STRATEGI KOMUNIKASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM MELAKUKAN PENERTIBAN TERHADAP PEDAGANG KAKI LIMA DI KOTA CILEGON

David Parasian Simanjuntak
NPP. 33.0592
Program Studi Praktik Perpolisian Tata Pamong
Email: davidsimanjuntak36744@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Mu'tamirudin, S.Ag., M.Si.
Email: mutamiruddin@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *Street vendor control in Cilegon City is not only an issue of enforcing local regulations, but also a communication problem. Repeated violations in strategic locations show that information, persuasion, and trust between the Civil Service Police Unit and vendors have not been fully effective.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the communication strategy of the Civil Service Police Unit in controlling street vendors in Cilegon City.* ***Method:*** *This study used a qualitative case study approach. Data were collected through interviews with Civil Service Police Unit officers and street vendors, observation, and documentation. The analysis used Ronald D. Smith's strategic communication dimensions, namely formative research, strategy, tactics, and evaluative research.* ***Result:*** *The findings show that formative research was conducted through field mapping, observation, and internal coordination. The strategy emphasized legal awareness, public order, and a humanist approach. Tactics included socialization, warning letters, banners, patrol announcements, direct dialogue, social media, and local media publications. Evaluation showed that vendors generally understood the rules, but acceptance remained limited due to economic dependence, unclear relocation benefits, and weak trust in government policy.* ***Conclusion:*** *The communication strategy has supported information delivery and reduced some potential conflicts, but it needs stronger participatory dialogue, clearer relocation information, and more responsive economic solutions for street vendors.*

Keywords: *public order; Satpol PP; strategic communication; street vendors*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/*Research Gap*): Penertiban pedagang kaki lima di Kota Cilegon tidak hanya berkaitan dengan penegakan peraturan daerah, tetapi juga persoalan komunikasi. Pelanggaran yang berulang di lokasi strategis menunjukkan bahwa informasi, persuasi, dan kepercayaan antara Satuan Polisi Pamong Praja dan pedagang belum sepenuhnya efektif. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja dalam melakukan penertiban terhadap pedagang kaki lima di Kota Cilegon. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan aparatur Satuan Polisi Pamong Praja dan pedagang kaki lima, observasi, serta dokumentasi. Analisis menggunakan dimensi strategi komunikasi Ronald D. Smith, yaitu penelitian formatif, strategi, taktik, dan evaluasi. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa penelitian formatif dilakukan melalui pemetaan lokasi, pengamatan lapangan, dan koordinasi internal. Strategi diarahkan untuk membangun kesadaran hukum, ketertiban umum, dan pendekatan humanis. Taktik dilakukan melalui sosialisasi, surat peringatan, spanduk, pengumuman patroli, dialog langsung, media sosial, dan publikasi media lokal. Evaluasi menunjukkan bahwa pedagang memahami aturan, tetapi penerimaan masih terbatas karena ketergantungan ekonomi, manfaat relokasi yang belum jelas, dan rendahnya kepercayaan terhadap kebijakan pemerintah. **Kesimpulan:** Strategi komunikasi telah mendukung penyampaian informasi dan mengurangi potensi konflik, namun perlu diperkuat melalui dialog partisipatif, informasi relokasi yang lebih jelas, serta solusi ekonomi yang lebih responsif bagi pedagang kaki lima.

Kata kunci: ketertiban umum; pedagang kaki lima; Satpol PP; strategi komunikasi

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kota Cilegon merupakan kawasan industri strategis di Provinsi Banten yang mengalami perkembangan ekonomi dan urbanisasi. Perkembangan tersebut mendorong tumbuhnya sektor ekonomi informal, termasuk pedagang kaki lima (PKL), sebagai pilihan mata pencaharian masyarakat perkotaan. Keberadaan PKL memiliki dua sisi. Di satu sisi, PKL menyediakan barang murah, membuka lapangan kerja, dan menopang ekonomi rumah tangga. Di sisi lain, aktivitas PKL yang menggunakan trotoar, badan jalan, dan ruang publik dapat menimbulkan persoalan ketertiban umum, kemacetan, kebersihan, serta gangguan fungsi ruang kota. Cardona (2020) menegaskan bahwa penataan PKL memerlukan strategi komunikasi pembangunan karena persoalan PKL tidak dapat diselesaikan hanya dengan penertiban fisik.

Dalam konteks pemerintahan daerah, urusan ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat merupakan urusan penting yang membutuhkan kelembagaan, sumber daya, dan pola koordinasi yang memadai. Khairi (2022) menempatkan ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat sebagai kelompok urusan pemerintahan yang menuntut penataan organisasi secara tepat. Rohmadin (2019) juga menegaskan bahwa penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban wilayah berhubungan dengan stabilitas sosial dan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, penertiban PKL perlu dipahami sebagai bagian dari fungsi pemerintahan untuk menjaga keseimbangan antara hak ekonomi warga dan kepentingan umum.

Secara legal, Satpol PP memiliki mandat untuk menegakkan peraturan daerah dan menyelenggarakan ketertiban umum berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja. Di tingkat lokal, Pemerintah Kota Cilegon memiliki dasar pengaturan melalui Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 3 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban Umum serta Perlindungan Masyarakat dan Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 6 Tahun 2003 tentang Pengendalian Pedagang Kaki Lima. Namun, keberadaan dasar hukum tidak selalu menjamin kepatuhan jika pesan kebijakan tidak dipahami, tidak dipercaya, atau tidak disertai solusi yang sesuai dengan kebutuhan sasaran.

