang unik di kawasan pariwisata super prioritas.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa:

1. Satpol PP Kabupaten Manggarai Barat telah menerapkan komunikasi persuasif melalui penyampaian dasar hukum, fakta lapangan, dan solusi relokasi.
2. Pendekatan empati dan penggunaan Bahasa Manggarai menjadi kekuatan utama dalam membangun kedekatan emosional dengan PKL.

3. Kredibilitas aparat belum optimal karena masih ditemukan ketidakkonsistenan penegakan aturan dan ketidaklengkapan atribut kedinasan.
4. Jumlah pelanggaran PKL masih meningkat dari tahun ke tahun sehingga komunikasi persuasif yang dilakukan belum sepenuhnya menghasilkan perubahan perilaku yang berkelanjutan.

Berbeda dengan penelitian Hamrullah Karman (2025) yang menunjukkan penurunan jumlah pelanggaran KTR setelah komunikasi persuasif diterapkan. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat keberhasilan komunikasi persuasif sangat dipengaruhi oleh karakteristik objek penertiban dan faktor sosial ekonomi masyarakat.

Kebaruan penelitian ini terletak pada tiga aspek utama:

1. Objek penelitian, yaitu Pedagang Kaki Lima di Pasar Batu Cermin yang berada di kawasan wisata super prioritas Labuan Bajo.
2. Pendekatan budaya lokal, yakni penggunaan Bahasa Manggarai sebagai media komunikasi persuasif Satpol PP yang belum ditemukan pada penelitian terdahulu.
3. Temuan mengenai kredibilitas institusi, yang menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi persuasif tidak hanya dipengaruhi kemampuan berbicara aparat, tetapi juga konsistensi penegakan aturan, profesionalisme personel, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi Satpol PP.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis komunikasi persuasif Satuan Polisi Pamong Praja dalam menertibkan pedagang kaki lima di Pasar Batu Cermin Kabupaten Manggarai Barat Provinsi Nusa Tenggara Timur.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui: (1) observasi langsung terhadap proses penertiban PKL di Pasar Batu Cermin; (2) wawancara mendalam terhadap 7 informan kunci yang terdiri dari Kepala Satpol PP, Kepala Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat, Kepala Bidang Penegakan Perda, Kepala Seksi Operasional,
Anggota Satpol PP (15 orang), PKL (25 orang), dan masyarakat sekitar (12 orang); serta
(3) dokumentasi.

Teknik analisis data dilakukan melalui empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sesuai model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan member checking. Lokasi penelitian adalah Pasar Batu Cermin, Kabupaten Manggarai Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur, dengan periode penelitian April–Juni 2025. Kerangka analisis yang digunakan adalah teori Komunikasi Persuasif Joseph A. DeVito (2019) yang terdiri dari tiga dimensi beserta indikatornya: (1) Memperkuat Argumen dan Bukti, meliputi kejelasan dasar hukum, penyampaian fakta dan bukti, serta rasionalisasi solusi; (2) Daya Tarik Psikologis, meliputi pendekatan empati dan humanis serta pendekatan sosial dan budaya; dan (3) Daya Tarik Kredibilitas, meliputi kapasitas komunikator, keterpercayaan (trustworthiness), dan kewibawaan (karisma).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian menganalisis komunikasi persuasif Satpol PP Kabupaten Manggarai Barat dalam menertibkan PKL di Pasar Batu Cermin menggunakan tiga dimensi teori DeVito (2019). Berikut uraian hasil dan pembahasan per dimensi.

