KOMUNIKASI PERSUASIF SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PELAKSANAAN PATROLI TRANTIBUM DI KABUPATEN BARITO KUALA PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Fajar Dicky Manurung
NPP. 33.0777
Program Studi Praktik Perpolisian Tata Pamong
Email: fajarmanurung103@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Mohamad Zaki Taufik, AP, M.Si
Email: zaki.taufik74@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *The implementation of public peace and order patrols is one of the important functions of local government carried out by the Civil Service Police Unit (Satpol PP). However, misunderstandings and community resistance are still encountered during the implementation of public peace and order (trantibum) patrols in Barito Kuala Regency. This condition indicates a communication gap between Satpol PP officers and the community, while the success of trantibum patrol activities largely depends on the officers' ability to build public understanding, acceptance, and compliance through effective and persuasive communication.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the persuasive communication of the Civil Service Police Unit (Satpol PP) in the implementation of public peace and order (trantibum) patrols in Barito Kuala Regency.* ***Method:*** *This study employed a descriptive qualitative method with an inductive approach and analysis based on DeVito's persuasive communication theory. Data were collected through interviews, observations, and documentation.* ***Results:*** *The findings show that persuasive communication in the implementation of trantibum patrols consists of three main dimensions. In the argument strengthening dimension, officers delivered messages based on regulations, factual information, and field conditions, helping the community understand the purpose of patrol activities. In the psychological appeal dimension, a humanistic approach, politeness, and the ability to understand community conditions helped reduce potential conflicts and increased public acceptance of officers' directions. In the credibility dimension, communication skills, experience, and integrity played important roles in building public trust. However, inconsistencies in message delivery, variations in empathy among officers, and a lack of communication clarity were still found in several field situations.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the persuasive communication of the Civil Service Police Unit (Satpol PP) in the implementation of trantibum patrols in Barito Kuala Regency has been carried out quite effectively through argument strengthening, psychological appeal, and officer credibility in fostering public understanding and acceptance of patrol activities.*
Keywords: *Civil Service Police Unit; Patrol; Persuasive Communication; Public Peace and Order.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum merupakan salah satu fungsi penting pemerintah daerah yang dilaksanakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Namun, dalam pelaksanaan patroli trantibum di Kabupaten Barito Kuala masih ditemukan kesalahpahaman dan resistensi masyarakat terhadap arahan petugas. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam proses komunikasi antara Satpol PP dan masyarakat, sementara keberhasilan patroli trantibum sangat bergantung pada kemampuan petugas dalam membangun pemahaman, penerimaan, dan kepatuhan masyarakat melalui komunikasi yang efektif dan persuasif. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis komunikasi persuasif Satuan Polisi Pamong Praja dalam pelaksanaan patroli trantibum di Kabupaten Barito Kuala. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis berdasarkan teori komunikasi persuasif DeVito. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi persuasif Satpol PP dalam pelaksanaan patroli trantibum terdiri atas tiga dimensi utama. Pada dimensi penguatan argumen, petugas menyampaikan pesan berdasarkan aturan, fakta, dan kondisi lapangan sehingga membantu masyarakat memahami tujuan patroli. Pada dimensi daya tarik psikologis, pendekatan humanis, sikap sopan, dan kemampuan memahami kondisi masyarakat mampu mengurangi potensi konflik serta meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap arahan petugas. Pada dimensi kredibilitas, kemampuan komunikasi, pengalaman, dan integritas petugas berperan dalam membangun kepercayaan masyarakat. Namun, masih ditemukan ketidakkonsistenan dalam penyampaian pesan, variasi tingkat empati antaranggota, dan kejelasan komunikasi yang belum optimal pada beberapa situasi di lapangan. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi persuasif Satuan Polisi Pamong Praja dalam pelaksanaan patroli trantibum di Kabupaten Barito Kuala telah berjalan cukup baik melalui penguatan argumen, daya tarik psikologis, dan kredibilitas petugas dalam membangun pemahaman serta penerimaan masyarakat terhadap kegiatan patroli.

Kata kunci: Komunikasi Persuasif; Patroli; Satuan Polisi Pamong Praja; Trantibum.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ketenteraman dan ketertiban umum merupakan salah satu kondisi yang sangat penting dalam mendukung terselenggaranya pemerintahan, pembangunan, dan kehidupan bermasyarakat yang kondusif (Boege et al,2009). Keberadaan kondisi yang aman, tertib, dan tenteram memungkinkan masyarakat menjalankan aktivitas sosial, ekonomi, dan budaya secara optimal (Hoffman,2017). Sebaliknya, berbagai bentuk gangguan ketenteraman dan ketertiban umum dapat menghambat aktivitas masyarakat serta mengganggu stabilitas sosial yang menjadi fondasi pembangunan daerah ((Igbuzor, 2011). Oleh karena itu, upaya menciptakan dan memelihara ketenteraman serta ketertiban umum menjadi tanggung jawab pemerintah yang harus dilaksanakan secara berkelanjutan.

Cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea keempat menegaskan bahwa negara berkewajiban melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia serta memajukan kesejahteraan umum. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara memiliki tanggung jawab dalam menjamin keamanan, ketenteraman, dan ketertiban masyarakat sebagai bagian dari perlindungan terhadap warga negara. Labolo (2016) menyatakan bahwa negara berkewajiban menciptakan kondisi sosial yang aman dan tenteram sebagai suatu keadaan yang memungkinkan masyarakat meningkatkan kualitas kehidupannya sesuai dengan norma dan aturan yang berlaku. Sejalan dengan itu, Suradinata dan

Lukman (2021) menjelaskan bahwa ketenteraman dan ketertiban umum merupakan prasyarat utama bagi terselenggaranya pemerintahan dan pembangunan yang efektif.

Seiring dengan perkembangan masyarakat dan meningkatnya kompleksitas aktivitas sosial, tantangan dalam menjaga ketenteraman dan ketertiban umum juga semakin besar (Glowacki, 2024). Berbagai bentuk gangguan seperti pelanggaran fasilitas umum, pelanggaran peraturan daerah, aktivitas usaha yang tidak sesuai ketentuan, serta penggunaan ruang publik yang tidak semestinya masih sering ditemukan di berbagai daerah (Ceccato et al, 2023). Gunawan (2012) menjelaskan bahwa gangguan ketenteraman dan ketertiban umum dapat menimbulkan keresahan masyarakat serta mengganggu kenyamanan kehidupan sosial. Selain itu, Hamka & Arsyad (2023) menyatakan bahwa dalam upaya mengelola berbagai kepentingan masyarakat, pemerintah sering dihadapkan pada potensi konflik dan gesekan antara aparat dengan masyarakat sehingga diperlukan pendekatan yang tepat dalam pelaksanaan tugas di lapangan.

Dalam rangka mewujudkan kondisi ketenteraman dan ketertiban umum yang kondusif, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan urusan ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat. Hal tersebut ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 12 ayat (1) huruf c yang menyatakan bahwa ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat merupakan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar. Sebagai pelaksana urusan tersebut, pemerintah membentuk Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) yang memiliki tugas menegakkan peraturan daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat, serta memberikan perlindungan kepada masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja.

