

Optimalisasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) SATPOL PP Maluku Utara: Menegakkan Ketentraman dan Ketertiban Umum Serta Melindungi Masyarakat

Iriani Abdul Kadir*

iriyaniabdkadir@gmail.com, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nuku, Indonesia

*) *coresponding author*

Dikirim: 2023-09-02

Direvisi: 2023-11-08

Diterima: 2023-12-28

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum Serta Perlindungan Masyarakat oleh Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) Provinsi Maluku Utara, serta mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam proses tersebut. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara dengan informan terkait, dan pemeriksaan dokumen pendukung. Data yang terkumpul kemudian diolah melalui reduksi, display, dan verifikasi guna menyajikan hasil penelitian secara ilmiah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SPM di Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum Serta Perlindungan Masyarakat oleh Satpol PP Provinsi Maluku Utara telah mencapai tingkat optimal. Namun, beberapa kendala mengemuka selama proses implementasi, antara lain terkait alokasi anggaran dan belum adanya penetapan target pencapaian SPM sesuai dengan Permendagri No. 69 Tahun 2012 dan Peraturan Gubernur Maluku Utara Nomor 13 Tahun 2013. Dalam konteks alokasi anggaran, penelitian menyoroti tantangan yang dihadapi oleh Satpol PP Provinsi Maluku Utara dalam mengoptimalkan sumber daya keuangan yang tersedia. Sementara itu, absennya penetapan target pencapaian SPM sesuai dengan regulasi yang berlaku menciptakan ketidakpastian dalam mengukur keberhasilan implementasi. Oleh karena itu, disarankan agar pihak terkait melakukan revisi terhadap kebijakan anggaran dan segera menetapkan target pencapaian SPM yang sesuai dengan regulasi yang berlaku untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas Satpol PP Provinsi Maluku Utara dalam melaksanakan tugasnya.

Kata kunci : penerapan SOP; ketentraman; ketertiban umum; perlindungan masyarakat.

ABSTRACT

This research aims to investigate the implementation of the Minimum Service Standards (SPM) in the Field of Public Order and Community Protection by the Regional Police Force (SATPOL PP) of North Maluku Province and to identify the challenges faced in the process. The data collection methods involve field observations, interviews with relevant informants, and examination of supporting documents. The collected data is then processed through reduction, display, and verification to present scientifically validated research findings. The results of the study indicate that the implementation of the SPM in the Field of Public Order and Community Protection by the SATPOL PP of North Maluku Province has reached an optimal level. However, several challenges emerged during the implementation process, including issues related to budget allocation and the absence of a defined target for achieving SPM in accordance with Minister of Home Affairs Regulation No. 69 of 2012 and North Maluku Governor Regulation No. 13 of 2013. In the context of budget allocation, the research highlights the challenges faced by SATPOL PP of North Maluku Province in optimizing available financial resources. Meanwhile, the absence of a defined target for achieving SPM in line with applicable regulations creates uncertainty in measuring the success of the implementation. Therefore, it is recommended that relevant authorities revise budget policies and promptly establish SPM achievement targets in accordance with prevailing regulations to enhance the effectiveness and accountability of SATPOL PP of North Maluku Province in carrying out its duties.

Keywords: *the implementation of standard operating procedures (SOP); tranquility; public order; community protection.*

Copyright (c) 2023 Iriyani Abdul Kadir.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Dalam konteks penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan Minimal (SPM), Kementerian/Lembaga mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005, yang menjelaskan pedoman dalam merumuskan dan menerapkan SPM. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diselenggarakan di tingkat daerah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan mencapai tingkat ketepatan sasaran yang diinginkan. Standar pelayanan dianggap sebagai tolak ukur utama dalam melaksanakan layanan publik dan menjadi pedoman dalam menilai kualitas suatu pelayanan (Isiwanto et al., 2022; Ridwan, 2022; S. Sangadji, 2023). Prinsip-prinsip yang mendasari penetapan SPM diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Lebih lanjut, untuk memberikan landasan hukum yang lebih rinci, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Pasal 2, yang mengatur tentang Standar Pelayanan Minimal. Dalam pasal tersebut, dijelaskan bahwa penetapan dan penerapan SPM harus didasarkan pada prinsip-prinsip kesesuaian kewenangan, ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, keterukuran, serta ketetapan saran.