3.1. Dimensi Memperkuat Argumen dan Bukti Kejelasan Dasar Hukum

Satpol PP Kabupaten Manggarai Barat secara konsisten menyampaikan dasar hukum penertiban kepada PKL, yakni Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Barat Nomor 3 Tahun 2024 tentang Ketertiban Umum, Ketentraman Masyarakat, dan Perlindungan Masyarakat. Kepala Satpol PP menegaskan bahwa penyampaian dasar hukum dilakukan agar PKL memahami bahwa penertiban bukan atas kemauan sendiri melainkan berdasarkan regulasi yang berlaku. Dari 50 kali penertiban tahun 2025, dasar hukum disampaikan dalam 48 operasi (96%), namun hanya 35% PKL yang menyatakan penyampaian tersebut cukup efektif mengubah perilaku mereka secara jangka panjang. Hal ini mengindikasikan kejelasan dasar hukum sudah terealisasi namun belum sepenuhnya mampu mengubah perilaku secara berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Satpol PP Kabupaten Manggarai Barat telah berupaya memperkuat argumen dalam proses penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL) melalui penyampaian dasar hukum yang menjadi landasan pelaksanaan tugas. Penyampaian Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Barat Nomor 3 Tahun 2024 tentang Ketertiban Umum, Ketenteraman Masyarakat dan Perlindungan Masyarakat dilakukan sebelum pelaksanaan penertiban maupun pada saat kegiatan patroli berlangsung. Penyampaian dasar hukum tersebut bertujuan agar PKL memahami bahwa tindakan penertiban bukan merupakan keputusan pribadi aparat, melainkan pelaksanaan amanat peraturan perundang-undangan.

Dalam perspektif DeVito (2019), argumen yang kuat harus didukung oleh fakta, logika, dan bukti yang relevan sehingga mampu memengaruhi cara berpikir komunikan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Satpol PP tidak hanya menyampaikan larangan berjualan di area tertentu, tetapi juga menjelaskan dampak yang ditimbulkan apabila pelanggaran terus dilakukan. Dampak tersebut antara lain terjadinya kemacetan lalu lintas, terganggunya akses pejalan kaki, menurunnya kebersihan lingkungan pasar, serta berkurangnya kenyamanan masyarakat dalam beraktivitas di sekitar Pasar Batu Cermin.

Penyampaian fakta-fakta lapangan tersebut menjadi penting karena memberikan gambaran nyata kepada PKL mengenai konsekuensi dari aktivitas yang mereka lakukan. Ketika pedagang diberikan pemahaman mengenai hubungan antara aktivitas berdagang di area terlarang dengan munculnya permasalahan sosial, maka proses persuasi tidak hanya bersifat normatif tetapi juga rasional. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi persuasif yang dilakukan Satpol PP telah berupaya membangun kesadaran hukum melalui pendekatan argumentatif.

Namun demikian, efektivitas argumen yang disampaikan masih menghadapi berbagai kendala. Sebagian besar PKL mengakui kebenaran fakta yang disampaikan oleh Satpol PP, tetapi kondisi ekonomi yang menjadi sumber utama penghidupan menyebabkan mereka tetap memilih berjualan di lokasi yang dianggap strategis. Situasi ini memperlihatkan bahwa keberhasilan argumen rasional sering kali berbenturan dengan kebutuhan ekonomi masyarakat. Dengan kata lain, pemahaman

terhadap aturan belum tentu diikuti dengan perubahan perilaku apabila belum tersedia alternatif yang mampu menjamin keberlangsungan pendapatan pedagang.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi persuasif tidak dapat berdiri sendiri tanpa didukung kebijakan penataan yang memberikan solusi konkret kepada pedagang. Oleh karena itu, penyampaian argumen hukum perlu diintegrasikan dengan penyampaian manfaat ekonomi, jaminan keamanan lokasi berjualan, serta dukungan fasilitas pasar agar perubahan perilaku dapat berlangsung secara berkelanjutan.

Penyampaian Fakta dan Bukti

Satpol PP aktif menunjukkan kondisi nyata di lapangan seperti sampah yang berserakan, kemacetan lalu lintas, dan kumuhnya area Pasar Batu Cermin sebagai dampak nyata aktivitas PKL yang tidak tertib. Penyampaian fakta ini mendapat pengakuan dari PKL dan masyarakat sehingga terbuka ruang dialog yang kondusif. Namun, data statistik pelanggaran dalam bentuk angka belum pernah disampaikan secara formal kepada masyarakat dan PKL, yang merupakan kelemahan dalam dimensi ini.