Kabupaten Barito Kuala merupakan salah satu daerah yang terus berupaya menjaga kondisi ketenteraman dan ketertiban umum melalui berbagai program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja. Masih ditemukan berbagai bentuk gangguan ketertiban, ketenteraman, dan keindahan (K3) yang terjadi di wilayah tersebut. Gangguan tersebut antara lain berupa pelanggaran oleh pedagang kaki lima (PKL), pelanggaran peraturan daerah, keberadaan gelandangan dan pengemis, serta aktivitas masyarakat yang menggunakan ruang publik tidak sesuai peruntukannya.

Berdasarkan data LAKIP Satpol PP Kabupaten Barito Kuala Tahun 2024, jumlah pelanggaran K3 yang dilaporkan mencapai 165 kasus. Jenis pelanggaran yang paling dominan adalah penertiban dan pengawasan peraturan daerah sebanyak 92 kasus serta pelanggaran oleh pedagang kaki lima sebanyak 69 kasus. Data tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai aktivitas masyarakat yang berpotensi mengganggu ketertiban umum sehingga memerlukan pengawasan dan penanganan secara berkelanjutan oleh pemerintah daerah.

Meskipun demikian, kinerja Satpol PP Kabupaten Barito Kuala dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum menunjukkan hasil yang cukup baik. Persentase gangguan ketenteraman dan ketertiban umum yang berhasil diselesaikan mencapai 100 persen. Selain itu, persentase penegakan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah juga mencapai 100 persen. Capaian tersebut menunjukkan bahwa Satpol PP telah melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal dalam menangani berbagai bentuk gangguan ketertiban yang terjadi di masyarakat.

Salah satu upaya preventif yang dilakukan Satpol PP Kabupaten Barito Kuala untuk menjaga ketenteraman dan ketertiban umum adalah melalui kegiatan patroli trantibum. Patroli merupakan kegiatan pemantauan lapangan yang dilakukan secara rutin untuk mendeteksi, mencegah, dan menangani potensi gangguan ketertiban masyarakat. Kegiatan patroli trantibum dilaksanakan secara rutin terutama di wilayah Kecamatan Marabahan dan Kecamatan Alalak yang memiliki tingkat aktivitas masyarakat cukup tinggi. Hasil patroli menunjukkan masih ditemukannya pedagang yang berjualan di

trotoar dan jalur hijau, pemasangan banner tanpa izin, serta berbagai aktivitas masyarakat yang melanggar ketentuan ketertiban umum.

Namun demikian, keberhasilan pelaksanaan patroli tidak hanya ditentukan oleh kemampuan aparat dalam menegakkan aturan, tetapi juga oleh kemampuan membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat. Dalam praktiknya, kegiatan patroli dan penertiban sering menghadapi berbagai bentuk penolakan, kesalahpahaman, dan resistensi dari masyarakat yang merasa dirugikan oleh tindakan penertiban. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persoalan ketertiban umum tidak hanya berkaitan dengan aspek hukum dan penegakan aturan, tetapi juga berkaitan dengan aspek komunikasi antara aparat dan masyarakat. Komunikasi memiliki peran penting dalam membangun pemahaman masyarakat terhadap tujuan dan manfaat pelaksanaan patroli trantibum. Melalui komunikasi yang baik, masyarakat dapat memahami bahwa kegiatan patroli bukan semata-mata tindakan represif, melainkan upaya preventif dan edukatif untuk menciptakan lingkungan yang tertib, aman, dan nyaman. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap aparat serta memicu konflik dalam pelaksanaan tugas di lapangan. Effendy (2000)menjelaskan bahwa komunikasi yang tidak terbangun secara dialogis dapat menyebabkan menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Berdasarkan hasil observasi awal dan berbagai fenomena yang terjadi di lapangan, masih ditemukan adanya kesalahpahaman masyarakat terhadap fungsi dan tugas Satpol PP dalam pelaksanaan patroli trantibum. Meskipun tingkat penyelesaian gangguan ketertiban umum di Kabupaten Barito Kuala telah mencapai 100 persen, berbagai bentuk resistensi masyarakat masih muncul dalam beberapa kegiatan patroli dan penertiban. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara keberhasilan penyelesaian kasus ketertiban umum dengan penerimaan masyarakat terhadap pelaksanaan tugas Satpol PP. Di sisi lain, penelitian mengenai Satpol PP umumnya lebih banyak membahas efektivitas penegakan peraturan daerah, kinerja organisasi, dan penertiban pelanggaran, sedangkan kajian mengenai komunikasi persuasif dalam pelaksanaan patroli trantibum masih relatif terbatas, khususnya di Kabupaten Barito Kuala.

Oleh karena itu, komunikasi persuasif menjadi aspek yang penting untuk dikaji karena dapat menjadi sarana dalam membangun pemahaman, kepercayaan, dan kepatuhan masyarakat terhadap aturan yang berlaku. Melalui komunikasi persuasif, aparat tidak hanya berfungsi sebagai penegak peraturan, tetapi juga sebagai komunikator yang mampu menciptakan hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Komunikasi Persuasif Satuan Polisi Pamong Praja dalam Pelaksanaan Patroli Trantibum di Kabupaten Barito Kuala."

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penelitian ini berfokus pada permasalahan komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam pelaksanaan patroli ketenteraman dan ketertiban umum (trantibum) di Kabupaten Barito Kuala. Meskipun berdasarkan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Barito Kuala Tahun 2024 persentase penyelesaian gangguan ketenteraman dan ketertiban umum telah mencapai 100%, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai bentuk kesalahpahaman, penolakan, dan resistensi masyarakat terhadap kegiatan patroli dan penertiban yang dilakukan oleh Satpol PP. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penyelesaian kasus trantibum belum sepenuhnya sejalan dengan tingkat penerimaan dan pemahaman masyarakat terhadap tugas dan fungsi Satpol PP. Salah satu permasalahan yang sering muncul dalam pelaksanaan patroli adalah masih adanya masyarakat yang memandang tindakan Satpol PP sebagai

bentuk penegakan yang bersifat represif. Padahal, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja, pelaksanaan tugas Satpol PP tidak hanya berorientasi pada penindakan, tetapi juga mengedepankan upaya preventif melalui pembinaan, sosialisasi, edukasi, dan pendekatan persuasif kepada masyarakat. Namun demikian, masih ditemukan pedagang kaki lima yang berjualan di lokasi terlarang, penggunaan fasilitas umum yang tidak sesuai peruntukannya, pemasangan reklame tanpa izin, dan berbagai pelanggaran lainnya yang berulang meskipun telah dilakukan patroli dan pembinaan secara rutin.

Karakteristik wilayah Kabupaten Barito Kuala yang terdiri atas kawasan perkotaan, bantaran sungai, serta permukiman yang tersebar juga menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan patroli trantibum. Dalam beberapa kegiatan penertiban, masyarakat menunjukkan sikap kurang kooperatif karena merasa tidak memperoleh informasi yang memadai mengenai aturan maupun tujuan dari tindakan yang dilakukan aparat. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam membangun pemahaman, kepercayaan, dan kepatuhan masyarakat terhadap peraturan daerah. Meskipun berbagai penelitian telah membahas kinerja Satpol PP, efektivitas penegakan peraturan daerah, serta strategi penertiban pelanggaran ketertiban umum, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji bagaimana komunikasi persuasif Satpol PP diterapkan dalam pelaksanaan patroli trantibum. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada aspek penegakan hukum, kepatuhan masyarakat, dan efektivitas organisasi, sementara kajian mengenai penguatan argumen, daya tarik psikologis, dan kredibilitas komunikator sebagai unsur komunikasi persuasif dalam pelaksanaan patroli masih relatif terbatas.

Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) berupa belum banyaknya kajian yang menganalisis komunikasi persuasif Satpol PP dalam pelaksanaan patroli trantibum, khususnya di Kabupaten Barito Kuala. Penelitian ini penting dilakukan untuk memahami bagaimana komunikasi persuasif digunakan oleh Satpol PP dalam membangun penerimaan masyarakat terhadap kegiatan patroli serta mendukung terciptanya ketenteraman dan ketertiban umum secara lebih efektif dan humanis.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam pelaksanaan patroli ketenteraman dan ketertiban umum (trantibum) di Kabupaten Barito Kuala. Komunikasi persuasif merupakan salah satu aspek penting dalam pelaksanaan tugas Satpol PP karena keberhasilan patroli tidak hanya ditentukan oleh kemampuan aparat dalam menegakkan peraturan daerah, tetapi juga oleh kemampuan membangun pemahaman, kepercayaan, dan penerimaan masyarakat terhadap setiap tindakan yang dilakukan. Di tengah meningkatnya kompleksitas permasalahan ketertiban umum dan beragamnya karakteristik masyarakat, pendekatan komunikasi yang humanis dan persuasif menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan dalam mewujudkan ketenteraman dan ketertiban umum yang berkelanjutan. Secara keilmuan, penelitian ini penting karena dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian komunikasi pemerintahan, khususnya mengenai penerapan komunikasi persuasif dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintah di bidang ketenteraman dan ketertiban umum. Penelitian ini juga dapat memperkaya referensi akademik yang membahas hubungan antara komunikasi persuasif dan efektivitas pelaksanaan tugas Satpol PP, mengingat penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada aspek penegakan peraturan daerah, efektivitas organisasi, dan kinerja aparat, sementara kajian mengenai komunikasi persuasif dalam kegiatan patroli trantibum masih relatif

terbatas. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Barito Kuala serta Satuan Polisi Pamong Praja dalam menyusun strategi komunikasi yang lebih efektif pada pelaksanaan patroli trantibum. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kompetensi komunikasi anggota Satpol PP, memperkuat pendekatan persuasif dalam interaksi dengan masyarakat, serta membangun hubungan yang lebih harmonis antara aparat dan masyarakat dalam menjaga ketenteraman dan ketertiban umum. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka pemerintah daerah dan Satpol PP akan memiliki keterbatasan informasi empiris mengenai bagaimana komunikasi persuasif diterapkan dalam pelaksanaan patroli trantibum serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitasnya di lapangan. Akibatnya, berbagai permasalahan seperti kesalahpahaman, resistensi, rendahnya tingkat penerimaan masyarakat terhadap kegiatan patroli, dan potensi konflik antara aparat dengan masyarakat dapat terus terjadi tanpa adanya dasar yang kuat untuk melakukan perbaikan strategi komunikasi. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi efektivitas penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum serta menghambat upaya pemerintah daerah dalam menciptakan lingkungan yang aman, tertib, dan kondusif bagi masyarakat.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang membahas komunikasi persuasif, strategi komunikasi, serta komunikasi organisasi yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik dan penegakan ketertiban masyarakat. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian komunikasi persuasif memiliki variasi fokus, metode, dan pendekatan teori yang digunakan. Mahendra dan Boer (2024) mengkaji strategi komunikasi Kepolisian Resor Kutai Kartanegara dalam meningkatkan kinerja patroli dialogis di Kecamatan Tenggarong menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teori AIDDA dari Wilbur Schramm. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan melalui sosialisasi, edukasi, evaluasi, serta peningkatan komunikasi antara polisi dan masyarakat mampu mendukung efektivitas pelaksanaan patroli dialogis.

Afriansa et al (2023) meneliti model komunikasi Satuan Polisi Pamong menggunakan metode kualitatif dengan teori Model Komunikasi Everett M. Rogers. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi persuasif interpersonal menjadi pendekatan yang paling efektif dalam membina pelajar agar kembali mematuhi aturan sekolah dibandingkan pendekatan yang bersifat koersif. Hamka & Arsyad (2023) meneliti pola komunikasi persuasif Satpol PP dalam penertiban pedagang liar di Pasar Segiri Samarinda menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan Teori Elaboration Likelihood Model (ELM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi persuasif yang dilakukan Satpol PP belum mampu mengubah perilaku pedagang liar secara berkelanjutan sehingga pelanggaran masih terus berulang.

Sugianto et al (2024)meneliti strategi komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru dalam sosialisasi pemanfaatan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Perlindungan Masyarakat menggunakan metode kualitatif dengan teori strategi komunikasi menurut Effendy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi dipengaruhi oleh kemampuan komunikator dalam menyampaikan pesan sesuai kebutuhan audiens. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian membahas strategi komunikasi dan komunikasi persuasif dalam kegiatan patroli, penertiban, pembinaan, dan sosialisasi yang dilakukan oleh Satpol PP maupun institusi penegak ketertiban lainnya. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif dengan beragam pendekatan teoritis, seperti AIDDA,

Model Komunikasi Everett M. Rogers, Elaboration Likelihood Model (ELM), dan strategi komunikasi Effendy. Namun demikian, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji komunikasi persuasif Satpol PP dalam pelaksanaan patroli ketenteraman dan ketertiban umum menggunakan teori komunikasi persuasif DeVito yang meliputi penguatan argumen, daya tarik psikologis, dan kredibilitas komunikator. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian tersebut dengan mengambil lokus penelitian di Kabupaten Barito Kuala.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dibahas sebelumnya. Kebaruan penelitian ini terletak pada konteks kajian, objek penelitian, lokus penelitian, serta pendekatan teoritis yang digunakan dalam menganalisis komunikasi persuasif Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam pelaksanaan patroli ketenteraman dan ketertiban umum (*trantibum*). Penelitian terdahulu umumnya membahas strategi komunikasi dan komunikasi persuasif dalam konteks patroli dialogis kepolisian, penertiban pelajar, penertiban pedagang liar, penanganan penyandang masalah kesejahteraan sosial, maupun kegiatan sosialisasi program tertentu. Sementara itu, penelitian ini secara khusus mengkaji komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Satpol PP dalam pelaksanaan patroli *trantibum* sebagai salah satu kegiatan preventif dalam menjaga ketenteraman dan ketertiban umum di daerah. Dengan demikian, penelitian ini memiliki karakteristik objek yang berbeda karena berfokus pada interaksi komunikasi antara petugas Satpol PP dan masyarakat dalam kegiatan patroli lapangan.