Permasalahan tersebut terlihat dari data pelanggaran PKL liar di Kota Cilegon tahun 2024 sampai 2025. Pada tahun 2024, pelanggaran terjadi di Jalan Lingkar Selatan KM 0 sampai 3 berupa puluhan bangunan liar dan PKL yang mendirikan bangunan serta berjualan di trotoar tanpa izin meskipun telah diberikan surat peringatan. Pada tahun yang sama, di kawasan Jalan Lingkar Selatan juga ditemukan sekitar 185 warung PKL dari tiga paguyuban yang berjualan di trotoar dan badan jalan sehingga mengganggu lalu lintas serta pejalan kaki. Pelanggaran serupa kembali terjadi pada tahun 2025 di kawasan Pasar Kranggot, Kelurahan Sukmajaya, Kecamatan Jombang, dengan jumlah sekitar 120 sampai 130 PKL liar yang berjualan di badan jalan dan menghambat arus lalu lintas. Selain itu, pada tahun 2025 pelanggaran juga masih ditemukan di Jalan Lingkar Selatan, meskipun jumlah spesifik PKL tidak disebutkan, dengan bentuk pelanggaran berupa aktivitas berjualan di trotoar dan badan jalan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelanggaran PKL terjadi secara berulang pada lokasi strategis meskipun telah dilakukan peringatan dan penertiban. Dengan demikian, persoalan penertiban PKL di Kota Cilegon tidak hanya berkaitan dengan penegakan aturan, tetapi juga menunjukkan perlunya penguatan strategi komunikasi Satpol PP agar pesan kebijakan dapat dipahami, diterima, dan diikuti oleh pedagang.

Data tersebut menunjukkan bahwa pendekatan penertiban yang dilakukan Satpol PP masih menghadapi tantangan komunikasi. Sebagian PKL tetap berjualan di lokasi yang dilarang meskipun telah memperoleh teguran atau surat peringatan. Dalam perspektif pelayanan publik, Ristiani (2020) menekankan bahwa kualitas layanan pemerintah tidak hanya bergantung pada ketersediaan prosedur, tetapi juga pada kemampuan pemerintah menyampaikan informasi, memudahkan akses, dan memahami kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, strategi komunikasi Satpol PP menjadi aspek penting agar penertiban berjalan humanis, persuasif, dan tetap menjaga ketertiban umum.

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

Penelitian mengenai PKL umumnya menyoroti aspek informalitas, ruang publik, kebijakan penataan, dan ketahanan ekonomi pedagang. Namun, kajian yang secara khusus membahas strategi komunikasi Satpol PP dalam penertiban PKL di Kota Cilegon masih terbatas. Cilegon memiliki karakteristik sebagai kota industri yang menarik arus urbanisasi, membentuk kebutuhan ekonomi informal, dan memunculkan tekanan penggunaan ruang publik. Kondisi ini berbeda dengan wilayah yang lebih dominan agraris, pariwisata, atau pusat pendidikan. Kesenjangan pertama dalam penelitian ini adalah kesenjangan kontekstual, yaitu perlunya kajian pada lokus Kota Cilegon.

Kesenjangan kedua adalah kesenjangan proses komunikasi. Banyak penelitian menempatkan penertiban sebagai tindakan hukum, padahal keberhasilan penertiban juga ditentukan oleh cara pemerintah memahami publik sasaran, menyusun pesan, memilih saluran komunikasi, dan mengevaluasi respons. Al-Jundi et al. (2022) menunjukkan bahwa keberadaan street vending dipengaruhi oleh budaya kota, pola konsumsi masyarakat berpenghasilan rendah, resistensi, dan keterbatasan pembiayaan. Dengan demikian, komunikasi penertiban harus mampu menjelaskan aturan sekaligus memahami alasan ekonomi dan sosial di balik pilihan pedagang untuk tetap berjualan.

Kesenjangan ketiga adalah kesenjangan teoritis. Penelitian ini menggunakan teori strategi komunikasi Ronald D. Smith yang menekankan tahapan penelitian formatif, strategi, taktik, dan evaluasi. Teori ini digunakan sebagai pisau analisis untuk melihat strategi komunikasi sebagai proses yang sistematis, bukan sekadar penyampaian imbauan atau surat peringatan.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting karena penertiban PKL menyangkut kepentingan publik, keberlanjutan mata pencaharian warga, dan citra pemerintah daerah. Jika strategi komunikasi tidak diperkuat, penertiban berpotensi menimbulkan resistensi, ketegangan, serta pengulangan pelanggaran. Sebaliknya, komunikasi yang jelas, dialogis, dan disertai alternatif solusi dapat membantu PKL memahami dasar hukum, tujuan penertiban, dan manfaat penataan ruang publik.

Urgensi praktis penelitian ini adalah memberikan masukan bagi Satpol PP Kota Cilegon untuk memperkuat komunikasi penertiban agar tidak berhenti pada pendekatan instruktif. Madjid et al. (2022) dalam kajian kinerja Satpol PP menunjukkan pentingnya prinsip humanis dalam penegakan aturan agar masyarakat dapat dirangkul. Temuan tersebut relevan dengan kebutuhan Satpol PP Kota Cilegon untuk membangun strategi yang tidak hanya memerintahkan, tetapi juga menjelaskan, mendengarkan, dan menegosiasikan solusi yang lebih diterima oleh PKL.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian internasional tentang street vending dan ruang kota. Peimani dan Kamalipour (2022) melakukan systematic review mengenai informal street vending dan menemukan delapan tema besar, yaitu gender, tipologi, spasialitas ruang publik, kesehatan, agensi kolektif, lingkungan kebijakan, teknologi, serta hubungan dengan bentuk informalitas lain. Studi tersebut menunjukkan bahwa PKL merupakan bagian dari dinamika kota, bukan sekadar gangguan ruang publik.