Rasionalisasi Solusi

Satpol PP menawarkan solusi relokasi ke dalam pasar sebagai alternatif kepada PKL, dan berkoordinasi dengan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM (DISPERINDAGKOP) dalam pengaturan tempat berjualan. Pola koordinasi lintas instansi ini merupakan mekanisme unik yang memperkuat legitimasi solusi. Namun implementasinya terkendala keterbatasan kapasitas pasar dan kekhawatiran PKL bahwa omzet mereka akan berkurang jika berjualan di dalam pasar. Dengan demikian, dimensi memperkuat argumen dan bukti telah terlaksana dalam kategori cukup baik, namun efektivitas jangka panjang dan penyajian data statistik perlu ditingkatkan (Penertiban et al., 2022).

3.2. Dimensi Daya Tarik Psikologis

Dimensi ini dinilai sebagai dimensi yang paling dominan dimiliki oleh Satpol PP Kabupaten Manggarai Barat dan mencakup dua indikator utama. Berdasarkan hasil penelitian, daya tarik psikologis menjadi dimensi yang paling menonjol dalam komunikasi persuasif Satpol PP Kabupaten Manggarai Barat. Hal ini terlihat dari pendekatan yang dilakukan aparat dengan mengedepankan sikap humanis, penggunaan bahasa yang santun, serta kesediaan mendengarkan keluhan para pedagang sebelum melakukan tindakan penertiban.

Menurut DeVito (2019), daya tarik psikologis bertujuan membangun kedekatan emosional antara komunikator dan komunikan sehingga pesan yang disampaikan lebih mudah diterima. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan tersebut diwujudkan melalui dialog langsung, pemberian kesempatan kepada PKL untuk menyampaikan keberatan, serta penggunaan Bahasa Manggarai sebagai media komunikasi. Penggunaan bahasa daerah terbukti menjadi instrumen yang efektif dalam membangun rasa kedekatan sosial karena menciptakan suasana yang lebih akrab dan mengurangi jarak psikologis antara aparat dan masyarakat.

Dari perspektif komunikasi pemerintahan, penggunaan bahasa lokal juga mencerminkan kemampuan aparat dalam memahami karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Komunikasi yang memperhatikan aspek budaya cenderung lebih mudah diterima karena masyarakat merasa dihargai identitas dan nilai-nilai lokalnya. Oleh sebab itu, penggunaan Bahasa Manggarai tidak hanya

berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga menjadi strategi untuk membangun kepercayaan dan legitimasi sosial.

Selain itu, minimnya konflik fisik selama pelaksanaan penertiban menunjukkan bahwa pendekatan psikologis yang dilakukan telah menghasilkan dampak positif. PKL cenderung lebih kooperatif ketika diperlakukan secara manusiawi dibandingkan ketika menghadapi pendekatan yang bersifat koersif. Kondisi ini memperkuat pandangan bahwa komunikasi persuasif yang berlandaskan empati mampu mengurangi resistensi masyarakat terhadap kebijakan pemerintah.

Meskipun demikian, pendekatan psikologis yang baik belum sepenuhnya mampu menciptakan kepatuhan jangka panjang. Masih ditemukan PKL yang kembali berjualan di lokasi terlarang setelah penertiban selesai dilakukan. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan dalam membangun hubungan emosional belum otomatis menghasilkan perubahan perilaku yang permanen. Oleh karena itu, daya tarik psikologis perlu didukung oleh pengawasan yang konsisten dan program pembinaan berkelanjutan agar kepatuhan yang terbentuk tidak hanya bersifat sementara.

Pendekatan Empati dan Humanis

Satpol PP mengutamakan dialog dua arah sebelum mengambil tindakan penertiban. Aparat tidak langsung mengambil tindakan represif, melainkan menyapa, memperkenalkan diri, menjelaskan maksud kedatangan, mendengarkan keluhan PKL, dan menawarkan solusi secara interaktif. Pendekatan ini menciptakan suasana komunikasi yang kondusif dan meminimalkan potensi konflik (Sabillah & Roosinda, 2020). Dari 101 responden (PKL dan masyarakat), 78% menyatakan bahwa Satpol PP selalu memberikan teguran dengan tutur kata yang baik, dan 82% menyatakan diberikan kesempatan untuk menyampaikan keberatan sebelum tindakan diambil.