Kebaruan penelitian ini juga terlihat dari lokus penelitian yang dilakukan di Kabupaten Barito Kuala. Berdasarkan penelusuran penulis, penelitian mengenai komunikasi persuasif Satpol PP dalam pelaksanaan patroli *trantibum* di Kabupaten Barito Kuala masih sangat terbatas bahkan belum ditemukan penelitian yang secara spesifik mengkaji fenomena tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai praktik komunikasi persuasif yang diterapkan oleh Satpol PP dalam konteks penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di Kabupaten Barito Kuala. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori komunikasi persuasif yang dikemukakan oleh DeVito sebagai landasan analisis. Teori ini menitikberatkan pada tiga dimensi utama, yaitu *argument strengthening* (penguatan argumen), *psychological appeals* (daya tarik psikologis), dan *source credibility* (kredibilitas komunikator). Penggunaan teori tersebut menjadi pembeda dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak menggunakan teori AIDDA, Model Komunikasi Everett M. Rogers, *Elaboration Likelihood Model* (ELM), maupun strategi komunikasi menurut Effendy.

Dari aspek metodologi, penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai proses komunikasi persuasif yang dilakukan Satpol PP dalam pelaksanaan patroli *trantibum*. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini tidak hanya menggambarkan bentuk komunikasi yang dilakukan, tetapi juga menganalisis bagaimana komunikasi persuasif diterapkan dalam membangun pemahaman, penerimaan, dan kepatuhan masyarakat terhadap ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, penelitian ini memiliki nilai kebaruan ilmiah dari aspek teori, objek penelitian, lokus penelitian, dan fokus kajian yang belum banyak diteliti pada penelitian-penelitian sebelumnya.

1.6. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi persuasif Satuan Polisi Pamong Praja dalam pelaksanaan patroli trantibum di Kabupaten Barito Kuala.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode induktif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam pelaksanaan patroli ketenteraman dan ketertiban umum (trantibum) di Kabupaten Barito Kuala. Pendekatan ini dinilai tepat karena memungkinkan peneliti menggali pengalaman, pandangan, dan praktik komunikasi yang dilakukan oleh aparat Satpol PP ketika berinteraksi dengan masyarakat dalam kegiatan patroli. Selain itu, metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi empiris yang terjadi di lapangan secara sistematis berdasarkan fakta yang ditemukan selama penelitian. Analisis penelitian dilakukan secara induktif, yaitu menarik kesimpulan berdasarkan data dan temuan yang diperoleh di lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Barito Kuala karena memiliki kewenangan dalam perumusan kebijakan, pengendalian, dan pelaksanaan kegiatan patroli trantibum. Informan lainnya terdiri atas Kepala Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat, Kepala Seksi Pengendalian Operasi dan Pengembangan Personel, anggota Satpol PP yang terlibat langsung dalam patroli, serta masyarakat dan pedagang kaki lima yang pernah berinteraksi dengan petugas Satpol PP saat kegiatan patroli berlangsung. Pemilihan informan tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman, pengetahuan, dan keterlibatan langsung terhadap pelaksanaan komunikasi persuasif dalam patroli trantibum sehingga mampu memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian.

Teknik pengujian keabsahan data dilakukan melalui uji kredibilitas dengan menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, *member check*, peningkatan ketekunan, dan penggunaan bahan referensi. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. *Member check* dilakukan untuk memastikan kesesuaian data yang diperoleh dengan informasi yang dimaksud oleh informan. Selain itu, peneliti juga meningkatkan ketekunan dalam proses pengumpulan dan analisis data serta menggunakan dokumen, foto, dan rekaman wawancara sebagai bahan pendukung untuk memperkuat validitas temuan penelitian. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Untuk mendukung proses pengelolaan dan pengkodean data kualitatif, penelitian ini menggunakan aplikasi *ATLAS.ti* sehingga proses identifikasi tema, kategori, dan pola komunikasi persuasif dapat dilakukan secara lebih sistematis dan terstruktur. Analisis dilakukan berdasarkan teori komunikasi persuasif Joseph A. DeVito yang mencakup dimensi memperkuat argumen dan bukti, daya tarik psikologis, serta daya tarik kredibilitas.

Penelitian ini dilaksanakan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Barito Kuala, Provinsi Kalimantan Selatan. Lokasi tersebut dipilih karena merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum serta pelaksanaan patroli trantibum di wilayah Kabupaten Barito Kuala. Pengumpulan data dilakukan selama kurang lebih dua bulan, yaitu pada bulan Agustus sampai September 2025, yang meliputi observasi lapangan, wawancara mendalam dengan informan, pengumpulan dokumentasi, serta analisis data penelitian. Dengan rentang waktu tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan secara komprehensif komunikasi persuasif Satpol PP dalam pelaksanaan patroli trantibum di Kabupaten Barito Kuala.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis komunikasi persuasif Satuan Polisi Pamong Praja dalam pelaksanaan patroli ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat (Tramtibum) di Kabupaten Barito Kuala berdasarkan teori komunikasi persuasif yang dikemukakan oleh DeVito (2019). Teori tersebut menjelaskan bahwa keberhasilan komunikasi persuasif dipengaruhi oleh tiga dimensi utama, yaitu memperkuat argumen dan bukti, daya tarik psikologis, dan daya tarik kredibilitas. Ketiga dimensi tersebut digunakan sebagai pisau analisis untuk mengkaji pelaksanaan komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Barito Kuala dalam mewujudkan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat. Adapun pembahasan hasil penelitian diuraikan pada subbab berikut.

3.1. Komunikasi Persuasif Satuan Polisi Pamong Praja dalam Pelaksanaan Patroli Tramtibum di Kabupaten Barito Kuala

Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan seluruh informan, diketahui bahwa komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Barito Kuala telah dilaksanakan melalui penyampaian pesan yang didukung oleh data, fakta, dan dasar hukum yang jelas. Sebelum melaksanakan patroli, petugas terlebih dahulu mengumpulkan informasi terkait kondisi lapangan, laporan masyarakat, serta peraturan daerah yang menjadi dasar pelaksanaan penertiban. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan tidak hanya berupa larangan atau perintah, tetapi juga disertai alasan yang dapat dipertanggungjawabkan sehingga lebih mudah diterima oleh masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan data dan fakta dalam penyampaian imbauan telah memberikan pengaruh positif terhadap penerimaan masyarakat. Sebagian besar informan menyatakan bahwa petugas Satpol PP umumnya menjelaskan alasan dilakukannya penertiban dengan mengaitkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan, seperti gangguan ketertiban umum, kemacetan lalu lintas, maupun keselamatan masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat masyarakat yang mengaku belum memahami secara rinci dasar hukum yang disampaikan oleh petugas karena penggunaan istilah yang dianggap cukup formal.

Selain memperkuat pesan melalui data dan fakta, Satpol PP Kabupaten Barito Kuala juga berupaya membangun komunikasi yang logis dan rasional. Berdasarkan hasil wawancara, petugas tidak hanya menjelaskan aturan yang berlaku tetapi juga menjelaskan dampak yang dapat ditimbulkan apabila pelanggaran tetap dilakukan. Pendekatan tersebut dinilai mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap tujuan penegakan peraturan sehingga masyarakat lebih mudah menerima imbauan yang diberikan. Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek psikologis juga menjadi perhatian dalam pelaksanaan komunikasi persuasif. Sebelum melaksanakan patroli, anggota

memperoleh arahan mengenai kondisi sosial dan karakteristik masyarakat yang akan menjadi sasaran patroli. Dalam praktiknya, petugas berupaya menyesuaikan cara berkomunikasi dengan kondisi masyarakat yang dihadapi sehingga pesan dapat diterima secara lebih efektif. Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas cenderung menggunakan bahasa yang santun, menghindari nada tinggi, serta mengutamakan dialog sebelum melakukan tindakan penertiban.