Uwamahoro dan Khoo (2025) mengkaji kerentanan street vendors dalam konteks pembangunan kota di Sub-Saharan Africa. Mereka menemukan bahwa konflik antara pedagang dan otoritas publik sering muncul karena kebijakan urban yang memandang PKL sebagai penyebab disorder, sementara pedagang memandang ruang publik sebagai sumber penghidupan. Temuan ini relevan dengan penertiban PKL di Kota Cilegon karena pedagang tetap bertahan akibat kebutuhan ekonomi.

Deore dan Lathia (2019) meneliti street vending di Ahmedabad, India, dan menunjukkan bahwa PKL dapat membuat jalan lebih hidup, aman, inklusif, serta memperkuat interaksi sosial. Studi ini memperlihatkan bahwa penataan PKL seharusnya tidak hanya memikirkan pengosongan ruang, tetapi juga bagaimana aktivitas ekonomi informal dapat dikelola agar mendukung ruang publik yang lebih baik.

Martínez dan Short (2022) menunjukkan bahwa ekonomi PKL sangat beragam dalam satu kota. Mereka menekankan pentingnya memahami segmentasi spasial, kondisi sosial ekonomi, pendapatan, dan kerentanan finansial pedagang sebelum merumuskan kebijakan. Temuan ini mendukung kebutuhan Satpol PP untuk melakukan penelitian formatif sebelum menertibkan PKL.

Al-Jundi et al. (2022) menggunakan model jalur untuk melihat hubungan budaya kota, konsumsi masyarakat berpenghasilan rendah, resistensi, pembiayaan mikro, dan street vending. Hasilnya menunjukkan bahwa resistensi berperan penting dalam menjelaskan keberlanjutan PKL. Penelitian ini memperkuat argumentasi bahwa komunikasi penertiban harus mempertimbangkan resistensi sebagai respons sosial yang perlu dikelola secara persuasif.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis terhadap strategi komunikasi Satpol PP dalam penertiban PKL di Kota Cilegon dengan menggunakan teori Ronald D. Smith. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang banyak membahas street vending dari sudut ruang publik, ekonomi informal, dan kebijakan urban, penelitian ini menempatkan komunikasi sebagai proses strategis yang menentukan efektivitas penertiban. Kebaruan lainnya terletak pada lokus Cilegon sebagai kota industri yang memiliki dinamika urbanisasi dan sektor informal khas. Penelitian ini juga menghubungkan penegakan ketertiban umum dengan kebutuhan komunikasi humanis, partisipatif, dan berbasis pemahaman terhadap kondisi sosial ekonomi PKL.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja dalam melakukan penertiban terhadap pedagang kaki lima di Kota Cilegon.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berupaya memahami secara mendalam proses komunikasi yang dilakukan Satpol PP Kota Cilegon, respons PKL, serta konteks sosial ekonomi yang memengaruhi penerimaan terhadap penertiban. Creswell dan Poth (2018) menjelaskan bahwa studi kasus sesuai digunakan untuk menelaah fenomena kontemporer secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata. Dalam penelitian ini, fenomena yang dikaji adalah strategi komunikasi Satpol PP dalam penertiban PKL di ruang publik Kota Cilegon.

Informan dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan langsung dalam proses penertiban. Informan dari unsur Satpol PP terdiri atas pejabat yang berwenang merumuskan atau mengevaluasi strategi, seperti Kepala Satpol PP, Kepala Bidang Ketertiban Umum, atau pejabat terkait, serta aparat pelaksana lapangan yang berinteraksi langsung dengan PKL. Informan dari unsur PKL meliputi pedagang yang pernah atau sedang berdagang di lokasi sasaran penertiban, pedagang yang pernah menerima sosialisasi atau surat peringatan, serta perwakilan atau ketua asosiasi PKL. Pemilihan informan tersebut dimaksudkan agar data menggambarkan sudut pandang perumus strategi, pelaksana lapangan, dan sasaran komunikasi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali proses komunikasi, pesan yang disampaikan, hambatan komunikasi, dan respons PKL. Observasi digunakan untuk melihat kondisi lapangan, pola interaksi petugas dan pedagang, serta penggunaan media komunikasi seperti spanduk, pengumuman, dan sosialisasi. Dokumentasi digunakan untuk menelaah peraturan daerah, surat peringatan, foto kegiatan, arsip pemberitaan, dan materi informasi penertiban.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan keterangan pejabat Satpol PP, aparat lapangan, dan PKL. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana

dikemukakan Miles et al. (2014). Lokasi penelitian adalah Kota Cilegon, Provinsi Banten, dengan fokus pada titik keramaian dan lokasi yang sering menjadi sasaran penertiban PKL, seperti Jalan Lingkar Selatan dan sekitar Pasar Kranggot. Pelaksanaan pengumpulan data dilakukan pada periode penelitian skripsi tahun 2025 sampai 2026, dengan data lapangan utama pada Januari 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis strategi komunikasi Satpol PP Kota Cilegon menggunakan teori strategi komunikasi Smith (2013) yang terdiri atas empat dimensi, yaitu penelitian formatif, strategi, taktik, dan evaluasi. Keempat dimensi tersebut membantu menjelaskan bagaimana Satpol PP memahami persoalan, menyusun arah komunikasi, melaksanakan komunikasi, dan menilai efektivitas komunikasi dalam penertiban PKL.