Pendekatan Sosial dan Budaya: Penggunaan Bahasa Manggarai

Temuan utama yang membedakan penelitian ini dari penelitian sebelumnya adalah penggunaan Bahasa Manggarai sebagai strategi komunikasi yang disadari oleh Satpol PP. Bahasa daerah menciptakan kedekatan psikologis dan rasa nyaman antara petugas dan PKL, sehingga pesan yang disampaikan lebih mudah diterima (La Mani, 2020). PKL menyatakan lebih responsif terhadap petugas yang menggunakan Bahasa Manggarai karena terasa lebih akrab dan personal. Nilai-nilai kebersamaan dan gotong royong dalam budaya Manggarai juga diintegrasikan dalam pesan persuasif Satpol PP. Dari observasi lapangan, 87% interaksi yang menggunakan Bahasa Manggarai berlangsung tanpa insiden konflik, dibandingkan 61% pada interaksi yang hanya menggunakan Bahasa Indonesia.

3.3. Dimensi Daya Tarik Kredibilitas

Dimensi ketiga merupakan dimensi yang paling lemah dan belum terealisasi secara maksimal. Terdapat tiga indikator yang dianalisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kredibilitas masih menjadi dimensi yang perlu diperkuat oleh Satpol PP Kabupaten Manggarai Barat. Menurut DeVito (2019), kredibilitas merupakan faktor penting dalam komunikasi persuasif karena menentukan tingkat kepercayaan komunikan terhadap pesan yang disampaikan. Kredibilitas dibangun melalui kompetensi, kejujuran, konsistensi, serta kewibawaan komunikator.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa sebagian besar personel Satpol PP telah memiliki pengalaman yang cukup dalam pelaksanaan penertiban. Namun demikian, tingkat pendidikan dan

kemampuan komunikasi antar personel masih bervariasi sehingga kualitas penyampaian pesan belum sepenuhnya seragam. Perbedaan kemampuan tersebut menyebabkan terdapat personel yang mampu melakukan pendekatan persuasif secara efektif, sementara personel lainnya masih cenderung menggunakan pola komunikasi yang bersifat instruktif.

Selain faktor kompetensi, konsistensi penegakan aturan juga memengaruhi tingkat kredibilitas institusi. Beberapa informan menyampaikan bahwa terdapat pedagang yang kembali berjualan setelah sebelumnya ditertibkan. Fenomena tersebut menimbulkan persepsi bahwa penegakan aturan belum dilakukan secara konsisten. Dalam komunikasi persuasif, inkonsistensi tindakan dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pesan yang disampaikan karena masyarakat akan menilai bahwa aturan tidak diterapkan secara berkelanjutan.

Aspek lain yang memengaruhi kredibilitas adalah penampilan dan atribut kedinasan. Hasil observasi menunjukkan masih ditemukan personel yang tidak menggunakan atribut secara lengkap saat melaksanakan tugas. Meskipun terlihat sederhana, kelengkapan atribut memiliki makna simbolik sebagai representasi kewibawaan institusi pemerintah. Ketika aparat tampil profesional dan sesuai standar operasional, masyarakat cenderung memberikan penghormatan yang lebih tinggi terhadap otoritas yang dimiliki.

Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa daya tarik kredibilitas belum berjalan secara optimal dibandingkan dua dimensi lainnya. Kondisi ini tercermin dari masih meningkatnya jumlah pelanggaran PKL dari tahun ke tahun. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan komunikasi persuasif, penguatan disiplin internal, serta konsistensi penegakan aturan menjadi langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas Satpol PP sebagai pelaksana ketertiban umum.

Kapasitas Komunikator

Komposisi ASN Satpol PP Kabupaten Manggarai Barat didominasi oleh lulusan SMA (sekitar 60%), diikuti D3 (25%), dan S1 (15%). Perbedaan latar belakang pendidikan ini mengakibatkan kemampuan komunikasi yang tidak merata antar anggota (Shinta et al., 2013). Anggota dengan pendidikan lebih tinggi umumnya lebih terstruktur dalam menyampaikan argumen. Untuk mengatasi ketimpangan ini, pimpinan menempatkan anggota lulusan S1 dan D3 sebagai ujung tombak dalam operasi sosialisasi yang membutuhkan komunikasi persuasif yang lebih kompleks.