Dari perspektif masyarakat, pendekatan komunikasi yang dilakukan Satpol PP dinilai lebih humanis dibandingkan pendekatan yang bersifat represif. Namun demikian, masih ditemukan adanya perbedaan gaya komunikasi antaranggota di lapangan. Beberapa informan menilai bahwa terdapat petugas yang sangat komunikatif dan mampu memahami kondisi masyarakat, sementara sebagian lainnya masih menggunakan pendekatan yang relatif tegas. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi persuasif belum sepenuhnya merata pada seluruh anggota. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kredibilitas petugas menjadi faktor penting dalam keberhasilan komunikasi persuasif. Kredibilitas tersebut tercermin dari kemampuan anggota dalam menjelaskan aturan secara jelas, menjawab pertanyaan masyarakat dengan baik, serta menunjukkan sikap profesional selama pelaksanaan patroli. Selain itu, masyarakat menilai bahwa penggunaan atribut resmi, kepatuhan terhadap prosedur, serta kedisiplinan dalam menjalankan tugas turut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Satpol PP.

Beberapa informan mengharapkan adanya peningkatan konsistensi dalam pelaksanaan penegakan aturan. Konsistensi dipandang sebagai salah satu bentuk integritas yang dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi Satpol PP. Oleh karena itu, selain meningkatkan kemampuan komunikasi anggota, aspek profesionalisme dan konsistensi pelaksanaan tugas juga perlu terus diperkuat. Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi persuasif Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Barito Kuala dalam pelaksanaan patroli Tramtibum telah berjalan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari penggunaan argumentasi yang didukung data dan fakta, kemampuan memahami kondisi masyarakat, serta upaya membangun kredibilitas melalui profesionalisme anggota. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi persuasif telah diterapkan sesuai dengan konsep DeVito, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek pemerataan kemampuan komunikasi dan konsistensi pelaksanaan tugas di lapangan.

3.1.1. Memperkuat Argumen dan Bukti

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi persuasif yang dilakukan Satpol PP Kabupaten Barito Kuala dalam pelaksanaan patroli ketenteraman dan ketertiban umum telah mengimplementasikan dimensi memperkuat argumen dan bukti dengan cukup baik. Dalam menyampaikan imbauan kepada masyarakat, petugas tidak hanya berfokus pada penyampaian larangan atau perintah, tetapi juga memberikan dasar yang jelas berupa regulasi yang berlaku, kondisi faktual di lapangan, serta alasan yang dapat diterima secara rasional. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan tidak bersifat otoritatif semata, melainkan berupaya membangun pemahaman masyarakat melalui argumentasi yang berbasis bukti dan fakta. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa petugas Satpol PP secara konsisten mengaitkan setiap imbauan dengan tujuan menjaga ketertiban umum, keselamatan masyarakat, serta kepentingan bersama. Hal ini membuat pesan yang disampaikan memiliki tingkat kredibilitas yang lebih tinggi karena masyarakat dapat memahami alasan di balik tindakan yang dilakukan. Selain itu, penggunaan pendekatan yang logis dan rasional turut membantu menciptakan persepsi bahwa penegakan aturan dilakukan secara objektif dan

bukan berdasarkan kepentingan tertentu. Dengan demikian, masyarakat cenderung lebih mudah menerima imbauan yang diberikan karena memahami dampak yang dapat ditimbulkan apabila pelanggaran tetap dilakukan.

Dari perspektif masyarakat, sebagian besar informan menilai bahwa penjelasan yang diberikan oleh petugas cukup masuk akal dan memiliki dasar yang jelas. Penyampaian pesan yang disertai alasan mengenai dampak pelanggaran terhadap ketertiban lingkungan maupun keselamatan publik mampu meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap imbauan yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan argumen yang kuat dan didukung oleh fakta berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi Satpol PP sekaligus mendukung efektivitas pelaksanaan patroli di lapangan. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan bahwa implementasi dimensi ini belum sepenuhnya optimal. Beberapa masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami secara rinci dasar hukum maupun substansi aturan yang disampaikan oleh petugas. Selain itu, terdapat kondisi di mana penyampaian pesan belum dilakukan secara mendalam sehingga informasi yang diterima masyarakat masih bersifat umum. Temuan ini mengindikasikan bahwa kekuatan argumen dan bukti yang dimiliki petugas perlu diimbangi dengan kemampuan menyampaikan informasi secara lebih komunikatif, kontekstual, dan mudah dipahami oleh berbagai kelompok masyarakat.

Secara keseluruhan, dimensi memperkuat argumen dan bukti dalam komunikasi persuasif Satpol PP Kabupaten Barito Kuala dapat dikategorikan telah terlaksana dengan baik. Komunikasi yang dilakukan telah menunjukkan karakteristik pesan persuasif yang didukung oleh dasar hukum, fakta lapangan, dan penjelasan yang rasional. Namun demikian, peningkatan kualitas penyampaian pesan masih diperlukan agar argumentasi yang telah dibangun dapat dipahami secara lebih utuh oleh masyarakat dan menghasilkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi terhadap aturan yang berlaku.

3.1.2. Daya Tarik Psikologis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi daya tarik psikologis dalam komunikasi persuasif Satpol PP Kabupaten Barito Kuala telah diterapkan dengan cukup baik dalam pelaksanaan patroli ketenteraman dan ketertiban umum. Komunikasi yang dilakukan tidak hanya berorientasi pada penyampaian aturan, tetapi juga memperhatikan aspek psikologis masyarakat sebagai sasaran komunikasi. Dalam praktiknya, petugas berupaya membangun hubungan yang lebih humanis melalui pendekatan yang menyesuaikan kondisi sosial, ekonomi, budaya, dan emosional masyarakat. Pendekatan tersebut bertujuan agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan lebih baik serta meminimalkan potensi penolakan maupun konflik di lapangan.Temuan penelitian menunjukkan bahwa Satpol PP telah memiliki kesadaran yang kuat mengenai pentingnya memahami karakteristik masyarakat sebelum melaksanakan patroli. Hal ini tercermin dari adanya pemetaan kondisi wilayah, briefing kepada anggota sebelum turun ke lapangan, serta penerapan komunikasi yang bersifat adaptif sesuai dengan situasi yang dihadapi. Dalam pelaksanaannya, petugas berusaha menyesuaikan cara berkomunikasi dengan kondisi masyarakat sehingga pendekatan yang digunakan tidak bersifat seragam, melainkan mempertimbangkan kebutuhan dan karakteristik individu maupun kelompok yang menjadi sasaran imbauan. Pendekatan yang kontekstual tersebut membantu menciptakan suasana komunikasi yang lebih kondusif dan meningkatkan peluang diterimanya pesan oleh masyarakat.