3.1. Penelitian Formatif

Penelitian formatif merupakan tahap awal dalam strategi komunikasi yang bertujuan untuk memahami situasi, organisasi, dan publik sasaran sebelum kegiatan komunikasi dilaksanakan. Dalam teori Smith (2013), tahap *formative research* menjadi dasar penting karena organisasi perlu memahami masalah, kondisi lapangan, karakteristik publik, serta hambatan komunikasi sebelum menentukan strategi yang akan digunakan.

Dalam penertiban PKL di Kota Cilegon, Satpol PP melakukan pendataan dan pemetaan lokasi pelanggaran. Pemetaan dilakukan untuk mengetahui jumlah pedagang, jenis usaha, waktu aktivitas, serta dampaknya terhadap ketertiban umum dan lalu lintas. Informasi tersebut menjadi dasar bagi Satpol PP dalam menentukan tindakan komunikasi dan penertiban. Hal ini menunjukkan bahwa Satpol PP tidak langsung melakukan tindakan penertiban, tetapi terlebih dahulu mengidentifikasi kondisi lapangan agar langkah komunikasi yang dilakukan lebih sesuai dengan situasi yang dihadapi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas tidak hanya mengandalkan data administratif, tetapi juga melakukan pemantauan langsung di lapangan. Aparat Satpol PP mengamati jam operasional pedagang, respons pedagang terhadap imbauan sebelumnya, serta karakter lokasi yang digunakan sebagai tempat berjualan. Tahap ini menunjukkan adanya upaya memahami masalah secara faktual. Temuan tersebut sejalan dengan Martínez dan Short (2022) yang menekankan pentingnya memahami keragaman dan segmentasi PKL sebelum menyusun kebijakan publik.

Penelitian formatif juga mencakup analisis terhadap publik sasaran. Satpol PP berupaya memahami alasan PKL tetap bertahan di lokasi yang dilarang, terutama karena lokasi tersebut ramai pembeli dan menjadi sumber penghasilan keluarga. Dalam konteks ini, Harahap (2019) menekankan pentingnya kemampuan komunikasi dan organisasi aparatur pemerintah daerah karena kinerja aparatur sangat memengaruhi keberhasilan tugas pemerintahan. Dengan demikian, kemampuan petugas dalam membaca situasi lapangan menjadi prasyarat agar pesan penertiban tidak bersifat satu arah dan dapat disampaikan secara lebih tepat kepada pedagang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian formatif yang dilakukan Satpol PP Kota Cilegon telah mendukung penyusunan strategi komunikasi penertiban PKL. Namun, proses ini masih perlu diperkuat dengan penggalian data sosial ekonomi PKL secara lebih mendalam, seperti lama berdagang, tingkat ketergantungan terhadap lokasi, jenis dagangan, dan kebutuhan relokasi. Data tersebut penting agar pesan komunikasi tidak hanya menjelaskan aturan, tetapi juga mempertimbangkan kondisi nyata pedagang.

Tabel 1.
Ringkasan Hasil Penelitian pada Dimensi Penelitian Formatif

Aspek yang Dianalisis	Temuan Penelitian	Makna Temuan
Identifikasi masalah	Satpol PP melakukan pendataan dan pemetaan lokasi pelanggaran PKL.	Strategi komunikasi didasarkan pada kondisi faktual di lapangan.
Analisis lokasi	Petugas mengamati jumlah pedagang, waktu aktivitas, jenis usaha, dan dampak terhadap ketertiban umum.	Satpol PP memahami titik rawan pelanggaran sebelum menentukan langkah komunikasi.
Analisis publik sasaran	PKL tetap bertahan karena lokasi ramai pembeli dan menjadi sumber penghasilan keluarga.	Komunikasi penertiban perlu mempertimbangkan alasan ekonomi pedagang.
Hambatan awal	Data sosial ekonomi PKL belum sepenuhnya tergali secara mendalam.	Penelitian formatif perlu diperkuat agar strategi komunikasi lebih tepat sasaran.

Sumber: Diolah Penulis Berdasarkan Hasil Wawancara Penelitian, 2026.

3.2. Strategi

Dimensi strategi dalam teori Smith (2013) berkaitan dengan penetapan tujuan komunikasi, sasaran komunikasi, penyusunan pesan, dan pendekatan yang digunakan. Strategi menjadi pedoman agar komunikasi organisasi tidak berjalan secara spontan, tetapi diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks penertiban PKL, strategi komunikasi Satpol PP Kota Cilegon diarahkan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan pedagang terhadap aturan ketertiban umum.

Tujuan utama komunikasi Satpol PP Kota Cilegon adalah memberikan pemahaman kepada PKL bahwa penertiban bukan semata-mata tindakan pembongkaran, melainkan bagian dari upaya menjaga fungsi ruang publik, kelancaran lalu lintas, kebersihan lingkungan, dan kenyamanan masyarakat. Pesan tersebut penting karena penertiban sering kali dipahami oleh pedagang sebagai tindakan yang merugikan mata pencaharian mereka. Oleh karena itu, strategi komunikasi harus mampu menjelaskan alasan hukum dan kepentingan publik di balik kebijakan penertiban.