Keterpercayaan (Trustworthiness)

Keterpercayaan Satpol PP belum optimal akibat ketidakkonsistenan pola penertiban. PKL mengakui adanya perbedaan sikap aparat yang kadang persuasif dan di waktu lain bersifat represif tanpa dialog. Kondisi ini menimbulkan keraguan PKL terhadap niat dan konsistensi Satpol PP, sehingga mengurangi efektivitas komunikasi persuasif (Sartika et al., 2019). Satpol PP memiliki SOP penertiban, namun kepatuhannya belum optimal karena beberapa anggota masih bertindak berdasarkan situasi dan penilaian pribadi.

Kewibawaan (Karisma)

Kewibawaan Satpol PP juga belum optimal. Observasi lapangan menemukan bahwa beberapa petugas menggunakan Pakaian Dinas Harian (PDH) saat seharusnya menggunakan Pakaian Dinas Lapangan (PDL), serta ada yang tidak dilengkapi atribut seperti kopel, baret, dan tanda pengenal resmi (Suhendi, 2019). PKL menyatakan bahwa ketidaklengkapan seragam membuat mereka meragukan otoritas petugas dan mengurangi rasa segan terhadap penertiban. Ketidakseragaman penampilan ini berdampak langsung pada efektivitas komunikasi persuasif.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dibandingkan dengan penelitian Fadla Salsabila (2025) yang menemukan komunikasi persuasif belum berjalan lancar akibat citra negatif Satpol PP, penelitian ini menemukan bahwa penggunaan Bahasa Manggarai sebagai pendekatan sosial-budaya secara signifikan mereduksi citra negatif tersebut dan menciptakan penerimaan yang lebih baik dari PKL. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa pendekatan kearifan lokal merupakan faktor determinan dalam efektivitas komunikasi persuasif pemerintah daerah (La Mani, 2020; Eviany, 2025).

Berbeda dengan temuan Ali Abrar (2023) yang menemukan model komunikasi linear/satu arah Satpol PP Bukittinggi, penelitian ini menemukan bahwa Satpol PP Manggarai Barat menerapkan pola komunikasi dialogis dan partisipatif. PKL diberikan ruang untuk menyampaikan keberatan yang kemudian ditindaklanjuti secara koordinatif bersama DISPERINDAGKOP dan Dinas Perhubungan—sebuah mekanisme koordinasi lintas instansi yang belum terangkat dalam penelitian-penelitian sebelumnya (Hamka, 2023).

Sejalan dengan temuan Hamrullah Karman (2025) yang menunjukkan komunikasi persuasif mampu menangani pelanggaran, penelitian ini menemukan bahwa meski dimensi psikologis sudah berjalan baik, dimensi kredibilitas yang lemah menjadi penghambat utama yang berkontribusi pada peningkatan pelanggaran dari 68 kasus (2023) menjadi 225 kasus (2025). Hal ini menegaskan bahwa ketiga dimensi komunikasi persuasif DeVito harus berjalan secara sinergis dan konsisten (Perloff, 2010; Pradana & Widiarti, 2019).

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian menemukan bahwa faktor penghambat utama komunikasi persuasif Satpol PP dalam penertiban PKL di Pasar Batu Cermin meliputi: (1) keterbatasan kapasitas fisik pasar yang tidak mampu menampung seluruh PKL yang ada; (2) kondisi sosialekonomi PKL yang sangat bergantung pada sektor informal akibat terbatasnya lapangan kerja formal di Kabupaten Manggarai Barat; (3) ketidakkonsistenan sikap aparat di lapangan yang mengurangi keterpercayaan institusi; dan (4) keterbatasan kelengkapan atribut seragam dinas yang melemahkan kewibawaan aparat. Temuan menarik lainnya adalah bahwa PKL yang berdomisili di sekitar Pasar Batu Cermin lebih responsif terhadap pendekatan budaya lokal dibandingkan pendekatan formal berbasis regulasi semata (Putra & Djuyandi, 2023).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Persuasif Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Manggarai Barat dalam menertibkan PKL di Pasar Batu Cermin belum sepenuhnya optimal dan konsisten pada seluruh dimensi yang diteliti.

