KOMUNIKASI PERSUASIF SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENERTIBAN PARKIR LIAR DI KOTA PALEMBANG

Muhammad Irfan Firjatullah
NPP. 33.0241
Program Studi Praktik Perpolisian Tata Pamong
Email: irfanfirja34@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Muhammad Suhardi, SH., MH.
Email: muhammad@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *Illegal parking in Palembang City remains a challenge in realizing public order and traffic flow efficiency. The existence of illegal parking not only causes traffic congestion and misuse of public spaces but also has the potential to reduce local revenue. Data from the Palembang City Transportation Agency indicate that the number of illegal parking violations at various strategic locations increased during the 2022–2024 period. Previous studies have generally focused on law enforcement, parking management, and the role of the Transportation Agency in controlling illegal parking. However, studies specifically examining the persuasive communication strategies employed by the Municipal Police Service (Satpol PP) to build public awareness and compliance with parking regulations remain limited.* ***Objective:*** *This study aims to analyze the persuasive communication strategies implemented by the Palembang City Municipal Police Service (Satpol PP) in controlling illegal parking to encourage changes in public perceptions, intentions, and compliance behavior.* ***Methods:*** *This study employed a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through observation, interviews, and documentation. Data analysis was conducted using an interactive analysis model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The study applied DeVito's persuasive communication theory, which includes the dimensions of communicator, message, and audience.* ***Results/Findings:*** *The results indicate that the Palembang City Satpol PP has implemented persuasive communication strategies through a humanistic approach, direct appeals, regulatory socialization, and coordination with related agencies. In the communicator dimension, officers demonstrated adequate credibility and communication skills. In the message dimension, the information delivered was educational and persuasive. Meanwhile, in the audience dimension, some community members showed positive responses to enforcement efforts. However, repeated violations were still found due to low legal awareness, a permissive culture toward illegal parking, and limited parking facilities.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the persuasive communication strategy implemented by the Palembang City Satpol PP in controlling illegal parking has been carried out fairly well. However, its effectiveness needs to be improved through more intensive socialization, the use of more diverse communication media, and stronger collaboration between the government and the community to enhance compliance with parking regulations.*

Keywords: *Enforcement, Illegal Parking, Municipal Police Service (Satpol PP), Persuasive Communication, Public Order.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian): Permasalahan parkir liar di Kota Palembang masih menjadi tantangan dalam mewujudkan ketertiban umum dan kelancaran lalu lintas. Keberadaan parkir liar tidak hanya menyebabkan kemacetan dan penyalahgunaan ruang publik, tetapi juga berpotensi menimbulkan kebocoran Pendapatan Asli Daerah (PAD). Data Dinas Perhubungan Kota Palembang menunjukkan bahwa jumlah pelanggaran parkir liar pada berbagai titik strategis mengalami peningkatan selama periode 2022–2024. Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada aspek penegakan hukum, pengelolaan perparkiran, dan peran Dinas Perhubungan dalam penertiban parkir liar. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengkaji strategi komunikasi persuasif Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam membangun kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap aturan parkir masih terbatas. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi persuasif yang diterapkan oleh Satpol PP Kota Palembang dalam penertiban parkir liar guna mendorong perubahan persepsi, intensi, dan perilaku kepatuhan masyarakat. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis penelitian menggunakan teori komunikasi persuasif DeVito yang mencakup dimensi komunikator, pesan, dan audiens. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Satpol PP Kota Palembang telah menerapkan strategi komunikasi persuasif melalui pendekatan humanis, penyampaian imbauan secara langsung, sosialisasi peraturan, serta koordinasi dengan instansi terkait. Pada dimensi komunikator, petugas memiliki kredibilitas dan kemampuan komunikasi yang cukup baik. Pada dimensi pesan, informasi yang disampaikan bersifat edukatif dan persuasif. Sementara itu, pada dimensi audiens, sebagian masyarakat menunjukkan respons positif terhadap upaya penertiban. Namun, masih ditemukan pelanggaran berulang yang disebabkan oleh rendahnya kesadaran hukum, budaya permisif terhadap parkir liar, dan keterbatasan fasilitas parkir. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi persuasif Satpol PP Kota Palembang dalam penertiban parkir liar telah berjalan cukup baik, namun efektivitasnya masih perlu ditingkatkan melalui sosialisasi yang lebih intensif, pemanfaatan media komunikasi yang lebih beragam, serta penguatan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat guna meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perparkiran.

Kata Kunci: Ketertiban Umum, Komunikasi Persuasif, Parkir Liar, Penegakan Hukum, Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP).