Selain itu, daya tarik psikologis juga tercermin melalui penerapan norma dan etika komunikasi yang menekankan kesopanan, sikap menghargai masyarakat, serta penggunaan bahasa yang santun dan tidak mengintimidasi. Petugas berupaya membangun komunikasi yang dialogis dengan mengedepankan sikap ramah, sabar, dan profesional dalam berinteraksi dengan masyarakat. Pendekatan tersebut memberikan kesan positif terhadap kehadiran Satpol PP sehingga masyarakat

tidak hanya memandang petugas sebagai aparat penegak peraturan, tetapi juga sebagai pihak yang mampu memberikan penjelasan dan solusi secara persuasif. Sikap yang tenang dan tidak emosional ketika menghadapi penolakan atau protes masyarakat juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan penerimaan masyarakat terhadap imbauan yang diberikan.Dari perspektif masyarakat, komunikasi yang dilakukan Satpol PP dinilai telah menunjukkan perubahan ke arah yang lebih persuasif dibandingkan pendekatan yang cenderung represif pada masa sebelumnya. Masyarakat menilai bahwa petugas umumnya memberikan penjelasan terlebih dahulu sebelum melakukan tindakan, sehingga masyarakat memiliki kesempatan untuk memahami alasan dan tujuan dari imbauan yang disampaikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek psikologis dalam komunikasi telah berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas penyampaian pesan sekaligus membangun hubungan yang lebih baik antara Satpol PP dan masyarakat.

Meskipun demikian, penelitian juga menemukan bahwa implementasi daya tarik psikologis belum sepenuhnya konsisten di seluruh anggota Satpol PP. Masih terdapat perbedaan dalam kemampuan anggota untuk menunjukkan empati, memahami kondisi masyarakat, dan menerapkan pendekatan yang adaptif di lapangan. Beberapa masyarakat masih merasakan adanya petugas yang cenderung lebih tegas dan kurang mempertimbangkan kondisi yang dihadapi masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan daya tarik psikologis masih sangat dipengaruhi oleh kemampuan personal masing-masing anggota dalam berkomunikasi. Secara keseluruhan, dimensi daya tarik psikologis dalam komunikasi persuasif Satpol PP Kabupaten Barito Kuala dapat dikategorikan berjalan dengan baik. Komunikasi yang dilakukan telah menunjukkan adanya upaya untuk memahami kondisi masyarakat, menerapkan etika komunikasi yang baik, serta membangun pendekatan yang humanis dan persuasif. Namun demikian, peningkatan kapasitas anggota dalam aspek empati, sensitivitas sosial, dan konsistensi penerapan komunikasi yang adaptif masih diperlukan agar efektivitas komunikasi persuasif dapat tercapai secara lebih optimal di seluruh pelaksanaan patroli.

3.1.3. Daya Tarik Kredibilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi daya tarik kredibilitas dalam komunikasi persuasif Satpol PP Kabupaten Barito Kuala telah diterapkan dengan cukup baik dalam pelaksanaan patroli ketenteraman dan ketertiban umum. Kredibilitas yang dimiliki petugas menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan penyampaian pesan kepada masyarakat, karena tingkat kepercayaan masyarakat terhadap komunikator sangat memengaruhi penerimaan terhadap imbauan yang diberikan. Dalam praktiknya, kredibilitas tersebut dibangun melalui kemampuan petugas dalam menyampaikan pesan secara meyakinkan serta sikap profesional yang ditunjukkan selama menjalankan tugas di lapangan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Satpol PP telah berupaya meningkatkan kualitas komunikasi anggotanya melalui berbagai bentuk pembinaan dan pelatihan yang bertujuan mengembangkan kemampuan berbicara, menjelaskan aturan, serta merespons pertanyaan masyarakat secara tepat. Kemampuan komunikasi yang baik memungkinkan petugas menyampaikan pesan secara lebih jelas, terstruktur, dan mudah dipahami sehingga masyarakat dapat memahami tujuan dari setiap imbauan yang diberikan. Selain itu, kemampuan petugas dalam membangun dialog dan memberikan penjelasan yang rasional turut membantu menciptakan suasana komunikasi yang lebih efektif dan mengurangi potensi konflik selama pelaksanaan patroli.

Di samping kemampuan komunikasi, kredibilitas Satpol PP juga tercermin melalui integritas dan profesionalisme dalam menjalankan tugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas berupaya menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku, menjaga etika profesi, serta menunjukkan sikap disiplin dan tanggung jawab dalam pelaksanaan patroli. Integritas tersebut menjadi modal penting dalam membangun kepercayaan masyarakat karena masyarakat cenderung lebih menerima

imbauan yang disampaikan oleh petugas yang dinilai jujur, konsisten, dan bertanggung jawab. Dengan demikian, kredibilitas tidak hanya dibentuk melalui kemampuan berbicara, tetapi juga melalui kesesuaian antara perkataan, tindakan, dan perilaku yang ditunjukkan oleh petugas di lapangan. Dari perspektif masyarakat, Satpol PP secara umum dipandang telah menunjukkan sikap yang profesional dan memiliki kemampuan komunikasi yang cukup baik dalam menyampaikan aturan maupun menjelaskan tujuan penertiban. Masyarakat menilai bahwa petugas yang mampu berkomunikasi secara jelas, sabar, dan terbuka terhadap pertanyaan cenderung lebih mudah diterima serta lebih berhasil membangun hubungan yang positif dengan masyarakat. Kepercayaan tersebut menjadi salah satu faktor yang mendukung efektivitas komunikasi persuasif dalam mendorong kepatuhan masyarakat terhadap aturan yang berlaku.

Meskipun demikian, penelitian juga menemukan beberapa tantangan yang masih perlu diperhatikan. Kemampuan komunikasi dan kualitas interaksi antaranggota belum sepenuhnya merata sehingga terdapat perbedaan dalam efektivitas penyampaian pesan di lapangan. Selain itu, masyarakat masih menyoroti pentingnya konsistensi dalam penegakan aturan karena ketidakkonsistenan dapat menimbulkan kebingungan sekaligus mengurangi tingkat kepercayaan terhadap institusi. Temuan ini menunjukkan bahwa kredibilitas tidak hanya ditentukan oleh kompetensi individu, tetapi juga oleh konsistensi organisasi dalam menerapkan kebijakan dan menjalankan tugas secara adil. Secara keseluruhan, dimensi daya tarik kredibilitas dalam komunikasi persuasif Satpol PP Kabupaten Barito Kuala dapat dikategorikan berjalan dengan baik. Kredibilitas telah dibangun melalui kombinasi kemampuan komunikasi yang memadai, integritas yang kuat, serta profesionalisme dalam pelaksanaan tugas. Namun demikian, peningkatan kompetensi komunikasi secara merata dan penguatan konsistensi dalam penegakan aturan masih diperlukan agar tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Satpol PP dapat terus meningkat dan mendukung efektivitas komunikasi persuasif dalam pelaksanaan patroli ketenteraman dan ketertiban umum.