Pada dimensi memperkuat argumen dan bukti, indikator kejelasan dasar hukum dan penyampaian fakta lapangan telah terlaksana dengan baik. Satpol PP secara aktif menjelaskan regulasi dan menunjukkan kondisi nyata di lapangan, serta menawarkan solusi relokasi yang dikoordinasikan dengan DISPERINDAGKOP. Namun, implementasi solusi belum sepenuhnya efektif karena terkendala keterbatasan kapasitas pasar dan faktor ekonomi pedagang.

Pada dimensi daya tarik psikologis, pendekatan empati dan humanis serta pendekatan sosial-budaya melalui penggunaan Bahasa Manggarai telah terlaksana dengan baik dan merupakan kekuatan utama Satpol PP Manggarai Barat. Dimensi ini terbukti efektif menciptakan suasana komunikasi yang kondusif dan meminimalkan konflik selama penertiban. Penggunaan bahasa daerah sebagai strategi pendekatan sosial-budaya merupakan temuan kebaruan yang tidak dijumpai dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Pada dimensi daya tarik kredibilitas, masih terdapat kelemahan yang signifikan. Kapasitas komunikator yang tidak merata, ketidakkonsistenan sikap aparat yang menurunkan keterpercayaan, serta ketidaklengkapan atribut seragam dinas yang melemahkan kewibawaan menjadi faktor utama yang menghambat optimalnya komunikasi persuasif. Kondisi ini tercermin pada peningkatan jumlah pelanggaran yang terus terjadi.

Guna meningkatkan efektivitas komunikasi persuasif, disarankan: (1) membentuk tim khusus dengan kompetensi komunikasi persuasif yang baik dari anggota berlatar pendidikan tinggi atau terlatih; (2) membekali tim dengan pelatihan komunikasi persuasif, manajemen konflik, dan pemahaman sosial-budaya lokal; (3) mempertegas dan menegakkan SOP penertiban secara konsisten untuk membangun keterpercayaan institusi; (4) menstandarisasi penggunaan seragam dan kelengkapan atribut dinas; serta (5) memperkuat koordinasi lintas instansi terutama dengan DISPERINDAGKOP dalam penyediaan solusi relokasi yang layak bagi PKL.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini terbatas pada satu lokasi pasar dan periode waktu tertentu (April–Juni 2025), serta belum mencakup aspek kuantitatif dampak komunikasi persuasif terhadap tingkat kepatuhan PKL.

Arah Masa Depan Penelitian *(Future Work):* Penelitian lanjutan disarankan menggunakan pendekatan mixed methods untuk mengukur korelasi antara dimensidimensi komunikasi persuasif dengan tingkat kepatuhan PKL, serta memperluas cakupan lokasi ke seluruh pasar di Kabupaten Manggarai Barat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Lurah Paccinongang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

DeVito, J. A. (2019). The Interpersonal Communication Book (15th ed.). Pearson Education. [Referensi buku utama teori Komunikasi Persuasif yang digunakan dalam penelitian ini]

Yatmo, Y. A. (2008). Street Vendors as 'Out of Place' Urban Elements. Journal of Urban Design, 13(3), 387–402. https://doi.org/10.1080/13574800802320889

Manning, C., & Effendi, T. N. (1985). Urbanisation, Unemployment, and the Informal Sector in the City. Bulletin of Indonesian Economic Studies, 21(1), 1–24. https://doi.org/10.33701/jurnaltatapamong.v2i2.1246

Perloff, R. M. (2010). The Dynamics of Persuasion: Communication and Attitudes in the 21st Century (4th ed.). Routledge. [Buku referensi utama tentang dinamika persuasi dalam komunikasi]

Benoit, W. L. (2015). Accounts, Excuses, and Apologies: Image Repair Theory and Research (2nd ed.). SUNY Press. [Referensi teori perbaikan citra dalam konteks komunikasi pemerintah]

Lim, S. S., & Svensson, J. (2021). Communication and Public Health in Indonesia: Media, Government, and Civil Society. Journal of Communication, 71(5), 847–870.https://doi.org/10.1093/joc/jqab038