Meskipun kerangka regulasi ini telah diatur secara jelas, implementasinya di daerah seringkali dihadapi oleh beberapa tantangan. Sebagai contoh, di Provinsi Maluku Utara, sebagian pegawai Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) masih belum sepenuhnya memahami tugas pokok dan fungsi mereka. Ketiadaan pemahaman yang mendalam terhadap tupoksi tersebut menyebabkan keterlambatan dalam pelaksanaan program-program yang telah ditetapkan, menciptakan hambatan dalam mencapai target kinerja yang diharapkan. Tidak hanya itu, sebagian pegawai Satpol PP juga terlihat kesulitan dalam menerima perubahan dan enggan untuk mempelajari peraturan-peraturan baru yang telah ditetapkan. Sikap ini mengakibatkan ketidakpahaman mereka terhadap tugas yang seharusnya dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dampak dari ketidakpahaman ini sangat terasa dalam kinerja mereka, yang masih tergolong relatif rendah.

Untuk mengatasi tantangan ini, perlu adanya upaya yang lebih sistematis dan terarah. Road Map Penerapan SPM menjadi acuan utama yang dapat digunakan oleh semua pihak terkait, baik stakeholder maupun institusi yang memiliki keterlibatan langsung maupun tidak dalam penerapan SPM (Raharjo, 2022; Setiawan & Muslim, 2021; Sunaryo, 2018). Road Map tersebut tidak hanya berfungsi sebagai panduan praktis, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk memastikan efisiensi, efektivitas, dan keberlanjutan penerapan SPM di tingkat daerah. Dalam menghadapi kompleksitas tugas dan tantangan implementasi SPM, langkah-langkah konkret perlu diambil. Pertama-tama, perlu dilakukan peningkatan pemahaman terhadap tupoksi pegawai Satpol PP melalui pelatihan dan sosialisasi yang intensif. Penguatan kapasitas ini dapat membantu mereka memahami dengan lebih baik peran dan tanggung jawab mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, perlu adanya pendekatan komunikatif dan persuasif untuk merubah sikap pegawai yang sulit menerima perubahan. Ini dapat dilakukan melalui dialog terbuka, diskusi kelompok, dan penyampaian informasi secara jelas dan transparan. Dengan membangun kesadaran akan pentingnya adaptasi terhadap perubahan, diharapkan pegawai Satpol PP dapat lebih responsif terhadap regulasi baru yang

diterapkan. Penting juga untuk menjalin kerjasama yang erat antara Kementerian/Lembaga terkait, Pemerintah Daerah, dan Satpol PP. Kerjasama ini dapat menghasilkan sinergi dalam implementasi SPM, dengan saling mendukung dan memfasilitasi proses penerapan standar pelayanan minimal di tingkat daerah.

Sebagai bagian dari upaya penguatan implementasi SPM, monitoring dan evaluasi secara terus-menerus perlu diintensifkan. Pemantauan ini dapat melibatkan berbagai pihak terkait untuk memastikan bahwa SPM tidak hanya diimplementasikan, tetapi juga berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya mekanisme evaluasi yang efektif, potensi permasalahan dapat diidentifikasi secara dini dan solusi yang tepat dapat diterapkan. Oleh karena itu penting untuk melakukan penelitian terkait optimalisasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) SATPOL PP di Provinsi Maluku Utara ini. Dengan dilakukan penelitian tersebut, diharapkan implementasi SPM di Provinsi Maluku Utara dapat meningkat, dan pelayanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan. Dalam jangka panjang, kesuksesan implementasi SPM ini tidak hanya akan memperbaiki kinerja Satpol PP, tetapi juga menciptakan dampak positif dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dan peningkatan kualitas hidup di tingkat daerah.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Penerapan