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Barito Kuala dalam pelaksanaan patroli ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat telah dilaksanakan melalui penyampaian pesan yang didukung oleh data dan fakta, pendekatan psikologis yang humanis, serta upaya membangun kredibilitas melalui profesionalisme dan integritas petugas. Ketiga aspek tersebut menunjukkan bahwa komunikasi persuasif menjadi salah satu strategi utama yang digunakan Satpol PP untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap peraturan daerah tanpa mengedepankan tindakan represif. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan argumentasi yang didukung oleh dasar hukum dan kondisi faktual di lapangan mampu meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap imbauan yang disampaikan oleh Satpol PP. Temuan ini sama dengan hasil penelitian Saputra & Hidayat (2024) yang menemukan bahwa komunikasi persuasif yang didukung oleh bukti, data, dan alasan yang rasional cenderung lebih mudah diterima oleh masyarakat dibandingkan komunikasi yang hanya bersifat instruktif. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa masyarakat akan lebih memahami dan menerima suatu aturan apabila diberikan penjelasan mengenai alasan serta dampak yang ditimbulkan dari suatu pelanggaran. Kondisi yang sama juga ditemukan dalam penelitian ini, di mana masyarakat lebih mudah menerima imbauan ketika petugas menjelaskan dampak pelanggaran terhadap ketertiban umum dan keselamatan masyarakat.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa pendekatan psikologis yang dilakukan melalui penggunaan bahasa yang santun, sikap yang tidak mengintimidasi, serta kemampuan memahami kondisi masyarakat menjadi faktor penting dalam keberhasilan komunikasi persuasif. Temuan ini

memperkuat hasil penelitian Gobel & Usman (2025) yang menyatakan bahwa empati, kesabaran, dan kemampuan memahami kondisi audiens merupakan unsur penting dalam membangun efektivitas komunikasi persuasif. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa masyarakat cenderung memberikan respons yang lebih positif terhadap petugas yang mampu membangun hubungan interpersonal yang baik dibandingkan petugas yang hanya mengedepankan kewenangan formal. Hasil penelitian ini menunjukkan kondisi yang serupa, di mana masyarakat menilai pendekatan yang humanis lebih efektif dibandingkan pendekatan yang bersifat represif (Eviany, 2023).

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kredibilitas petugas menjadi faktor yang memengaruhi keberhasilan komunikasi persuasif. Masyarakat lebih mudah menerima imbauan apabila petugas mampu menjelaskan aturan secara jelas, bersikap profesional, serta menunjukkan konsistensi dalam menjalankan tugas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nathany et al (2023) yang menyatakan bahwa kredibilitas komunikator merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan proses persuasi. Komunikator yang dianggap kompeten, jujur, dan dapat dipercaya akan lebih mudah memengaruhi sikap maupun perilaku audiens dibandingkan komunikator yang memiliki tingkat kredibilitas rendah (Tefa, G., & Purbosiwi, 2023).

Penelitian ini juga menemukan adanya perbedaan dengan beberapa penelitian sebelumnya. Sebagian penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi persuasif yang dilakukan oleh aparat penegak peraturan umumnya telah diterapkan secara relatif seragam oleh seluruh petugas. Namun, dalam penelitian ini ditemukan bahwa kemampuan komunikasi persuasif belum sepenuhnya merata pada seluruh anggota Satpol PP (Nawawi, M., & Panggabean, 2025). Beberapa informan mengungkapkan bahwa masih terdapat perbedaan gaya komunikasi antaranggota, baik dalam aspek penyampaian pesan, tingkat empati, maupun kemampuan menjelaskan aturan kepada masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi persuasif tidak hanya dipengaruhi oleh kebijakan organisasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan individu masing-masing petugas dalam mengimplementasikan komunikasi di lapangan (Khairi et al, 2025)

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa masyarakat tidak hanya mengharapkan penyampaian aturan yang baik, tetapi juga mengharapkan adanya konsistensi dalam penegakan aturan. Temuan ini berbeda dengan beberapa penelitian terdahulu yang lebih banyak menekankan aspek komunikasi sebagai faktor utama keberhasilan persuasi. Dalam penelitian ini, konsistensi pelaksanaan aturan justru menjadi faktor yang turut menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Satpol PP. Masyarakat menilai bahwa komunikasi yang baik harus didukung oleh tindakan yang konsisten agar pesan yang disampaikan memiliki kredibilitas yang tinggi (Taufik, 2025).

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memperkuat teori komunikasi persuasif DeVito (2019) yang menyatakan bahwa keberhasilan komunikasi persuasif dipengaruhi oleh kemampuan komunikator dalam memperkuat argumen dan bukti, membangun daya tarik psikologis, serta menunjukkan kredibilitas kepada audiens. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut telah diterapkan dalam pelaksanaan patroli Tramtibum oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Barito Kuala. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan pada aspek pemerataan kemampuan komunikasi antaranggota serta konsistensi dalam penegakan aturan agar efektivitas komunikasi persuasif dapat semakin optimal dalam mendukung terciptanya ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat.

3.3. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan beberapa temuan menarik yang memengaruhi efektivitas komunikasi persuasif Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Barito Kuala dalam pelaksanaan patroli ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat (*Tramtibum*). Salah satu temuan

yang muncul adalah adanya perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap pesan yang disampaikan oleh petugas Satpol PP. Meskipun petugas telah berupaya menyampaikan imbauan berdasarkan peraturan yang berlaku dan menggunakan bahasa yang sederhana, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum memahami secara rinci dasar hukum maupun maksud dari imbauan yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi persuasif tidak hanya ditentukan oleh isi pesan, tetapi juga oleh kemampuan petugas dalam menjelaskan pesan secara lebih rinci dan sesuai dengan karakteristik masyarakat yang menjadi sasaran komunikasi.

Temuan lainnya adalah adanya variasi kemampuan komunikasi antaranggota Satpol PP dalam pelaksanaan patroli. Beberapa anggota dinilai mampu menjelaskan aturan dengan baik, sabar, dan mudah dipahami oleh masyarakat, sedangkan sebagian lainnya masih dinilai kurang komunikatif dalam menyampaikan pesan. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan retorika dan keterampilan komunikasi setiap anggota belum sepenuhnya merata, sehingga dapat memengaruhi tingkat penerimaan masyarakat terhadap imbauan yang diberikan. Penulis juga menemukan bahwa pendekatan yang humanis dan persuasif menjadi faktor pendukung utama dalam pelaksanaan komunikasi Satpol PP. Masyarakat cenderung lebih menerima imbauan ketika petugas menyampaikan pesan dengan sopan, menghargai kondisi masyarakat, serta memberikan penjelasan yang rasional mengenai tujuan penertiban. Pendekatan tersebut mampu menciptakan hubungan yang lebih baik antara petugas dan masyarakat sehingga potensi konflik selama patroli dapat diminimalkan.

