

Edukasi Penciptaan Layanan Ramah Petugas Satpol PP Untuk Membangun Disiplin Protokol Kesehatan Masyarakat

Education on Creating Friendly Services for Satpol PP Officers to Build Public Health Protokol Discipline

Abi Prasidi^{a1*}, Haris^{b2}, Nurun Ala Salehati^{c3}

^{a1}Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

prasid390@gmail.com¹, h009.haris@lecturer.itlrisakti.ac.id², na08.nurun@lecturer.itlrisakti.ac.id³

*corresponding e-mail

ABSTRACT

The low discipline of some individuals in implementing health protocols during the pandemic has become a challenging task for the Civil Service Police Unit (Satpol PP). The indifferent and unconcerned attitude in heeding health protocols makes the enforcement process not conducive and has implications for officers' low level of patience. This community service activity aims to provide education on friendly service as a solution to changing the behavior of some Satpol PP officers who are unfriendly into a friendly unit in the eyes of the public. The activity was implemented at the DKI Pemda office, located in Petogogan, Kebayoran Baru District, South Jakarta, involving twenty members, all male. The educational method was implemented in two ways: material presentation and direct field practice. The results of this education can change the mindset of regional apparatuses who are considered arrogant to officers who have a spirit of service to the community. This activity can be a reference to continue from friendly service to excellent service.

Keywords: civil service police unit, arrogant, friendly service, public service, excellent service

ABSTRAK

Rendahnya disiplin sebagian masyarakat dalam melakukan protokol kesehatan di masa pandemi, menjadi pekerjaan yang tidak sederhana bagi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Sikap acuh dan tidak peduli dalam mengindahkan protokol kesehatan menjadikan proses penertiban berjalan tidak kondusif dan berimplikasi terhadap tingkat kesabaran petugas menjadi rendah. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk memberikan edukasi mengenai pelayanan ramah sebagai solusi dalam mengubah perilaku sebagian petugas Satpol PP yang tidak ramah menjadi satuan yang ramah di mata masyarakat. Kegiatan dilaksanakan di kantor Pemda DKI, yang terletak di Petogogan Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, dengan melibatkan sejumlah 20 (dua puluh) anggota yang keseluruhannya berjenis kelamin laki-laki. Metode edukasi dilakukan dengan dua cara, yaitu paparan materi dan praktik langsung di lapangan. Hasil dari edukasi ini dapat mengubah *mindset* dari perangkat daerah yang dinilai arogan menjadi petugas yang berjiwa pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan ini dapat menjadi acuan untuk dilanjutkan dari pelayanan yang ramah menuju ke pelayanan prima.

Kata kunci : *satpol pp, arogan , pelayanan ramah, pelayanan publik, pelayanan prima*

A. Pendahuluan

Selama pandemi Covid-19 masih berlangsung, untuk menurunkan angka pasien yang positif terkena Covid-19 pemerintah pusat menerapkan kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Mekanisme PPKM sejalan dengan Instruksi Mendagri No. 22 Dan No. 23 tahun 2021 menggunakan skala pengukuran level pertama hingga level keempat (Level I - IV) dengan tolak ukur berdasarkan laju penularan serta jumlah kasus aktif Covid-19 di wilayah tersebut. Semakin tinggi level PPKM maka pengetatan kegiatan masyarakat akan semakin besar, sebaliknya apabila level PPKM semakin menurun maka dapat diperkirakan kasus aktif Covid-19 dan penularannya semakin berkurang sehingga dapat dilonggarkan untuk melakukan aktivitas kembali sehingga tidak lagi terjadi lonjakan kasus yang signifikan. Kedua Instruksi Mendagri tersebut berlaku sejak tanggal 21 sampai dengan 25 Juli 2021.

Penerapan PPKM di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang melibatkan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Dasar Hukum dibentuknya Satpol PP adalah Undang-Undang tentang Pemerintah Daerah No 23 Tahun 2014 pasal 255 dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 Tahun 2018, yaitu untuk menegakkan Perda dan Perkada, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman, serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat. Satpol PP provinsi dalam melakukan tugasnya dipimpin oleh seorang Kepala Satuan Polisi Pamong Praja yang bertanggung jawab langsung kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah provinsi.

Satpol PP sebagai satuan kerja memiliki peran strategis dalam memperkuat otonomi daerah dan juga berfungsi sebagai pelayanan publik yang merupakan ujung tombak dalam membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingannya. Definisi dari pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Lebih jauh dalam pasal 34 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan, cermat, santun dan ramah, sehingga masyarakat merasa nyaman.