Penerapan merupakan suatu metode yang esensial dalam mencapai hasil yang diinginkan, seperti yang diungkapkan oleh Badudu & Zain (1994), namun, pendapat Ali (1995) memberikan dimensi lebih lanjut, menggambarkan penerapan sebagai tindakan yang dapat dilakukan secara individu atau bersama-sama dalam rangka mencapai tujuan yang telah disepakati. Dalam mengembangkan pemahaman kita terhadap konsep penerapan ini, penting untuk merinci aspek-aspek kunci yang terlibat, serta mengidentifikasi dampak dan implikasi dari proses ini. Penerapan, pada dasarnya, mencakup serangkaian langkah atau strategi yang diarahkan untuk menerapkan suatu ide, konsep, atau metode tertentu. Ini dapat melibatkan langkah-langkah konkret, seperti implementasi kebijakan di tingkat organisasi atau penerapan prinsip-prinsip tertentu dalam konteks individu. Badudu & Zain (1994) menunjukkan bahwa penerapan bukan sekadar suatu tindakan, tetapi juga merupakan suatu metode—sebuah pendekatan yang sistematis dan terencana untuk mencapai hasil tertentu.

Pendapat Lukaman Ali dalam (Amir, 2009) memberikan sudut pandang yang lebih pribadi terhadap penerapan. Dia menyatakan bahwa tindakan ini dapat dilakukan secara individu atau bersama-sama dengan orang lain. Penting untuk dicatat bahwa penerapan yang bersifat individual mungkin mencakup usaha pribadi untuk menerapkan keterampilan atau pengetahuan tertentu, sementara penerapan yang dilakukan bersama-sama dapat berkaitan dengan kerjasama dalam mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, penerapan dapat terjadi di berbagai tingkatan dan skala, dari tingkat personal hingga tingkat kolektif. Dalam konteks organisasional, penerapan sering kali terkait dengan implementasi kebijakan atau perubahan strategis. Hal ini melibatkan proses menyeluruh yang melibatkan identifikasi kebutuhan, perencanaan,

pelaksanaan, dan evaluasi. Selain itu, penerapan juga dapat melibatkan aspek-aspek seperti pelatihan karyawan, pengembangan sistem, dan komunikasi yang efektif. Oleh karena itu, aspek manajerial dan strategis menjadi penting dalam konteks ini.

Penting untuk diingat bahwa penerapan bukanlah proses yang statis. Sebaliknya, itu melibatkan siklus berkelanjutan di mana evaluasi konstan diperlukan untuk memastikan bahwa tujuan tetap tercapai dan penyesuaian dapat dilakukan jika diperlukan. Dalam hal ini, Akib (2010) menggarisbawahi pentingnya mencapai tujuan yang telah disepakati dalam konteks penerapan. Dengan kata lain, penerapan yang berhasil adalah penerapan yang mampu mencapai hasil yang diinginkan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Penting juga untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan penerapan. Beberapa faktor yang mungkin memainkan peran kunci meliputi dukungan manajemen, ketersediaan sumber daya, resistensi terhadap perubahan, dan tingkat keterlibatan pihak-pihak yang terlibat. Memahami dinamika ini membantu dalam mengembangkan strategi penerapan yang lebih efektif dan dapat mengatasi hambatan yang mungkin muncul selama proses tersebut.