Sasaran komunikasi ditentukan secara spesifik, yaitu PKL yang berdagang di lokasi yang melanggar ketentuan. Penentuan sasaran dilakukan melalui pendataan pedagang pada titik-titik sasaran penertiban. Dengan sasaran yang jelas, pesan komunikasi dapat disampaikan kepada kelompok yang tepat. Strategi ini menunjukkan bahwa Satpol PP berupaya menghindari komunikasi yang terlalu umum dan lebih menekankan komunikasi kepada pihak yang langsung terdampak oleh kebijakan penertiban.

Pesan komunikasi yang disampaikan Satpol PP tidak hanya berisi larangan, tetapi juga alasan penertiban, dasar hukum, serta informasi mengenai tempat relokasi atau lokasi alternatif. Strategi tersebut menunjukkan adanya usaha mengarahkan komunikasi pada perubahan pengetahuan dan perilaku pedagang. Walaupun demikian, strategi yang dirumuskan masih menghadapi tantangan pada aspek penerimaan. Sebagian pedagang memahami bahwa tempat berjualan mereka melanggar aturan, tetapi sulit menerima kebijakan karena lokasi tersebut ramai pembeli dan menjadi sumber penghasilan utama. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman aturan belum otomatis menghasilkan penerimaan kebijakan.

Ristiani (2020) menekankan bahwa layanan publik harus memperhatikan kemudahan, kejelasan informasi, dan kebutuhan pengguna layanan. Dalam konteks penertiban PKL, pesan pemerintah tidak cukup hanya menyampaikan dasar hukum dan larangan, tetapi juga perlu dikaitkan dengan solusi nyata. Dengan demikian, strategi komunikasi Satpol PP perlu memperkuat informasi mengenai relokasi, fasilitas pendukung, akses pembeli, serta keberlanjutan usaha pedagang agar pesan yang disampaikan lebih mudah diterima.

Berdasarkan uraian tersebut, strategi komunikasi Satpol PP Kota Cilegon telah menunjukkan arah yang cukup jelas, yaitu membangun kesadaran hukum dan kepatuhan PKL melalui pendekatan persuasif. Namun, strategi tersebut perlu diperkuat dengan pesan yang lebih responsif terhadap kebutuhan ekonomi pedagang. Hal ini penting agar komunikasi tidak hanya menghasilkan pemahaman, tetapi juga membangun kepercayaan dan penerimaan terhadap kebijakan penertiban.

Tabel 2.

Ringkasan Hasil Penelitian pada Dimensi Strategi

Aspek yang Dianalisis	Temuan Penelitian	Makna Temuan
Tujuan komunikasi	Satpol PP berupaya meningkatkan pemahaman dan kepatuhan PKL terhadap aturan ketertiban umum.	Komunikasi diarahkan untuk membangun kesadaran hukum pedagang.
Sasaran komunikasi	Sasaran utama adalah PKL yang berdagang di lokasi terlarang.	Pesan komunikasi disampaikan kepada kelompok yang langsung terdampak kebijakan.
Isi pesan	Pesan berisi larangan, dasar hukum, alasan penertiban, dan informasi relokasi.	Strategi komunikasi tidak hanya informatif, tetapi juga persuasif.
Tantangan strategi	Pedagang memahami aturan, tetapi belum sepenuhnya menerima kebijakan.	Strategi perlu dikaitkan dengan solusi ekonomi dan informasi relokasi yang lebih jelas.

Sumber: Diolah Penulis Berdasarkan Hasil Wawancara Penelitian, 2026.

3.3. Taktik

Taktik merupakan tahap pelaksanaan dari strategi komunikasi yang telah dirumuskan. Dalam teori Smith (2013), *tactics* berkaitan dengan cara, media, dan aktivitas komunikasi yang digunakan organisasi untuk menyampaikan pesan kepada publik sasaran. Dalam penertiban PKL di Kota Cilegon, taktik komunikasi Satpol PP dilakukan melalui berbagai saluran, baik komunikasi langsung maupun tidak langsung.

Satpol PP Kota Cilegon menggunakan beberapa taktik komunikasi, yaitu sosialisasi, penyampaian surat peringatan, pemasangan spanduk, pengumuman melalui kendaraan patroli, komunikasi langsung, media sosial, dan publikasi melalui media lokal. Kombinasi saluran tersebut digunakan agar informasi penertiban dapat menjangkau pedagang dan masyarakat umum. Penggunaan berbagai saluran komunikasi menunjukkan bahwa Satpol PP tidak hanya mengandalkan satu bentuk penyampaian pesan.

Pemasangan spanduk dan pengumuman melalui kendaraan patroli dilakukan sebelum operasi penertiban. Informasi yang disampaikan meliputi waktu penertiban, aturan yang dilanggar, dan imbauan agar pedagang menyesuaikan diri. Surat peringatan digunakan sebagai bentuk komunikasi formal, sedangkan dialog langsung digunakan untuk menjelaskan alasan penertiban dan memberi kesempatan kepada pedagang untuk membongkar lapak secara mandiri. Taktik ini memperlihatkan perpaduan antara komunikasi formal dan komunikasi interpersonal.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi yang diterima pedagang belum selalu lengkap, terutama mengenai lokasi relokasi, fasilitas pendukung, akses pembeli, listrik, air, dan keberlanjutan usaha. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persoalan komunikasi bukan hanya terletak pada jumlah saluran yang digunakan, tetapi juga pada kualitas isi pesan. Deore dan Lathia (2019) menekankan bahwa PKL dapat menjadi bagian dari ruang publik yang hidup dan inklusif. Oleh karena itu, taktik komunikasi penertiban sebaiknya tidak hanya menjelaskan larangan, tetapi juga menjelaskan skema penataan yang tetap mempertimbangkan keberlanjutan ekonomi pedagang.