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Parkir liar merupakan salah satu permasalahan ketertiban umum yang masih menjadi tantangan bagi banyak kota besar di Indonesia (Ad-Dairobbi, 2020). Fenomena ini muncul akibat meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang tidak diimbangi dengan penyediaan ruang parkir yang memadai. Akibatnya, badan jalan, bahu jalan, trotoar, dan ruang publik lainnya sering dimanfaatkan sebagai lokasi parkir secara tidak resmi. Kondisi tersebut menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti terganggunya kelancaran lalu lintas, menurunnya kenyamanan pengguna jalan, berkurangnya estetika kota, serta munculnya potensi kehilangan pendapatan daerah dari sektor perparkiran (Adriansyah dkk, 2025). Oleh karena itu, penanganan parkir liar tidak hanya berkaitan dengan aspek transportasi, tetapi juga menyangkut ketertiban umum, pelayanan publik, dan tata kelola pemerintahan daerah.

Kota Palembang sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Selatan memiliki karakteristik sebagai pusat pemerintahan, perdagangan, jasa, pendidikan, dan kesehatan yang menyebabkan tingginya mobilitas masyarakat setiap hari (Ananda dkk, 2024). Pertumbuhan aktivitas ekonomi dan peningkatan jumlah kendaraan bermotor telah meningkatkan kebutuhan ruang parkir di berbagai kawasan strategis, seperti pusat perbelanjaan, rumah sakit, kawasan perkantoran, dan pusat kegiatan masyarakat lainnya. Namun, keterbatasan lahan parkir yang tersedia mendorong munculnya praktik parkir liar yang memanfaatkan ruang publik secara tidak semestinya (Aprilia & Pratiwi, 2021). Keberadaan parkir liar tersebut sering ditemukan di sejumlah ruas jalan utama dan kawasan padat aktivitas sehingga berkontribusi terhadap kemacetan lalu lintas serta mengurangi fungsi jalan sebagai sarana transportasi public (Chen dkk, 2026). Permasalahan parkir liar di Kota Palembang juga berdampak terhadap aspek ekonomi daerah. Praktik parkir yang tidak terkelola secara resmi membuka peluang terjadinya pungutan liar oleh juru parkir ilegal serta mengurangi potensi penerimaan daerah dari sektor retribusi parkir (Alfatiri & Indrawan, 2024). Selain itu, keberadaan parkir liar sering kali menimbulkan keluhan masyarakat karena tidak adanya kepastian tarif, rendahnya kualitas pelayanan, dan kurangnya jaminan keamanan kendaraan. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan parkir liar tidak hanya berdampak pada pengguna jalan, tetapi juga memengaruhi efektivitas pengelolaan pendapatan daerah dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan (Ismail, 2025).

Pemerintah Kota Palembang telah mengeluarkan berbagai regulasi untuk mengatasi permasalahan tersebut, di antaranya melalui Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Ketenteraman dan Ketertiban Umum serta Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perparkiran. Melalui regulasi tersebut, pemerintah memberikan kewenangan kepada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) sebagai aparat penegak peraturan daerah untuk melakukan penertiban terhadap berbagai bentuk pelanggaran, termasuk parkir liar. Berbagai tindakan telah dilakukan, seperti pemberian teguran, penggembosan ban, penderekan kendaraan, hingga operasi penertiban rutin di lokasi-lokasi yang dianggap rawan pelanggaran (Gunawan dkk, 2025).

Meskipun demikian, fakta di lapangan menunjukkan bahwa pelanggaran parkir masih terus terjadi dan bahkan menunjukkan kecenderungan meningkat dari tahun ke tahun (Murtyoso, 2018). Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pendekatan penegakan hukum yang selama ini diterapkan belum sepenuhnya mampu menciptakan kepatuhan masyarakat secara berkelanjutan (Lee & Lim, 2026). Kepatuhan yang muncul sering kali hanya bersifat sementara karena didorong oleh rasa takut terhadap sanksi, bukan karena kesadaran untuk menaati aturan (Labolo, 2011). Ketika pengawasan petugas berkurang, pelanggaran kembali terjadi pada lokasi yang sama. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan penertiban dengan perilaku masyarakat di lapangan.

Dalam situasi tersebut, komunikasi persuasif menjadi salah satu pendekatan yang penting untuk mendukung keberhasilan penertiban parkir liar (Tan dkk, 2026). Komunikasi persuasif tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga bertujuan memengaruhi cara berpikir, sikap, dan

perilaku masyarakat agar bersedia mematuhi aturan secara sukarela. Melalui komunikasi yang efektif, aparat dapat membangun pemahaman masyarakat mengenai pentingnya ketertiban parkir, manfaat kepatuhan terhadap aturan, serta konsekuensi yang ditimbulkan apabila pelanggaran terus dilakukan (Van dkk, 2026). Pendekatan ini dinilai lebih mampu menciptakan perubahan perilaku yang bersifat jangka panjang dibandingkan pendekatan yang hanya mengandalkan sanksi dan tindakan represif.