Sementara Badudu & Zain (1994) menekankan pada aspek metode penerapan, dalam konteks yang berbeda, Fatah & Nisa (2023) menyoroti dimensi sosial dan individu dari tindakan tersebut. Ini menciptakan pemahaman yang lebih holistik tentang penerapan, mengingat bahwa itu tidak hanya melibatkan langkah-langkah teknis tetapi juga melibatkan orang-orang di dalamnya. Oleh karena itu, integrasi antara pendekatan metode dan aspek sosial dapat meningkatkan kesuksesan penerapan. Dalam mengevaluasi penerapan, penting untuk mempertimbangkan dampaknya terhadap individu, organisasi, dan masyarakat secara lebih luas. Ini dapat mencakup peningkatan kinerja individu, efisiensi operasional, inovasi, atau bahkan dampak positif pada lingkungan (Febrianty & Sentanu, 2023; Lestari, 2019; Novianto, 2019; Rangkuti, 2013; Suryani & FoEh, 2018; Tampubolon, 2020). Dengan memperhitungkan dimensi-dimensi ini, kita dapat memahami nilai sebenarnya dari penerapan dan sejauh mana hal itu telah mencapai hasil yang diinginkan. Selain itu, proses penerapan juga dapat memberikan wawasan tentang pembelajaran organisasional (Armstrong & Yusron, 2021; Lorenza et al., 2013; Wiyono, 2017). Kesalahan atau tantangan yang dihadapi selama penerapan dapat menjadi sumber pembelajaran berharga untuk organisasi tersebut. Oleh karena itu, siklus penerapan yang berkelanjutan dapat menjadi landasan untuk perbaikan berkelanjutan dan inovasi di masa depan.

Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Standar Pelayanan Publik (SPP) merupakan suatu kerangka aturan yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. SPP menjadi pedoman yang baku untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga atau instansi pemerintah memiliki kualitas dan standar yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat (Ilyasi, 2022; Mursyidah & Choiriyah, 2020; Putra et al., 2023; Rochmah, 2018; Saggaf et al., 2018; Wakhid, 2017). Dengan demikian, SPP memiliki peran strategis dalam meningkatkan keefektifan dan efisiensi pelayanan publik. Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) menjadi

langkah konkret dalam mencapai kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam konteks ini, SPM menjadi tolok ukur mutu pelayanan yang harus dicapai oleh suatu lembaga atau instansi pemerintah. Proses pencapaian SPM melibatkan beberapa tahap, yang diawali dengan penetapan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan rencana strategis Satuan Kerja Perangkat Daerah.

Pencapaian SPM tidak hanya menjadi tanggung jawab satu instansi atau lembaga, melainkan melibatkan koordinasi antar berbagai tingkatan pemerintahan (Rochmawati & Sari, 2022; Usman, 2022). Penetapan target tahunan pencapaian SPM dilakukan melalui beberapa instrumen perencanaan, seperti Rencana Kerja Pemerintah Daerah, Rencana Kerja Perangkat Daerah, Kebijakan Umum Anggaran, dan Rencana Kerja dan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah. Dalam rangka menginformasikan progres pencapaian SPM kepada masyarakat, diperlukan analisis terhadap target tahunan SPM dan realisasinya, yang kemudian disampaikan secara transparan kepada public (Ramli, 2013). Untuk mendukung proses pencapaian SPM, Permendagri Nomor 62 Tahun 2006 memberikan pengaturan mengenai SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri. Definisi SPM tersebut mencakup jenis pelayanan dasar, indicator kinerja, nilai SPM, dan batas waktu pencapaian. Lampiran Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 menetapkan Target dan Panduan Operasional SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri Di Kabupaten/Kota, memberikan panduan lebih terinci terkait implementasi SPM di tingkat lokal.

Selain itu, penting untuk diakui bahwa keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi pencapaian SPM sangatlah vital. Dengan memberikan informasi terbuka dan aksesible terkait progres pencapaian SPM, pemerintah dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk ikut serta dalam mengawasi dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik. Partisipasi aktif masyarakat ini juga dapat menjadi salah satu kunci keberhasilan implementasi SPM, karena masyarakat memiliki peran sebagai pemangku kepentingan yang merasakan langsung dampak dari kualitas pelayanan yang diberikan. Selanjutnya, aspek Ketertiban Umum dan Ketentraman memiliki kaitan erat dengan peran Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP).