Selain itu, konsistensi dalam penegakan aturan juga menjadi temuan penting dalam penelitian ini. Beberapa informan dari masyarakat dan pedagang kaki lima mengharapkan adanya penerapan aturan yang lebih konsisten di lapangan. Menurut mereka, ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan penertiban dapat menimbulkan kebingungan dan memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Satpol PP. Oleh karena itu, konsistensi dalam penerapan kebijakan dan prosedur menjadi salah satu faktor yang mendukung terbentuknya kredibilitas institusi di mata masyarakat. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi persuasif Satpol PP Kabupaten Barito Kuala tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan menyampaikan pesan, tetapi juga oleh tingkat pemahaman masyarakat, kemampuan komunikasi anggota, pendekatan humanis yang digunakan, serta konsistensi dalam pelaksanaan tugas di lapangan. Temuan ini menjadi informasi penting untuk mendukung peningkatan kualitas komunikasi persuasif Satpol PP dalam pelaksanaan patroli *Tramtibum* di Kabupaten Barito Kuala.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa komunikasi persuasif Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Barito Kuala dalam pelaksanaan patroli ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat (*Tramtibum*) telah berjalan cukup baik. Komunikasi yang dilakukan telah didukung oleh penggunaan data dan fakta, penyampaian pesan yang logis dan rasional, pendekatan yang memperhatikan kondisi psikologis masyarakat, serta kemampuan komunikasi dan integritas petugas dalam menjalankan tugas. Komunikasi persuasif yang diterapkan mampu membantu masyarakat memahami tujuan penertiban dan meningkatkan penerimaan terhadap imbauan yang disampaikan. Namun demikian, pelaksanaannya masih belum sepenuhnya optimal karena terdapat perbedaan kemampuan komunikasi antaranggota, variasi dalam penerapan pendekatan persuasif di lapangan, serta belum meratanya pemahaman masyarakat terhadap informasi yang diberikan. Secara keseluruhan, komunikasi persuasif yang dilakukan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Barito Kuala telah mendukung pelaksanaan patroli *Tramtibum*, meskipun masih diperlukan peningkatan konsistensi dalam penyampaian pesan dan pelaksanaan komunikasi di lapangan agar tujuan penegakan ketertiban umum dapat tercapai secara lebih efektif.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, keterbatasan waktu penelitian menyebabkan proses pengumpulan data dilakukan dalam rentang waktu yang relatif singkat sehingga belum dapat mengamati secara menyeluruh dinamika komunikasi persuasif Satpol PP dalam berbagai kondisi patroli. Kedua, penelitian hanya dilaksanakan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Barito Kuala sehingga hasil penelitian menggambarkan kondisi pada lokasi penelitian dan belum dapat digeneralisasikan pada seluruh instansi Satpol PP di daerah lain yang memiliki karakteristik sosial dan budaya yang berbeda.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa penelitian mengenai komunikasi persuasif Satuan Polisi Pamong Praja masih dapat dikembangkan lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk dilakukan pada lokasi yang berbeda atau dengan cakupan wilayah yang lebih luas guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai praktik komunikasi persuasif Satpol PP. Selain itu, penelitian berikutnya dapat mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi persuasif dalam pelaksanaan penegakan peraturan daerah dan penyelenggaraan ketertiban umum, sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih mendalam bagi pengembangan ilmu komunikasi dan administrasi publik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Barito Kuala beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin, dukungan, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh informan yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung pelaksanaan penelitian ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Boege, V., Brown, A., Clements, K., & Nolan, A. (2009). Building peace and political community in hybrid political orders. *International peacekeeping*, *16*(5), 599-615. https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13533310903303248

Ceccato, V., Parishwad, O., & Levine, N. (2023). Defecation, littering and other acts of public disturbance in pandemic times–A study of a Scandinavian city. *Cities*, *141*, 104456. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0264275123002688

Eviany, E., & Athahirah, A. U. (2023). Model of Government Communication to Build Leadership Credibility in Banten Province, Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, *19*(2), 161-174. https://jba.lan.go.id/article/view/1217

Glowacki, L. (2024). The evolution of peace. *Behavioral and brain sciences*, *47*, e1. https://www.cambridge.org/core/journals/behavioral-and-brain-sciences/article/evolution-of-peace/B3B894C67CF392DB7A0F326E1AF15883

Gobel, S. A. M., & Usman, I. (2025). Komunikasi Persuasif: Seni Mempengaruhi Tanpa Memaksa. *Jurnal pendidikan, hukum, komunikasi*, *1*(1), 36-47. https://ejournal.cvddabeeayla.com/index.php/J-DIKUMSI/article/view/48

Gunawan, R. (2012). *Manajemen Konflik dan Kekerasan Sosial di Indonesia.* Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.

Hamka, & Arsyad, M. (2023). Pola komunikasi persuasif Satpol PP dalam penertiban pedagang liar di Pasar Segiri Samarinda. https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2023/08/Artikel_ejournal%20(Sasmarina)%20(1)%20(08-15-23-04-02-02).pdf

Hoffman, A. J. (2017). Understanding conflict and the role of community development: Is building a peaceful society within our reach?. *Aggression and violent behavior*, *37*, 63-70. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1359178917303324

Igbuzor, O. (2011). Peace and security education: A critical factor for sustainable peace and national development. *International journal of peace and development studies*, *2*(1), 1-7. https://academicjournals.org/journal/IJPDS/article-full-text-pdf/78ED7B140993.pdf

Khairi, H., Marthalina, & Nawawi, M. (2025). Objectivity and Effectiveness of The Merit System in West Java Province. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 657, p. 09004). EDP Sciences. https://www.e3s-conferences.org/articles/e3sconf/abs/2025/57/e3sconf_icstcc2025_09004/e3sconf_ic-stcc2025_09004.html

Labolo, M. (2016). *Manajemen Pemerintahan.* Jakarta: RajaGrafindo Persada

Mahendra, I. P. A., & Boer, K. M. (2024). Strategi komunikasi kepolisian Polres Kutai Kartanegara dalam meningkatkan kinerja patroli dialogis di Kecamatan Tenggarong. https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp content/uploads/2024/01/jurnal%20I%20putu%20anjas%20mahendra%20(01-11-24-09-29-16).pdf

Muhammad Afriansa, P., Hendra, A., & Akhmad, R. (2023). Strategi Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol Pp) Dalam Penertiban Pasar Dan Pedagang Kaki Lima Di Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu (Doctoral Dissertation, Universitas Baturaja). http://repository.unbara.ac.id/id/eprint/1906/

Nathany, A., Putri, A. R., Tias, A. C., Nurmalis, C. D., & Fajar, K. P. N. (2023). Pengaruh bahasa tubuh dalam meningkatkan kredibilitas dan efektivitas komunikasi: Perspektif psikologi komunikator. *Academia.edu*, *18*.https://www.academia.edu/download/116702430/UAS_Psikologi_Komunikasi_Kelompok_8_4A5.pdf

Nawawi, M., & Panggabean, Y. N. (2025). Peran Satuan Perlindungan Masyarakat dalam

penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat di Kecamatan Siempat Nempu Hulu Kabupaten Dairi (Doctoral Dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri). http://eprints.ipdn.ac.id/23481/

Saputra, M. R., & Hidayat, F. (2025). Dinamika komunikasi persuasif dalam media massa: Teknik, strategi, dan pengaruh terhadap perilaku masyarakat. *Jurnal Al Nahyan*, *2*(1), 62-73. https://e-journal.staimaswonogiri.ac.id/index.php/al_nahyan/article/view/152

Sugianto, W. F., Yansah, S., & Kanggoro, D. (2024). Strategi Komunikasi Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Mensosialisasikan Peraturan Daerah No 1 Tahun 2019 Tentang Larangan Pesta Malam Di Kabupaten Kepahiang (Doctoral Dissertation, Institut Agama Islam Negeri Curup). http://e-theses.iaincurup.ac.id/6727/

Suradinata, E., & Lukman, I. (2021). Ilmu Pemerintahan dalam Perspektif Otonomi Daerah. Bandung: Refika Aditama.

Taufik, M. Z. (2025). Sinergitas satuan polisi pamong praja dan dinas perhubungan dalam penanganan juru parkir liar di kawasan wisata kota surabaya (Doctoral Dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri). http://eprints.ipdn.ac.id/24743/

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*, 162-176. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnaltatapamong/article/view/3698