Keberhasilan komunikasi persuasif sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparat dalam menyampaikan pesan secara logis, menarik, dan dapat dipercaya (Xie dkk, 2026). Oleh karena itu, teori komunikasi persuasif DeVito yang terdiri atas dimensi memperkuat argumen, daya tarik psikologis, dan daya tarik kredibilitas digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini. Ketiga dimensi tersebut menjadi penting untuk memahami sejauh mana Satpol PP Kota Palembang mampu memengaruhi persepsi, intensi, dan perilaku masyarakat dalam mematuhi aturan perparkiran. Melalui analisis terhadap aspekaspek tersebut, penelitian ini berupaya mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan komunikasi persuasif serta merumuskan upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penertiban parkir liar.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang dalam penertiban parkir liar guna mendorong perubahan persepsi, intensi, dan perilaku kepatuhan pengguna jalan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian komunikasi pemerintahan serta menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan strategi penertiban yang lebih humanis, efektif, dan berkelanjutan.

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

Berbagai regulasi mengenai perparkiran dan ketertiban umum telah diterapkan serta kegiatan penertiban parkir liar secara rutin dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang, namun jumlah pelanggaran parkir liar masih menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pendekatan penegakan hukum yang berorientasi pada tindakan represif belum sepenuhnya efektif dalam membangun kepatuhan masyarakat secara berkelanjutan. Di sisi lain, sebagian besar penelitian terdahulu mengenai parkir liar dan ketertiban lalu lintas lebih banyak berfokus pada aspek regulasi, penegakan hukum, manajemen perparkiran, serta evaluasi kebijakan. Penelitian yang secara khusus mengkaji bagaimana komunikasi persuasif aparat penegak peraturan daerah digunakan sebagai instrumen perubahan perilaku masyarakat masih relatif terbatas, terutama dalam konteks penertiban parkir liar oleh Satpol PP. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian antara tingginya kebutuhan akan pendekatan komunikasi yang mampu membangun kesadaran dan kepatuhan masyarakat dengan masih terbatasnya kajian mengenai strategi komunikasi persuasif yang diterapkan Satpol PP dalam penertiban parkir liar. Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis komunikasi persuasif Satpol PP Kota Palembang dalam mendorong perubahan persepsi, sikap, dan perilaku masyarakat terhadap kepatuhan aturan parkir.

1.3. Urgensi Penelitian

Urgensi penelitian ini terletak pada semakin meningkatnya praktik parkir liar di Kota Palembang yang berdampak terhadap kemacetan lalu lintas, menurunnya kenyamanan dan keselamatan pengguna jalan, serta berkurangnya potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor perparkiran. Meskipun Pemerintah Kota Palembang telah memiliki regulasi yang jelas dan Satpol PP secara rutin melakukan penertiban, data menunjukkan bahwa jumlah pelanggaran parkir liar masih terus meningkat. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pendekatan penegakan hukum yang selama ini dilakukan belum sepenuhnya mampu membangun kepatuhan masyarakat secara berkelanjutan. Kondisi tersebut menunjukkan diperlukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran komunikasi persuasif

sebagai instrumen perubahan perilaku masyarakat. Penelitian ini menjadi penting karena berupaya mengkaji bagaimana Satpol PP menyampaikan pesan, membangun kesadaran, dan memengaruhi perilaku masyarakat agar mematuhi aturan parkir secara sukarela. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan strategi penertiban yang tidak hanya bersifat represif, tetapi juga edukatif, humanis, dan berorientasi pada pembentukan kesadaran hukum masyarakat.