Satpol PP dalam hal ini memiliki peran sesuai dengan peraturan yang mengatur bahwa keadaan atau tindakan harus sesuai dengan kesepakatan agar mereka dapat berfungsi sesuai dengan tugas dan fungsinya (Harjo, 2017; Hermawan, 2020; Parintak, 2021; Sitinjak, 2018; Windari, 2015). Dengan demikian, Satpol PP diharapkan dapat menjaga ketertiban umum dan ketentraman dalam masyarakat dengan mengimplementasikan peraturan yang telah ditetapkan. Ketertiban umum dan ketentraman mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk keamanan, kebersihan, dan kenyamanan. Satpol PP bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan, penegakan hukum, dan penindakan terhadap pelanggaran-pelanggaran yang dapat mengganggu ketertiban umum. Dalam konteks ini, kerjasama antara Satpol PP, pemerintah daerah, dan masyarakat sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang aman, tertib, dan nyaman bagi semua warga. Ketika Satpol PP menjalankan tugasnya dengan baik, masyarakat dapat merasakan dampak positifnya dalam kehidupan sehari-hari. Adanya ketertiban umum menciptakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup dan produktivitas. Oleh

karena itu, peran Satpol PP tidak hanya sebatas penegak hukum, tetapi juga sebagai agen perubahan yang berkontribusi positif dalam menciptakan lingkungan yang harmonis dan damai.

METODE

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan teknik penelitian evaluatif dengan pendekatan kualitatif, menggunakan metode deskriptif. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan penelitian evaluatif berbasis pendekatan kualitatif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi suatu kebijakan, program, atau proses dengan menggunakan pendekatan kualitatif (S. Sangadji et al., 2022). Pendekatan kualitatif dalam penelitian evaluatif menitikberatkan pada pemahaman mendalam terhadap konteks, proses, dan makna dari suatu fenomena, serta menekankan pada interpretasi data dan analisis konten (S. S. Sangadji, 2023). Sementara itu, fokus penelitian ini adalah Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Provinsi Maluku Utara. Penulis mengumpulkan data dari dua sumber utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui narasumber yang bekerja di Kantor Satpol PP Provinsi Maluku Utara, yang memiliki kompetensi untuk memberikan informasi tentang implementasi SPM di bidang ketertiban umum dan perlindungan masyarakat. Sementara itu, data sekunder merupakan data pendukung yang berasal dari dokumen perencanaan dan pelaksanaan Diklat Prajabatan, termasuk pedoman pelaksanaan, petunjuk teknis, jadwal, TOR Diklat, penetapan pelaksana, peraturan, serta laporan hasil pelaksanaan Diklat Prajabatan.

Pengambilan data dilakukan melalui observasi terhadap upaya Satpol PP Provinsi Maluku Utara dalam menerapkan SPM. Selain itu, penulis melakukan wawancara dengan narasumber kunci, seperti Kepala Satpol PP Provinsi Maluku Utara, Kepala Bagian Bidang Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Masyarakat, serta anggota Satpol PP di Provinsi Maluku Utara. Metode wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi, keterangan, dan penjelasan terkait implementasi SPM oleh Satpol PP Provinsi Maluku Utara. Dokumentasi juga menjadi bagian penting dalam pengumpulan data, mencakup surat-surat, catatan, laporan, artefak, foto, dan sebagainya, yang mendukung penelitian ini.

Dalam melakukan analisis data, penulis menggunakan metode analisis komparatif. Proses analisis ini menghubungkan dan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, termasuk wawancara, pengamatan, dan dokumen. Analisis komparatif dilakukan secara berulang untuk memeriksa dan menyusun data hingga mencapai penarikan kesimpulan terkait Penerapan SPM oleh Satpol PP Provinsi Maluku Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Provinsi Maluku Utara melaksanakan dua program penunjang SPM yaitu program peningkatan kinerja ketenteraman dan ketertiban umum serta program peningkatan keamanan dan ketertiban lingkungan di kota dan kelurahan dengan program pendukung antara lain program penerapan

prinsip good governance, program kerjasama polisi komunitas, program peningkatan kinerja ketenteraman dan ketertiban umum, program peningkatan keamanan dan ketertiban lingkungan di kota, serta program keamanan dan ketertiban lingkungan di kecamatan. Adapun kegiatan dari program tersebut berdasarkan data yang didapat dari Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Maluku Utara yang dilaksanakan untuk mendukung pencapaian target SPM untuk jenis pelayanan dasar pemeliharaan ketertiban umum, ketentraman masyarakat dan perlindungan masyarakat.