Pelayanan kepada masyarakat atau publik merupakan fungsi dari aparatur negara yang perlu ditingkatkan kualitasnya secara berkesinambungan. Menurut Suhartanto, 2005 bahwa dengan semakin meningkatnya pendidikan dan kesadaran masyarakat, mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas

adalah hak masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban mengupayakan memperbaiki kualitas pelayanan publik sesuai tuntutan masyarakat.

Upaya untuk memberikan edukasi dalam menumbuhkan unsur pelayanan ramah dirasa sangat diperlukan sebagai penyeimbang dalam perannya sebagai penegak peraturan untuk menerapkan kedisiplinan di tengah masyarakat dan juga perannya sebagai pelayan publik yang harus bersikap ramah, humanis dan luwes. Citra Satpol PP masih dipandang arogan dan represif saat penegakan Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Kepala Daerah (Perkada) dalam mengimplementasikan kebijakan PPKM kepada masyarakat, seperti yang tergambar dalam artikel berjudul Di Balik Rentetan Arogansi Satpol PP Selama Masa PPKM Darurat (Bemie, 2021)

Meskipun pemerintah daerah secara massif mengkampanyekan protokol kesehatan kepada seluruh masyarakat, akan tetapi faktanya masih banyak ditemui sebagian masyarakat yang acuh dan tidak mengindahkan protokol kesehatan tersebut. Melakukan mobilisasi tanpa menggunakan masker yang memiliki standar yang ditetapkan ataupun tidak menggunakannya sama sekali. Hal ini tentu mengganggu kenyamanan dan keamanan warga lainnya.

Dalam melakukan penertiban, Satpol PP dihadapkan pada masalah sosial yang tidak mudah diselesaikan. Perilaku sebagian masyarakat yang sulit untuk ditertibkan dan ada pula masyarakat yang mengaku tidak mendapatkan sosialisasi sehingga tidak mengetahui bahwa telah melanggar Perda, hal ini berdampak pada naik turunnya emosi petugas. Terkadang dalam menjalankan tugasnya, petugas terlihat tidak ramah dan terkesan arogan. Situasi ini tidak disukai masyarakat dan menciptakan citra negatif terhadap kinerja Satpol PP.

Tujuan edukasi ini adalah untuk merubah mindset petugas Satpol PP dari perilaku yang arogan menjadi petugas yang ramah dan berjiwa pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan melibatkan sebagian anggota Satpol PP di Pemda DKI Jakarta Selatan yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Edukasi dilakukan dengan metode paparan materi dan praktik langsung di lapangan. Manfaat edukasi dalam meningkatkan pengetahuan individu atau mitra sasaran juga dibuktikan oleh hasil kegiatan pengabdian masyarakat di berbagai bidang seperti kesehatan (Juliana et al., 2023; Maryanti et al., 2022; Qomariyah & Istatik, 2023) lingkungan hidup (Ratnasari et al., 2019; Utomo et al., 2020), pendidikan ((Fikri et al., 2022; Suena et al., 2023; Ulfa, 2022) dan *market place* (Mukhlis et al., 2023; Patiro et al., 2023)

Kegiatan pengabdian ini sejalan dengan tiga fungsi pelayanan yaitu: *environmental service*,

delevopment service dan *protective service*. Ketiga fungsi pelayanan tersebut dapat diimplementasikan oleh Satpol PP. Tjiptono, (2008) menjelaskan bahwa pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari empat unsur pokok, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Terkait dengan keempat unsur pokok dalam layanan prima, pada kesempatan pengabdian ini unsur pelayanan ramah yang akan diedukasikan.

B. Metode Pelaksanaan

Dalam kegiatan pelatihan yang berlangsung tatap muka, dapat dijelaskan dan dibahas tentang karakteristik peserta, pelaksanaan kegiatan dan evaluasi pelaksanaan.

1. Karakteristik Peserta

Peserta pelatihan adalah anggota Satpol PP yang berdomisili kantor Pemda DKI Jakarta Selatan yang terletak di Petogogan Kecamatan Kebayoran Baru dengan jumlah 20 (dua puluh) orang yang keseluruhannya berjenis kelamin laki-laki.

2. Tenaga Pelaksana

Kegiatan Edukasi dilaksanakan oleh 3 (tiga) orang dosen dari Institut Transportasi dan Logistik (ITL) Trisakti. Masing-masing memegang peranan dalam mensukseskan penyelenggaraan kegiatan Edukasi ini.