1.4. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji fenomena parkir liar dari berbagai perspektif. Busroh et al. (2024) membahas penegakan hukum terhadap juru parkir liar di Kota Palembang, sementara Cindy Sandra (2024) meneliti peran Dinas Perhubungan dalam penertiban parkir pada ruang manfaat jalan. Yuliana et al. (2025) mengkaji implementasi kebijakan penertiban juru parkir liar oleh Dinas Perhubungan Kota Palembang, sedangkan Wahyudi dan Heriyanto (2025) menganalisis dampak keberadaan parkir liar terhadap loyalitas pelanggan minimarket. Selain itu, Lase et al. (2022) mengevaluasi kebijakan penyelenggaraan perparkiran di Kota Surabaya dalam upaya mengurangi parkir liar.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa parkir liar masih menjadi permasalahan yang sulit ditangani meskipun telah didukung oleh regulasi, penegakan hukum, dan kebijakan penertiban. Namun, penelitian-penelitian tersebut lebih berfokus pada aspek hukum, kebijakan, peran instansi, dan dampak parkir liar. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki perbedaan dengan memfokuskan kajian pada komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang dalam penertiban parkir liar guna mendorong kepatuhan masyarakat terhadap aturan perparkiran.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang tidak lagi melihat parkir liar hanya dari aspek hukum, kebijakan, atau penertiban administratif, tetapi dari perspektif komunikasi persuasif. Penelitian ini menganalisis bagaimana Satpol PP sebagai aparat penegak Perda menggunakan komunikasi persuasif untuk membangun kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam penertiban parkir liar di Kota Palembang. Sepanjang telaah pustaka yang dilakukan, belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji komunikasi persuasif Satpol PP dalam penertiban parkir liar menggunakan teori komunikasi persuasif DeVito.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Palembang dalam penertiban parkir liar guna mendorong kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap aturan perparkiran.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode eksploratif untuk memahami secara mendalam komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam penertiban parkir liar di Kota Palembang (Simangunsong, 2017). Penelitian berpedoman pada teori komunikasi persuasif DeVito (2019) yang meliputi dimensi memperkuat argumen, daya tarik psikologis, dan daya tarik kredibilitas. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling, yang terdiri dari aparat Satpol PP serta masyarakat yang berkaitan dengan aktivitas parkir liar.

Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Nurdin & Hartati, 2019). Melalui pendekatan ini, penelitian

berupaya menggambarkan dan menganalisis secara komprehensif bagaimana komunikasi persuasif diterapkan dalam upaya meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap aturan perparkiran di Kota Palembang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Memperkuat Argumen dalam Komunikasi Persuasif Satpol PP terhadap Kepatuhan Parkir

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi memperkuat argumen belum terlaksana secara optimal dalam komunikasi persuasif yang dilakukan Satpol PP Kota Palembang. Berikut adalah data setiap indikator:

Tabel 3.1

Hasil Penelitian Dimensi Memperkuat Argumen:

Indikator	Kondisi di Lapangan / Temuan Penelitian	Dampak / Konsekuensi
Kecerdasan Komunikator	Petugas belum mampu menyesuaikan pesan dengan kondisi & kebutuhan masyarakat	Masyarakat menganggap penertiban dilakukan secara sepihak tanpa mempertimbangkan situasi mereka.
Informasi	Penyebaran aturan, lokasi larangan, dan sanksi belum maksimal karena keterbatasan anggaran & media sosialisasi.	Pemahaman publik terhadap aturan perparkiran masih rendah; banyak yang mengaku tidak tahu aturan secara jelas.
Kompetensi	Kemampuan teknis penertiban sudah cukup baik. Namun, lemah dalam komunikasi interpersonal dan kesulitan menjelaskan dasar hukum/tujuan secara persuasif.	Pesan yang disampaikan kurang efektif dan sering menimbulkan kesalahpahaman.
Kewibawaan	Penampilan petugas dinilai tegas sebagai aparat penegak perda. Namun, sikapnya dianggap arogan, kurang ramah, dan cenderung otoriter.	Kewibawaan tersebut gagal membangun rasa penghormatan secara sukarela dari masyarakat.

Sumber: diolah oleh peneliti (2026)

Pada indikator kecerdasan komunikator**,** petugas dinilai belum mampu menyesuaikan penyampaian pesan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat di lapangan. Sebagian petugas lebih berfokus pada pelaksanaan perintah penertiban daripada memberikan penjelasan yang rasional mengenai alasan dan tujuan tindakan yang dilakukan. Akibatnya, masyarakat sering kali menganggap penertiban dilakukan secara sepihak tanpa mempertimbangkan situasi yang dihadapi pengguna jalan.

Pada indikator informasi, penelitian menemukan bahwa penyebaran informasi mengenai aturan parkir, lokasi larangan parkir, dan sanksi yang berlaku masih belum maksimal. Keterbatasan anggaran dan minimnya media sosialisasi menyebabkan banyak masyarakat mengaku tidak mengetahui secara jelas ketentuan yang berlaku. Informasi yang disampaikan melalui media sosial belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat sehingga pemahaman publik terhadap aturan perparkiran masih rendah. Selanjutnya, pada indikator kompetensi**,** petugas memiliki kemampuan yang cukup baik dalam aspek teknis penertiban, namun masih lemah dalam kemampuan komunikasi interpersonal. Petugas sering mengalami kesulitan ketika harus menjelaskan dasar hukum maupun tujuan penertiban kepada masyarakat secara persuasif. Kondisi ini menyebabkan pesan yang disampaikan kurang efektif dan sering menimbulkan kesalahpahaman.