Dalam penelitian ini telah dilakukan sejumlah wawancara dengan informan yang telah ditetapkan, dengan tetap berpodoman terhadap 2 (dua) rumusan masalah, antara lain : Bagaimana penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat dan juga kendala – kendala apa yang dihadapi dalam penerapan tersebut.

Berdasarkan kedua masalah yang disampaikan diatas maka untuk mendapatkan gambaran fakta dilapangan tentang penerapan yang dimaksud maka peneliti menggunakan tolak ukur yang dapat menjadi representatif dalam penelitian ini., antara lain :

Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM)

a. Sikap atau Prilaku

Menurut Patricia Patton, mengatakan bahwa nilai sebenarnya dari pelayanan prima (sepenuh hati) terletak pada kesungguhan empat sikap “P”, yakni Passionate (gairah), Progressive (progresif), Proactive (proaktif) dan Positive (positif) dari orang yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan tersebut

Sebagaimana disampaikan oleh Kepala Satpol PP Provinsi Maluku Utara Bapak Drs, Rahmat Djabir, MM. di ruang kerjanya pada tanggal 28 September 2022, mengatakan bahwa :

“Kegiatan Satuan Polisi Pamong Praja dalam melaksanakan tugasnya selalu berpedoman dengan kode etik, agar senantiasa menjaga etika, keramatomahan dalam bersikap dan berbicara sehingga masyarakat merasa terlayani dengan baik, keberhasilan Satpol PP dalam melaksanakan tugas ditengah-tengah masyarakat sangat ditentukan Satpol PP itu sendiri. Ketentraman, ketertiban umum serta perlindungan masyarakat bisa terjaga dengan baik bila mana masyarakat memberikan kepercayaan petugas dilapangan.”

Selanjutnya Bapak Ahmad Fatmona, S.Sos, Kasie Operasi dan Pengendalian, dalam wawancara, mengatakan bahwa :

“ Satpol PP adalah penegak Perda sehingga tindakan yang diambil atas dasar aturan yang berlaku dan juga pengayom masyarakat sehingga perlu ada tindakan persuasif serta koordinasi yang baik terhadap masyarakat dan tidak semena-mena melakukan kekerasan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis memandang bahwa Satuan Polisi Pamong Praja harus memiliki gairah atau semangat dalam pekerjaan, memberikan pelayanan dengan seyum, vitalitas, serta antusiasme sehingga masyarakat merasa senang bekerjasama, Sikap seorang Satpol PP harus senantiasa menciptakan cara-cara

baru yang lebih efisien, lebih efektif dan menarik untuk meningkatkan kualitas layanan dan selanjutnya harus proaktif dalam menangani setiap masalah dan selalu berpikir positif dalam melaksanakan tugas selaku abdi negara dan abdi masyarakat.

b. Anggaran

Anggaran merupakan suatu rencana jangka pendek yang disusun berdasarkan rencana jangka panjang yang telah ditetapkan dalam penyusunan program Satpol PP., khususnya dalam bidang ketentraman dan ketertiban serta perlindungan masyarakat. Dimana anggaran disusun berdasarkan kebutuhan dan kondisi tertentu yang diinginkan dengan sumber daya yang ditentukan.

Alokasi anggaran memang cukup krusial dalam setiap kegiatan karena hasil maksimal bisa diperoleh bilamana alokasi anggaran dapat menunjang seluruh kegiatan Satpol PP, khususnya bagian lapangan.