Taktik komunikasi yang dilakukan Satpol PP juga menunjukkan pentingnya komunikasi interpersonal di lapangan. Aparat lapangan menjadi komunikator utama yang berhadapan langsung dengan pedagang. Dalam situasi ini, cara petugas menyampaikan pesan sangat memengaruhi respons pedagang. Apabila pesan disampaikan secara kaku dan instruktif, pedagang dapat merasa

ditekan. Sebaliknya, apabila pesan disampaikan dengan bahasa yang jelas, tenang, dan persuasif, peluang penerimaan terhadap kebijakan menjadi lebih besar.

Berdasarkan uraian tersebut, taktik komunikasi Satpol PP Kota Cilegon telah memanfaatkan berbagai media dan pendekatan. Akan tetapi, efektivitas taktik tersebut masih perlu diperkuat melalui penyusunan pesan yang lebih rinci, konsisten, dan mudah dipahami. Informasi tentang relokasi perlu disampaikan secara jelas agar pedagang tidak hanya mengetahui adanya penertiban, tetapi juga memahami pilihan yang tersedia setelah penertiban dilakukan.

Tabel 3.

Ringkasan Hasil Penelitian pada Dimensi Taktik

Aspek yang Dianalisis	Temuan Penelitian	Makna Temuan
Bentuk komunikasi	Satpol PP menggunakan sosialisasi, surat peringatan, spanduk, patroli, dialog langsung, media sosial, dan media lokal.	Taktik komunikasi dilakukan melalui kombinasi saluran formal, interpersonal, dan media publik.
Komunikasi formal	Surat peringatan dan spanduk digunakan sebelum penertiban.	Pedagang memperoleh pemberitahuan resmi mengenai aturan dan rencana penertiban.
Komunikasi langsung	Petugas berdialog dengan pedagang dan memberi kesempatan membongkar lapak secara mandiri.	Pendekatan interpersonal digunakan untuk mengurangi potensi konflik.
Kelemahan taktik	Informasi relokasi, fasilitas, akses pembeli, dan keberlanjutan usaha belum sepenuhnya rinci.	Kualitas isi pesan perlu ditingkatkan agar pedagang lebih memahami solusi yang ditawarkan.

Sumber: Diolah Penulis Berdasarkan Hasil Wawancara Penelitian, 2026.

3.4. Evaluasi

Evaluasi merupakan tahap untuk menilai keberhasilan strategi komunikasi yang telah dilaksanakan. Dalam teori Smith (2013), *evaluative research* dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tujuan komunikasi tercapai, hambatan yang muncul, serta perbaikan yang perlu dilakukan. Dalam konteks penertiban PKL di Kota Cilegon, evaluasi dilakukan dengan melihat respons pedagang setelah sosialisasi, peringatan, dan kegiatan penertiban.

Satpol PP menilai keberhasilan komunikasi dari perubahan perilaku pedagang setelah menerima informasi. Apabila pedagang bersedia memindahkan lapak atau tidak kembali berjualan di lokasi yang dilarang, komunikasi dinilai cukup efektif. Namun, apabila pedagang kembali berjualan di lokasi yang sama, maka kondisi tersebut menunjukkan adanya hambatan dalam strategi komunikasi, baik pada aspek pesan, pendekatan, maupun solusi yang ditawarkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan komunikasi dalam aspek penyampaian informasi telah cukup tercapai. Pedagang mengetahui adanya larangan berjualan di trotoar dan badan jalan. Pedagang juga mengetahui bahwa Satpol PP memiliki dasar hukum untuk melakukan penertiban. Akan tetapi, tujuan komunikasi dalam aspek penerimaan dan kepercayaan belum sepenuhnya tercapai. Sebagian pedagang tetap menunjukkan resistensi karena menganggap lokasi relokasi kurang strategis, fasilitas belum memadai, dan pendapatan berpotensi menurun.

Kondisi tersebut selaras dengan Uwamahoro dan Khoo (2025) yang menunjukkan bahwa konflik antara *street vendors* dan otoritas publik sering dipicu oleh ketegangan antara agenda pembangunan kota dan kebutuhan penghidupan kelompok rentan. Al-Jundi et al. (2022) juga menempatkan resistensi sebagai variabel penting dalam menjelaskan bertahannya aktivitas *street vending*. Dengan demikian, evaluasi komunikasi Satpol PP perlu mengukur bukan hanya apakah informasi telah disampaikan, tetapi juga apakah pesan dipahami, dipercaya, dan dianggap memberikan solusi oleh PKL.

Evaluasi juga menunjukkan bahwa komunikasi yang bersifat informatif belum cukup untuk menghasilkan kepatuhan yang berkelanjutan. Pedagang dapat memahami aturan, tetapi tetap

menolak atau mengabaikan kebijakan apabila mereka merasa kebijakan tersebut mengancam penghidupan mereka. Oleh karena itu, evaluasi strategi komunikasi perlu memasukkan indikator kepercayaan, kepuasan terhadap informasi relokasi, dan keberlanjutan usaha pedagang setelah penertiban.