Pada indikator kewibawaan, masyarakat mengakui bahwa petugas memiliki penampilan yang tegas sebagai aparat penegak peraturan daerah. Namun, sikap yang dianggap arogan, kurang ramah, dan

cenderung otoriter menyebabkan kewibawaan tersebut tidak mampu membangun penghormatan secara sukarela dari masyarakat. Dengan demikian, dimensi memperkuat argumen belum mampu menghasilkan perubahan persepsi dan perilaku kepatuhan parkir yang diharapkan.

3.2 Daya Tarik Psikologis dalam Komunikasi Persuasif Satpol PP terhadap Kepatuhan Parkir

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi daya tarik psikologis merupakan salah satu aspek yang paling banyak mendapatkan tanggapan negatif dari masyarakat.

Tabel 3.2

Hasil Penelitian Dimensi Daya Tarik Psikologis

Indikator	Kondisi di Lapangan / Temuan Penelitian	Dampak / Konsekuensi
Verbal	Pilihan kata dianggap kurang santun.	Masyarakat merasa ditekan (bukan diajak memahami aturan) sehingga memicu tanggapan negatif.
Vokal	Nada bicara sering kali terdengar tinggi dan terkesan membentak.	Masyarakat merasa malu, terintimidasi, enggan berkomunikasi secara konstruktif, dan pesan tidak diterima optimal.
Visual	Ekspresi wajah tegang dan kontak mata terkesan menantang.	Petugas dipersepsikan melakukan intimidasi, sehingga masyarakat bersikap defensif dan menolak pesan.

Sumber: diolah oleh peneliti (2026)

Pada indikator verbal**,** petugas masih menggunakan pilihan kata yang dianggap kurang santun dan kurang memperhatikan kondisi psikologis masyarakat. Bahasa yang digunakan cenderung bersifat perintah dan larangan sehingga masyarakat merasa ditekan daripada diajak untuk memahami aturan yang berlaku. Pada indikator vokal**,** ditemukan bahwa nada bicara petugas sering kali terdengar tinggi dan terkesan membentak, terutama ketika menghadapi masyarakat yang mempertanyakan tindakan penertiban. Intonasi yang kurang bersahabat tersebut menyebabkan masyarakat merasa malu, terintimidasi, dan enggan menjalin komunikasi yang konstruktif dengan petugas. Akibatnya, pesan yang ingin disampaikan tidak diterima secara optimal.

Sementara itu, pada indikator visual**,** ekspresi wajah yang tegang, kontak mata yang terkesan menantang, serta gestur tubuh seperti menunjuk-nunjuk atau bertolak pinggang sering dipersepsikan sebagai bentuk intimidasi. Penampilan visual tersebut menimbulkan kesan bahwa petugas lebih mengedepankan kekuasaan daripada pendekatan persuasif. Kondisi ini membuat masyarakat cenderung bersikap defensif dan menolak pesan yang disampaikan. Secara keseluruhan, daya tarik psikologis dalam komunikasi persuasif Satpol PP masih belum efektif karena belum mampu membangun kedekatan emosional dengan masyarakat. Akibatnya, kepatuhan yang muncul lebih didasarkan pada rasa takut terhadap sanksi daripada kesadaran untuk mematuhi aturan parkir secara sukarela.

3.3 Daya Tarik Kredibilitas dalam Komunikasi Persuasif Satpol PP terhadap Kepatuhan Parkir

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi daya tarik kredibilitas juga belum terlaksana secara optimal dalam pelaksanaan penertiban parkir liar di Kota Palembang. Berikut adalah data tiap indikatornya:

Tabel 3.3

Hasil Penelitian Daya Tarik Kredibilitas:

Indikator	Kondisi di Lapangan / Temuan Penelitian	Dampak / Konsekuensi

Keahlian	Sebagian petugas belum memahami regulasi dan dasar hukum penertiban dengan memadai. Petugas sering kali tidak mampu memberikan jawaban rinci dan meyakinkan saat warga meminta penjelasan.	Masyarakat meragukan profesionalisme aparat dalam menjalankan tugasnya di lapangan.
Keterpercayaan	Ada persepsi bahwa penegakan aturan tidak konsisten. Penertiban dinilai masih diskriminatif dan tidak merata terhadap seluruh pelanggar.	Muncul anggapan bahwa penegakan hukum tidak adil, sehingga tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aparat menjadi rendah.
Penjelasan	Petugas belum mampu membangun hubungan yang baik dan bersahabat dengan warga.	Masyarakat tidak memiliki kedekatan emosional dengan petugas, sehingga kepatuhan yang muncul bersifat sementara