3. Sarana Edukasi

Area lapangan upacara dan alat pengeras suara digunakan sebagai sarana bagi para dosen untuk menyampaikan pemaparan materi mengenai pengenalan makna pelayanan ramah, etika dan komunikasi efektif serta sarana untuk melakukan simulasi atau praktek langsung dalam menerapkan materi yang telah disampaikan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Proses Edukasi

- a. Sebagai langkah awal dalam melaksanakan kegiatan ini, terlebih dahulu dilakukan tanya jawab untuk dapat mengetahui materi pelatihan atau diklat yang telah diikuti oleh petugas Satpol PP dan seberapa besar pemahaman terhadap diklat tersebut. Tanya jawab ini berfungsi sebagai dasar penyesuaian dan penyusunan materi Edukasi yang akan diberikan. Dari hasil tanya jawab diperoleh bahwa dalam organisasi Satpol PP terdapat

diklat dasar yang wajib diikuti oleh semua anggota baru satpol PP, yang bertujuan untuk dapat memahami tugas pokok, fungsi dan wewenang Satpol PP. Materi yang diberikan adalah mengenai peraturan perundang-undangan dan dasar-dasar penegakan Peraturan daerah.

b. Langkah kedua adalah kegiatan edukasi pelayanan ramah yang dilaksanakan dengan dua cara, yaitu:

- 1) Cara pertama berupa pemaparan materi mengenai pengenalan makna pelayanan ramah, etika dan komunikasi efektif (komunikasi non verbal yaitu mengenali bahasa tubuh, teknik mendengar yang baik), pengelolaan emosi jika menghadapi situasi yang sulit, menumbuhkan mindset pelayanan, inisiatif dan proaktif.
- 2) Cara kedua dengan praktik langsung di lapangan, yaitu melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai Perda yang berlaku dengan cara yang lebih efektif menggunakan, selebaran, spanduk dan media sosial (Instagram, WhatsApp business dan Facebook)

2. Evaluasi Pelaksanaan

Berdasarkan langkah-langkah yang diterapkan pada proses edukasi berupa penyampaian materi pelayanan ramah, etika dan komunikasi efektif (komunikasi non verbal yaitu mengenali bahasa tubuh, teknik mendengar yang baik), pengelolaan emosi jika menghadapi situasi yang sulit, serta kegiatan simulasi atau praktik langsung dalam memberikan layanan ramah kepada masyarakat, diketahui edukasi praktik pelayanan ramah ini sangat diperlukan, disukai dan diminati anggota satpol PP karena membantu anggota dalam mengelola komunikasi yang efektif dan emosi pribadi dalam melaksanakan tugas.

3. Dokumentasi kegiatan

Kegiatan pelaksanaan Edukasi pelayanan ramah yang diberikan kepada anggota Satpol PP pada tanggal 2 November 2021 di kantor Pemda DKI Jakarta Selatan yang terletak di Petogogan Kecamatan Kebayoran Baru, dapat dilihat pada beberapa gambar dibawah ini:



Gambar 1. Aktivitas tanya jawab dengan Kasie PPNS & Penindakan Satpol PP Kota Jakarta Selatan



Gambar 2. Aktivitas Penyampaian Edukasi Pelayanan Ramah di Kecamatan Kebayoran Baru



Gambar 3. Usai praktik di lapangan Edukasi Pelayanan Ramah

D. Simpulan

Hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam memberikan edukasi pelayanan yang ramah untuk anggota Satpol Jakarta Selatan adalah meningkatnya kemampuan berkomunikasi anggota satpol PP sehingga dapat lebih luwes berinteraksi dengan masyarakat yang dilayaninya, dapat menghadapi berbagai situasi dan persoalan yang timbul dengan tenang, kemudahan dalam menyampaikan berita terbaru dan juga menginformasikan mengenai Perda yang berlaku kepada masyarakat serta kemudahan masyarakat dalam menyampaikan pertanyaan dan keluhan kepada petugas. Apabila pelatihan pelayanan yang ramah dapat ditingkatkan menjadi pelayanan prima dan dilaksanakan secara berkesinambungan, maka hasil akhir yang didapat adalah dapat membangun citra positif bagi anggota Satpol PP.

E. Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada Institut Transportasi dan Logistik (ITL) Trisakti atas dukungannya sehingga kegiatan Pengabdian kepada masyarakat ini dapat terselenggara dengan baik. Ucapan terima kasih juga kami ucapkan kepada Bapak Daniel Soalan Hutajulu sebagai Kepala Seksi PPNS dan Penindakan Satpol PP Kota Jakarta Selatan serta kepada Bapak Kardo Panjaitan, selaku Komandan Unit Seksi PPNS dan Penindakan Satpol PP Kota Jakarta Selatan beserta jajarannya yang

telah bersedia meluangkan waktu untuk kegiatan Edukasi pelayanan yang ramah.

F. Daftar Pustaka

- Bernie, M. (2021). *Di Balik Rentetan Arogansi Satpol PP Selama Masa PPKM Darurat*. Tirto.Id.
- Fikri, A. M., Pertiwiowowo, B., Fachruraza, F., Fahri, M. I., & Setyorini, R. I. (2022). Edukasi Kepada Masyarakat Terkait Cara Menghindari Phishing Melalui Pengadaan Webinar. *JPPM (Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 6(1), 113. <https://doi.org/10.30595/jppm.v6i1.7543>
- Instruksi Mendagri No. 22 dan No. 23, (2021).
- Juliana, M., Hanifah, L., & Karima, U. Q. (2023). Education of COVID-19 Vaccination for Pregnant Women. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (Indonesian Journal of Community Engagement)*, 9(2), 83. <https://doi.org/10.22146/jpkm.81494>
- Maryanti, E., Haslinda, L., Firdaus, Misлиндawati, & Azzuhara. (2022). Treatment and Education on Prevention of Capitis Pediculosis in Female student Pesantren Al-Muslimun at Village Muda Setia, Bandar Seikijang, Pelalawan Regency, Riau. *Engagement: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 107–115. <https://doi.org/10.29062/engagement.v6i1.989>
- Mukhlis, M., Nusa, N. D., & Ramadhanty, R. W. (2023). Education and Promotion of Online Transaction Services for Traditional Market Traders in Sleman: An Alternative to Alleviate the Impact of COVID-19 “Layanan Online Pasar Ing Sleman (LOPIS).” *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (Indonesian Journal of Community Engagement)*, 9(1), 60. <https://doi.org/10.22146/jpkm.66121>
- Patiro, S. P. S., Aryani, D., Rekarti, E., & Wibowo, M. (2023). Peningkatan pengetahuan marketplace pada pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dengan website education marketplace. *Jurnal Inovasi Hasil Pengabdian Masyarakat (JIPEMAS)*, 6(1), 12–26. <https://doi.org/10.33474/jipemas.v6i1.19282>
- Qomariyah, A., & Istatik, H. (2023). *Aksiologi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Edukasi Analisis Kesehatan tentang Keamanan Makanan Ringan dan Minuman Kemasan pada Santri Pondok Pesantren Queen Al Ishlah Banyuwangi Education on Health Analysis on the Safety of Packaged Snacks and Drin*. 7(3), 310–318.
- Ratnasari, A., Asharhani, I. S., Sari, M. G., Hale, S. R., & Pratiwi, H. (2019). Mengatasi Masalah

- Sampah Di Lingkungan Sekolah. *Prosiding PKM-CSR*, 2, 652–659.
- Suena, N. M. D. S., Juliadi, D., Suradnyana, I. G. M., Antari, N. P. U., & Adrianta, K. A. (2023). Transfer knowledge teknologi formulasi granul untuk diversifikasi produk pengusaha sarang walet. *Jurnal Inovasi Hasil Pengabdian Masyarakat (JIPEMAS)*, 6(2), 215–227. <https://doi.org/10.33474/jipemas.v6i2.19396>
- Suhartanto, D. (2005). Indeks Kepuasan Publik dan Kinerja Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Ilmiah Pemerintahan Widayapraja*, 31(1).
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Ulfa, N. M. (2022). Edukasi dan Pelatihan Pembuatan Kapsul Biji Pepaya Sebagai Alternatif Anti Kanker Payudara. *JPPM (Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 6(2), 199. <https://doi.org/10.30595/jppm.v6i2.7743>
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK, (2009).
- Utomo, M. N., Rahayu, S., Kaujan, K., & Irwandi, S. A. (2020). Environmental performance, environmental disclosure, and firm value: empirical study of non-financial companies at Indonesia Stock Exchange. *Green Finance*, 2(1), 100–113. <https://doi.org/10.3934/GF.2020006>