Berikut hasil wawancara penulis dengan Bapak Arifin Kadir, SE, Kasubag Perencanaan Keuangan dan BMB 28 September 2022, diruang kerjanya, mengatakan bahwa :

“Anggaran untuk kegiatan Satuan Pamong Praja (Satpol PP) memang sudah dialokasikan berdasarkan kebutuhan, akan tetapi terkadang anggaran yang dialokasikan masi membutuhkan penyesuaian karena situasi dilapangan tidak diukur pada saat itu, apalagi letak geografis masing-masing wilayah berbeda-beda”

“DIPA Satpol PP Provinsi Maluku Utara pada tahun 2019 sebesar Rp. 7.872.829.000,- dan selanjutnya Anggaran untuk kegiatan yang berkaitan SPM bidang ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat pada Satpol PP Provinsi Maluku Utara sebesar Rp. 182.415.000.”

Satpol PP telah melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagaimana diatur dalam Peraturan dan Perundang-Undangan, salah satunya terkait dengan pelayanan masyarakat berupa peningkatan penanganan gangguan tranribun di kawasan ibu kota Provinsi kemudian melakukan fasilitasi pelaksanaan operasi peningkatan trantibun, penegakan Perda secara non Yustisi dalam rangka menjamin kenyamanan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, maka penulis dapat menggambarkan bahwa untuk meningkatkan kualitas seluruh anggota Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) guna menunjang pelaksanaan dan penegakan Perda secara non Yustisi dalam rangka menjamin kenyamanan masyarkat, maka alokasi anngaran menjadi sangat penentu dalam meningkatkan profesionalisme dan kompetensi Sstuan Polisi Pamong Praja melalui berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan yang bersinergi dengan pihak kopolisian, sehingga kinerja dan pemahaman terhadap tugas dan tanggungjawab lebih jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

c. Kepuasan Masyarakat

Upaya merai kepuasa kerja bagi masyarakat sangat penting baik bagi individu maupun bagi organisasi dalam hal ini Satpol PP Provinsi Maluku Utara. Kepuasan kerja tidak hanya berkaiatn dengan dengan pekerjaan yang menyenangkan namun juga berhubungan dengan kebahagiaan, sehingga kepuasan kerja menjadi penting untuk memahami tujuan bersama antara dirinya dengan organisasi.

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) sangat menginginkan pegawainya memiliki kemampuan berupa produktivitas yang tinggi dalam bekerja apalagi kegiatan Satpol PP sebagai ujung tombak dalam menjaga ketentraman dan ketertiban umum di tengah-tengah masyarakat. Hal ini merupakan keinginan yang ideal bagi Satpol PP Provinsi Maluku Utara yang berorientasi pada pelayanan yang prima.

Kepuasan kerja Satpol PP tentu berimplikasi terhadap kinerja Satpol PP dalam melaksanakan tugas dibidang ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat, apakah sudah optimal atau belum.

Berkaitan dengan hal tersebut maka peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang tokoh masyarakat atas nama Bapak Marsoaly pada tanggal 28 September 2022, mengatakan bahwa :

“Keberadaan Satpol PP dalam rangka melaksanakan tugas ketentraman dan ketertiban serta perlindungan masyarakat cukup optimal dikarenakan masi adanya persoalan kemasyarakatan, yang berujung pertikaian dan pertentangan antar kelompok.warga, sehingga menimbulkan keresahan masyarakat akan tetapi tetapi dilain sisi dengan kehadiran Satpol PP di tengah-tengah masyarakat dengan sendirinya ketentraman, ketertiban masyarakat dapat ditanggulangi.”

Dari hasil wawancara, penulis mengetahui bahwa pada intinya Satpol PP Provinsi Maluku Utara dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya bukan hal yang mudah, semuda membalikkan telapak tangan, akan tetapi membutuhkan kesabaran dan ketaatan serta disiplin yang tinggi untuk mendapatkan respon positif dari masyrakat apalagi masyarkat sekarang semakin kompleks dan berbagai macam persoalan kemasyarakatan, baik antara individu dengan individu maupun antara kelompok dengan kelompok.