Sumber: diolah oleh peneliti (2026)

Pada indikator keahlian**,** masyarakat menilai bahwa sebagian petugas belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai regulasi dan dasar hukum yang menjadi landasan penertiban. Ketika masyarakat meminta penjelasan mengenai aturan yang berlaku, petugas sering kali tidak mampu memberikan jawaban yang rinci dan meyakinkan. Kondisi ini menyebabkan masyarakat meragukan profesionalisme aparat dalam menjalankan tugasnya.

Pada indikator keterpercayaan, ditemukan adanya persepsi masyarakat mengenai ketidakkonsistenan dalam penegakan aturan. Sebagian masyarakat menilai bahwa penertiban masih dilakukan secara diskriminatif dan tidak merata terhadap seluruh pelanggar. Persepsi tersebut menimbulkan anggapan bahwa penegakan hukum belum dilaksanakan secara adil, sehingga tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aparat menjadi rendah. Selanjutnya, pada indikator penjelasan (likability), masyarakat menganggap bahwa petugas belum mampu membangun hubungan yang baik dan bersahabat dengan warga. Kurangnya kemampuan mendengarkan keluhan masyarakat serta pendekatan yang cenderung represif menyebabkan masyarakat tidak memiliki kedekatan emosional dengan petugas. Akibatnya, kepatuhan yang muncul bersifat sementara dan hanya terjadi ketika petugas berada di lokasi penertiban.

Secara keseluruhan, rendahnya tingkat keahlian, keterpercayaan, dan kesukaan masyarakat terhadap petugas menunjukkan bahwa daya tarik kredibilitas belum mampu mendukung efektivitas komunikasi persuasif dalam penertiban parkir liar. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi, integritas, dan kualitas pelayanan komunikasi agar masyarakat dapat menerima pesan penertiban dengan lebih baik dan membangun kepatuhan yang berkelanjutan terhadap aturan perparkiran di Kota Palembang.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil analisis terhadap tiga dimensi utama komunikasi persuasif, yaitu kemampuan memperkuat argumen, daya tarik psikologis, dan daya tarik kredibilitas, penelitian ini menemukan bahwa pola komunikasi yang diterapkan oleh Satpol PP Kota Palembang dalam penertiban parkir liar belum berjalan secara efektif. Kegagalan ini berakar pada kuatnya dominasi pendekatan kekuasaan yang menggeser substansi pendekatan persuasif di lapangan. Secara teoretis, komunikasi persuasif yang berhasil menuntut adanya keselarasan antara kekuatan argumen, kenyamanan psikologis komunikan, dan kredibilitas komunikator. Namun, realita di lapangan menunjukkan adanya jurang pemisah yang besar pada ketiga aspek tersebut, di mana petugas memiliki kemampuan teknis penertiban yang baik tetapi gagap saat harus mengomunikasikan dasar hukum secara rasional dan interpersonal kepada masyarakat.

Hambatan psikologis berupa penggunaan nada bicara yang tinggi serta gestur tubuh yang tegang dari petugas justru memicu perlawanan psikologis (*psychological reactance*) dari para pengguna jalan dan juru parkir. Alih-alih mematuhi aturan secara sadar, masyarakat justru bersikap defensif karena merasa diintimidasi. Kondisi ini diperparah oleh krisis kepercayaan publik akibat ketidakmampuan petugas memberikan penjelasan hukum yang rinci serta adanya persepsi bahwa penegakan aturan masih dilakukan secara tebang pilih. Sintesis dari seluruh dimensi ini menjelaskan mengapa fenomena parkir liar di Kota Palembang terus berulang. Kepatuhan yang dihasilkan saat ini hanyalah kepatuhan semu dan bersifat sementara yang didorong oleh rasa takut terhadap sanksi atau kehadiran fisik petugas di lokasi, bukan berdasarkan kesadaran hukum yang tulus. Begitu petugas meninggalkan lokasi penertiban, masyarakat cenderung kembali melanggar aturan perparkiran.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Di samping temuan utama tersebut, analisis data lapangan juga mengungkap beberapa fenomena menarik yang krusial untuk dicermati. Temuan menarik pertama adalah adanya paradoks antara kewibawaan fisik dan otoritarianisme. Atribut seragam dan postur tegas Satpol PP berhasil memancarkan kesan berwibawa secara visual, namun kewibawaan tersebut langsung bias menjadi persepsi arogan dan otoriter ketika petugas mulai menggunakan pilihan kata yang kurang santun dan nada bicara yang membentak. Hal ini menunjukkan bahwa dalam dinamika masyarakat urban saat ini, atribut kekuasaan fisik tidak lagi efektif untuk membangun kepatuhan jika tidak diimbangi dengan kecerdasan emosional dan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik.