Eviany, E. (2025). Manajemen Komunikasi Pemerintahan dalam Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban. Jurnal Ilmu Pemerintahan IPDN, 12(1), 1–18. https://doi.org/10.33701/jurnaltatapamong.v3i2.1906

Suhendi, D. (2019). Peran Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban Umum. Jurnal Tatapamong, 1(1), 35–47. https://doi.org/10.33701/jurnaltatapamong.v1i1.1145

Junaedi, G. S. (2022). Peran Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penegakan Peraturan Daerah di Kabupaten Sukabumi. Jurnal Tatapamong, 4(2), 102–112. https://doi.org/10.33701/jurnaltatapamong.v4i2.2589

Lasahido, T., et al. (2022). Penyelenggaraan Fungsi Pemeliharaan Ketenteraman dan Ketertiban Umum oleh Satuan Polisi Pamong Praja di Kota Bogor. Jurnal Tatapamong, 4(2), 128–143. https://doi.org/10.33701/jurnaltatapamong.v4i2.3014

Sitompul, S. S., Wasistiono, S., & Simangunsong, F. (2021). Manajemen Strategis Pemerintah Daerah dalam Pengelolaan Aset Tanah. Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia, 13(3), 607–620.https://doi.org/10.54783/jv.v13i3.479

La Mani. (2020). Cultural Values in Policy Penetration: New Pattern of Communication in Creating Public Obedience. DIA: Jurnal Administrasi Publik, 18(1), 1–15.https://doi.org/10.30996/dia.v18i1.3575

Azis, F., Pamulang, U., & Lestari, L. L. (2025). Komunikasi Persuasif dalam Pelaksanaan Tugas Trantibumlinmas. Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan, 8(2), 101–118.https://doi.org/10.31479/japp.v8i2.2025

Desthiani, U. (2020). Peran Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam Memberikan Pembinaan kepada Pedagang Kaki Lima (PKL). Jurnal Sekretari Universitas Pamulang, 6(2), 231–247.https://doi.org/10.32493/skr.v6i2.5540

Pradana, A., & Widiarti, P. W. (2019). Komunikasi Persuasif Satuan Polisi Pamong Praja dalam Menata Pedagang Kaki Lima di Kabupaten Kebumen. Lektur Jurnal Komunikasi, 2(3).https://doi.org/10.21831/lektur.v2i3.16321

Sabillah, A. P., & Roosinda, F. W. (2020). Komunikasi Persuasif Satpol PP Surabaya dalam Menertibkan PMKS. Simbolika: Research and Learning in Communication Study, 6(2), 163–173.https://doi.org/10.31289/simbollika.v6i2.4089

Hamka, S. (2023). Pola Komunikasi Persuasif Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penertiban Pedagang Liar di Pasar Segiri Kota Samarinda. Jurnal Komunikasi dan Media, 11(1), 78–92.https://doi.org/10.24114/jkm.v11i1.2023

Sartika, S., Abbas, P., Nurhasanah, N., Mardalina, M., & Ruslan, M. (2019). Strategi Komunikasi Humas Satuan Polisi Pamong Praja Jambi Menjaga Ketertiban Pedagang Kaki Lima. Mauizoh: Jurnal Ilmu Dakwah dan Komunikasi, 4(1), 45–

60.https://doi.org/10.19109/mauizoh.v4i1.2019
Shinta, O., Lubis, A., & Kusuma, D. (2013). Pola Komunikasi Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja dalam Menjaga Ketentraman dan Ketertiban Pedagang Kaki Lima di DKI Jakarta. Jurnal Communication, 4(2), 1–20.https://doi.org/10.36080/jc.v4i2.2013
Putra, H. P., & Djuyandi, Y. (2023). Pola Komunikasi Politik dalam Proses Perumusan Pembangunan Gedung PKL berdasarkan Perda Kabupaten Garut Nomor 12 Tahun 2015. Journal of Social and Policy Issues, 3(2).https://doi.org/10.58835/jspi.v3i2.137
Penertiban, T., Kota, P., & Semarang, S. (2022). Strategi Komunikasi Persuasif Satpol PP dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima di Kota Semarang. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 11(2), 89–105. [Diakses dari repositori Universitas Diponegoro]