Berdasarkan uraian tersebut, evaluasi terhadap strategi komunikasi Satpol PP Kota Cilegon menunjukkan hasil yang belum sepenuhnya optimal. Penyampaian informasi telah berjalan, tetapi penerimaan pedagang terhadap kebijakan masih terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi komunikasi perlu diarahkan tidak hanya pada kepatuhan jangka pendek, tetapi juga pada kualitas hubungan antara pemerintah dan PKL, tingkat kepercayaan pedagang, serta keberhasilan relokasi sebagai bagian dari solusi penataan.

Tabel 4.

Ringkasan Hasil Penelitian pada Dimensi Evaluasi

Aspek yang Dianalisis	Temuan Penelitian	Makna Temuan
Ukuran keberhasilan	Satpol PP menilai keberhasilan dari respons dan kepatuhan pedagang setelah sosialisasi dan penertiban.	Evaluasi masih berfokus pada perubahan perilaku pedagang.
Pemahaman pedagang	Pedagang mengetahui larangan berjualan di trotoar dan badan jalan serta memahami dasar hukum penertiban.	Tujuan komunikasi dalam aspek penyampaian informasi cukup tercapai.
Penerimaan kebijakan	Sebagian pedagang masih menolak atau kembali berjualan karena alasan ekonomi dan lokasi relokasi kurang strategis.	Pemahaman belum otomatis menghasilkan penerimaan kebijakan.
Kebutuhan evaluasi lanjutan	Evaluasi perlu memasukkan aspek kepercayaan, kualitas informasi relokasi, dan keberlanjutan usaha.	Strategi komunikasi perlu diarahkan pada kepatuhan sekaligus penerimaan jangka panjang.

Sumber: Diolah Penulis Berdasarkan Hasil Wawancara Penelitian, 2026.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama penelitian menunjukkan bahwa Satpol PP Kota Cilegon telah menerapkan strategi komunikasi yang cukup sistematis melalui tahapan penelitian formatif, strategi, taktik, dan evaluasi. Sama halnya dengan temuan Peimani dan Kamalipour (2022), keberadaan PKL di ruang kota tidak dapat dipahami secara tunggal karena berkaitan dengan ruang publik, ekonomi informal, kebijakan, dan relasi kekuasaan. Oleh karena itu, tindakan penertiban perlu diawali dengan pemahaman terhadap karakteristik pedagang dan lokasi.

Temuan penelitian ini juga memperkuat Deore dan Lathia (2019) bahwa PKL tidak selalu menjadi gangguan ruang publik, tetapi dapat menjadi bagian dari aktivitas ekonomi dan sosial kota. Perbedaannya, dalam konteks Kota Cilegon, keberadaan PKL di lokasi tertentu menimbulkan pelanggaran terhadap fungsi trotoar dan badan jalan sehingga pemerintah perlu melakukan penataan. Dengan demikian, isu utama bukan hanya apakah PKL boleh atau tidak boleh berada di ruang publik, tetapi bagaimana komunikasi penataan dilakukan agar tidak menimbulkan konflik berkepanjangan.

Berbeda dengan penelitian Martínez dan Short (2022) yang menitikberatkan pada segmentasi ekonomi PKL, penelitian ini menemukan bahwa segmentasi sosial ekonomi tersebut berdampak langsung pada efektivitas komunikasi. Pedagang yang sangat bergantung pada lokasi ramai pembeli cenderung lebih sulit menerima pesan relokasi. Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi penertiban harus didukung data mengenai jenis dagangan, sumber pendapatan, lama berdagang, dan tingkat ketergantungan terhadap lokasi.

Temuan ini memperkuat Madjid et al. (2022) bahwa kinerja Satpol PP dalam penegakan aturan membutuhkan prinsip humanis. Dalam konteks Kota Cilegon, humanis tidak hanya berarti tidak

menggunakan kekerasan, tetapi juga mencakup kemampuan menjelaskan alasan kebijakan, memberi waktu penyesuaian, membuka ruang dialog, dan memastikan informasi relokasi dapat dipahami pedagang. Khairi (2022) juga menegaskan pentingnya penataan kelembagaan urusan ketertiban umum. Artinya, strategi komunikasi harus didukung organisasi yang jelas, sumber daya yang cukup, dan koordinasi lintas perangkat daerah.

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian ini menemukan bahwa hambatan utama strategi komunikasi bukan semata-mata ketidaktahuan pedagang terhadap aturan, tetapi perbedaan kepentingan antara pemerintah dan PKL. Pemerintah menekankan ketertiban ruang publik, sedangkan pedagang menekankan keberlanjutan pendapatan. Perbedaan ini menyebabkan komunikasi yang bersifat informatif saja belum cukup untuk menghasilkan kepatuhan. Diperlukan komunikasi partisipatif yang memberi ruang bagi PKL untuk menyampaikan kebutuhan dan kekhawatirannya.

Temuan lain adalah pentingnya informasi relokasi yang rinci. Beberapa pedagang menerima informasi bahwa penertiban akan dilakukan, tetapi masih mempertanyakan kepastian lokasi baru, akses pembeli, fasilitas dasar, biaya, dan jaminan keberlanjutan usaha. Ketidakjelasan informasi ini dapat mengurangi kepercayaan dan memperkuat resistensi. Karena itu, evaluasi komunikasi perlu menyentuh aspek kualitas informasi, bukan hanya jumlah sosialisasi atau banyaknya media yang digunakan.