Temuan menarik kedua berkaitan dengan tuntutan keadilan prosedural oleh para pelanggar. Masyarakat yang terjaring penertiban ternyata tidak selalu menolak diatur karena enggan mematuhi hukum, melainkan karena mereka melihat adanya inkonsistensi dan diskriminasi dalam proses penegakan aturan di lapangan. Ketika masyarakat melihat ada pelanggar lain di zona yang sama lolos dari sanksi, resistensi terhadap petugas akan meningkat tajam karena aparat dinilai tidak adil. Terakhir, ditemukan fakta bahwa keterbatasan anggaran dan minimnya media sosialisasi menciptakan skeptisisme informasi di tingkat akar rumput. Ketiadaan informasi yang merata mengenai peta zonasi larangan parkir membuat masyarakat cenderung menilai tindakan penertiban oleh Satpol PP sebagai bentuk tindakan sepihak yang mencari-cari kesalahan, yang pada akhirnya semakin memperlebar jarak emosional antara aparat penegak hukum dan warga kota.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Palembang dalam penertiban parkir liar belum berjalan secara optimal dalam mendorong perubahan persepsi, intensi, dan perilaku kepatuhan pengguna jalan. Berdasarkan teori komunikasi persuasif DeVito yang terdiri atas dimensi memperkuat argumen, daya tarik psikologis, dan daya tarik kredibilitas, ditemukan bahwa seluruh dimensi masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas komunikasi petugas di lapangan.

Pada dimensi memperkuat argumen, petugas belum mampu menyampaikan informasi, dasar hukum, dan tujuan penertiban secara logis, jelas, dan mudah dipahami masyarakat. Keterbatasan kompetensi komunikasi serta minimnya sosialisasi menyebabkan masyarakat kurang memahami aturan perparkiran yang berlaku. Pada dimensi daya tarik psikologis, penggunaan bahasa verbal, intonasi suara, dan gestur tubuh yang cenderung otoriter menimbulkan kesan intimidatif sehingga masyarakat lebih banyak merespons penertiban dengan resistensi dibandingkan kesadaran. Sementara itu, pada dimensi daya tarik kredibilitas, masyarakat masih meragukan keahlian, konsistensi, dan keterpercayaan petugas akibat kurangnya kemampuan dalam menjelaskan regulasi secara meyakinkan serta adanya persepsi ketidakadilan dalam pelaksanaan penertiban.

Penelitian ini juga menemukan bahwa faktor penghambat utama komunikasi persuasif terdiri atas rendahnya kompetensi komunikasi aparat, pendekatan penertiban yang masih dominan represif, serta rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penegakan aturan. Akibatnya, kepatuhan masyarakat terhadap aturan parkir cenderung bersifat sementara dan lebih didorong oleh rasa takut terhadap sanksi daripada kesadaran hukum yang tumbuh dari dalam diri. Oleh karena itu, keberhasilan penertiban parkir liar tidak hanya bergantung pada tindakan penegakan hukum, tetapi juga memerlukan komunikasi yang lebih humanis, edukatif, dan partisipatif agar tercipta kepatuhan masyarakat yang berkelanjutan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada wilayah Kota Palembang sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan pada daerah lain yang memiliki karakteristik sosial dan budaya berbeda. Kedua, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jumlah informan yang terbatas sehingga temuan penelitian sangat bergantung pada pengalaman, persepsi, dan informasi yang diberikan oleh narasumber. Ketiga, penelitian hanya berfokus pada komunikasi persuasif Satpol PP dalam penertiban parkir liar dan belum mengkaji secara mendalam faktor-faktor lain seperti kondisi infrastruktur parkir, kebijakan transportasi perkotaan, maupun faktor ekonomi yang dapat memengaruhi perilaku pelanggaran parkir masyarakat.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian mengenai penertiban parkir liar dengan menambahkan perspektif yang lebih luas, seperti efektivitas kebijakan perparkiran, ketersediaan fasilitas parkir, partisipasi masyarakat, serta koordinasi antarinstansi dalam pengelolaan ketertiban lalu lintas. Penelitian mendatang juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods untuk mengukur secara lebih objektif hubungan antara komunikasi persuasif dan tingkat kepatuhan masyarakat. Selain itu, penelitian dapat diperluas dengan membandingkan praktik komunikasi persuasif Satpol PP di berbagai daerah guna memperoleh model penertiban yang lebih efektif, humanis, dan sesuai dengan karakteristik masyarakat perkotaan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan kemudahan yang diberikan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penelitian dan penyusunan karya ilmiah ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang, Dinas Perhubungan Kota Palembang, para informan penelitian, serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, informasi, dan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga, sahabat, dan semua pihak yang telah memberikan doa, motivasi, serta dukungan selama proses penyusunan penelitian. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pemerintahan, administrasi publik, serta menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan efektivitas penertiban parkir liar di Kota Palembang.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Ad-Dairobbi, M. (2020). *Penerapan Sanksi Pidana Denda Terhadap Parkir Liar*. https://repository.unsri.ac.id/27674/3/RAMA_74201_02011381621360_0002095502_0021026805_01_front_ref.pdf.

Adriansyah, Y., Setiawan, A., & Zulfikar, W. (2025). Pengendalian Penyelenggaraan Perparkiran Oleh Dinas Perhubungan Dalam Penertiban Parkir Di Kota Cimahi. *Praxis Idealist: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, 1(3). https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/praxisidealist/article/view/3374.

Alfatiri, A. M., & Indrawan, W. (2024). Penegakan Hukum Terhadap Tindak Pidana Juru Parkir Liar Di Kota Palembang. *Lex Stricta: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(3), 149-162. https://ojs.stihpada.ac.id/index.php/lexstricta/article/view/1422.

Ananda, B. S., Sinaga, K., & Siregar, F. A. (2024). Implementasi Layanan E-Parking dalam Menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD) oleh Dinas Perhubungan Kota Medan. *JURNAL PUBLIK REFORM*, 11(1), 1-11. https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/view/4938.

Aprilia, U., & Pratiwi, D. A. (2021). Efektivitas Pengawasan Dinas Perhubungan Kota Batam Pada Pungutan Parkir Liar Di Jembatan Fisabilillah Dan Jembatan Narasinga Barelang Tahun 2019. *Jurnal Trias Politika*, 5(2), 197-208. https://www.academia.edu/download/98299704/pdf.pdf.

Chen, B. Y., Ma, Y., & Ma, W. (2026). Queuing-model informed neural network for predicting confidence intervals of parking availability. *Transportmetrica A: Transport Science*. Advance online publication. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2950298526000036.

Gunawan, I., Simangunsong, F., Rizari Rizari, & Masrich, A. (2025). Human Resource Capacity Development of Bureaucrats within the Local Government of East Barito Regency, Indonesia. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 15(1), 50–61. https://ejournal.ipdn.ac.id/JIWBP/article/view/5287/2162.

Ismail, N. (2025). Policy paper optimalisasi pelaksanaan pengajaran, pelatihan, dan pengasuhan dalam penyelenggaraan tri dharma perguruan tinggi di IPDN. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 11(2). https://journal.uir.ac.id/index.php/JKP/article/view/25057.

Labolo, M. (2011). *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Rajagrafindo : Jakarta.

Lee, G., & Lim, S. (2026). Coverage location modeling of optimal parking locations for dockless escooters to reduce illegal parking. *International Journal of Sustainable Transportation*. Advance online publication. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2324993526000485.

Murtyoso, C. H. (2018). Mengatasi kemiskinan dan pengangguran dengan memanfaatkan potensi produk unggulan (studi kasus di Kota Tasikmalaya Provinsi Jawa Barat). *Jurnal Manajemen Pembangunan*, 5(1), 2–3. https://ejournal.ipdn.ac.id/JMPB/article/view/487/294.

Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Media Sahabat Cendekia.

Simangunsong, F. (2017). *Metode Penelitian Sosial Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.

Tan, H., Xu, X., & Chen, A. (2026). Network-wide parking provision for autonomous vehicles: An integrated land use and transportation perspective. *Transportation Research Part B: Methodological*. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1556831826000298.

Van D. W., P., James, G., & Potter, A. (2026). Car drivers' willingness-to-pay for increased garage parking bay and ramp/access road widths in the United Kingdom. *European Transport Studies*. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2210539526001409.

Xie, M., Wei, S., & Wang, Y. (2026). Dynamic differentiated pricing for multiple parking lots under partial reservations via agent-based deep reinforcement learning. *Research in Transportation Business & Management*. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0191261526001281.