Penelitian juga menunjukkan perlunya penguatan kompetensi komunikasi aparatur. Harahap (2019) menemukan bahwa keterampilan komunikasi dan organisasi merupakan unsur penting dalam kinerja aparatur pemerintahan. Dalam penertiban PKL, aparat lapangan menjadi komunikator utama yang berhadapan langsung dengan pedagang. Jika kemampuan komunikasi interpersonal tidak memadai, pesan kebijakan yang sebenarnya benar dapat diterima sebagai tekanan atau ancaman.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi Satpol PP Kota Cilegon dalam melakukan penertiban terhadap pedagang kaki lima telah diterapkan melalui tahapan penelitian formatif, strategi, taktik, dan evaluasi. Penelitian formatif dilakukan melalui pendataan, pemetaan lokasi, pengamatan lapangan, dan koordinasi internal. Strategi komunikasi diarahkan pada peningkatan pemahaman dan kepatuhan PKL terhadap aturan ketertiban umum. Taktik komunikasi dilakukan melalui sosialisasi, surat peringatan, spanduk, pengumuman patroli, dialog langsung, media sosial, dan publikasi media lokal. Evaluasi dilakukan dengan melihat respons dan kepatuhan pedagang setelah sosialisasi dan penertiban.

Meskipun demikian, efektivitas komunikasi belum sepenuhnya optimal karena sebagian PKL memahami aturan tetapi belum menerima kebijakan penertiban. Hambatan utama muncul dari ketergantungan ekonomi pada lokasi strategis, keterbatasan informasi relokasi, fasilitas lokasi baru yang belum sesuai kebutuhan, dan rendahnya kepercayaan sebagian pedagang terhadap kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, Satpol PP Kota Cilegon perlu memperkuat komunikasi dialogis, memperjelas informasi relokasi, melibatkan perwakilan PKL dalam proses penataan, dan mengintegrasikan strategi komunikasi dengan solusi ekonomi yang realistis.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini terbatas pada lokus Kota Cilegon dan berfokus pada strategi komunikasi Satpol PP dalam penertiban PKL. Penelitian ini belum mengukur secara kuantitatif perubahan kepatuhan PKL sebelum dan sesudah strategi komunikasi diterapkan.

Arah Masa Depan Penelitian. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji efektivitas model komunikasi partisipatif dalam penataan PKL atau membandingkan strategi komunikasi Satpol PP di beberapa kota industri untuk melihat pola keberhasilan dan hambatannya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Cilegon, para informan dari unsur pedagang kaki lima, pembimbing skripsi, serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan ringkasan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Al-Jundi, S. A., Al-Janabi, H. A., Salam, M. A., Bajaba, S., & Ullah, S. (2022). The impact of urban culture on street vending: A path model analysis of the general public's perspective. *Frontiers in Psychology, 12*, Article 831014. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.831014

Cardona, D. (2020). *Strategi komunikasi pembangunan dalam penataan pedagang kaki lima*. Scopindo Media Pustaka.

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

Deore, P., & Lathia, S. (2019). Streets as public spaces: Lessons from street vending in Ahmedabad, India. *Urban Planning, 4*(2), 138–153. https://doi.org/10.17645/up.v4i2.2058

Harahap, A. S. (2019). Survei kepuasan *stakeholders* terhadap kinerja alumni Institut Pemerintahan Dalam Negeri. *Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik (JP dan KP), 1*(1), 1–10. https://doi.org/10.33701/jpkp.v1i1.710

Khairi, H. (2022). Model penyederhanaan struktur organisasi dalam rangka penyederhanaan birokrasi. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan, 14*(1). https://doi.org/10.33701/jtp.v14i1.2349

Madjid, U., Arijah, A. W., & Dewi, S. P. (2022). Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam penegakan Peraturan Bupati Nomor 32 Tahun 2020 di Kabupaten Sidenreng Rappang Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Konstituen, 4*(2). https://doi.org/10.33701/jk.v4i2.2948

Martínez, L., & Short, J. R. (2022). The informal city: Exploring the variety of the street vending economy. *Sustainability, 14*(12), Article 7213. https://doi.org/10.3390/su14127213

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

Peimani, N., & Kamalipour, H. (2022). Informal street vending: A systematic review. *Land, 11*(6), Article 829. https://doi.org/10.3390/land11060829

Pemerintah Kota Cilegon. (2003). *Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 6 Tahun 2003 tentang Pengendalian Pedagang Kaki Lima*.

Pemerintah Kota Cilegon. (2024). *Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 3 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Ketenteraman dan Ketertiban Umum serta Perlindungan Masyarakat*.

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

Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen, 11*(2), 165–178. https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/1768020

Rohmadin, S. (2019). Analisis pemekaran Kecamatan Lamboya Kabupaten Sumba Barat. *Jurnal Konstituen, 1*(2), 1–14. https://ejournal.ipdn.ac.id/konstituen/article/view/531

Smith, R. D. (2013). *Strategic planning for public relations* (4th ed.). Routledge.

Uwamahoro, M. C., & Khoo, E. (2025). Forced to move: A scoping review of research on the vulnerability of street vendors in the context of urban development in Sub-Saharan Africa. *Social Sciences, 14*(11), Article 645. https://doi.org/10.3390/socsci14110645