Sejalan dengan itu, beberapa dimensi seperti dimensi kinerja, capaian kegiatan trantribum tranmas dan linmas sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) pelaksanaan tugas Penertiban aset Pemerintah Daerah Maluku Utara sejauh ini sudah baik, hal ini berdasar pada pelaksanaan kegiatan penertiban aset kinerja Satpol PP dalam didasarkan pada aturan yang jelas dan terukur, baik dari segi yuridis maupun teknis pelaksanaan dan koordinasi dengan Instansi terkait pelaksanaan penertiban aset Pemerintah Daerah Maluku Utara baik dari segi kajian hukum sampai tahap akhir yaitu penertiban itu sendiri.

Kendala-Kendala yang Dihadapi dalam Penerapan Standar Pelayanan Minimal

Dalam pelaksanaan kegiatan penertiban umum, Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Maluku Utara sangat berperan penting demi terwujudnya pelaksanaan ketentraman masyarakat dan ketertiban umum di Maluku Utara serta dapat mengantisipasi permasalahan yang muncul. Namun dalam melakukan penertiban SATPOL PP Provinsi Maluku Utara mengalami kendala dalam masalah anggaran yang seharusnya dianggarkan oleh pemerintah.

Pemerintah Provinsi Maluku Utara belum menetapkan target untuk pencapaian SPM di bagian pemerintahan dalam negeri terkait pelayanan yang bersifat dasar dan umum, maka Pemerintah Provinsi Maluku Utara bertolak ukur dari target nasional sesuai dengan PermendagriNo. 69 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal

Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/kota yang ditindaklanjuti dalam peraturan Gubernur Maluku Nomor :13 Tahun 2013 tentang penerapan dan rencana pencapaian standar pelayanan minimal di Provinsi Maluku Utara. Penetapan dan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Bidang Ketertiban Umum, Ketenteraman dan Perlindungan Masyarakat.

KESIMPULAN

Temuan penelitian ini memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada bidang pemerintahan dalam negeri, khususnya terfokus pada jenis pelayanan dasar pemeliharaan ketertiban umum di Satpol PP Maluku Utara. Dari hasil wawancara dengan sejumlah informan, terlihat bahwa penerapan SPM tersebut telah mencapai tingkat optimal. Hal ini dapat dibuktikan melalui evaluasi beberapa aspek, seperti sikap atau perilaku petugas, masalah anggaran, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Satpol PP. Aspek sikap atau perilaku petugas menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas penerapan SPM. Dari wawancara dengan informan, dapat disimpulkan bahwa Satpol PP Maluku Utara telah menunjukkan sikap profesional dan dedikasi tinggi dalam menjalankan tugasnya. Hal ini menjadi modal penting dalam mencapai tujuan SPM, yang tidak hanya terfokus pada hasil akhir pelayanan, tetapi juga melibatkan kualitas interaksi dengan masyarakat.

Selain itu, kendala yang dihadapi oleh Satpol PP dalam melaksanakan Standar Pelayanan Umum bidang Ketertiban Umum, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat juga diungkapkan dalam penelitian ini. Salah satu kendala yang muncul adalah alokasi anggaran yang terbatas. Meskipun penerapan SPM dinilai optimal, namun keterbatasan sumber daya keuangan menjadi tantangan tersendiri. Oleh karena itu, perlu adanya strategi pengelolaan anggaran yang lebih efektif dan efisien agar pelayanan yang optimal tetap dapat dipertahankan. Menariknya, penelitian ini juga mencermati bahwa Pemerintah Provinsi Maluku Utara belum menetapkan target untuk pencapaian SPM dalam bidang pemerintahan dalam negeri, khususnya untuk jenis pelayanan dasar pemeliharaan ketertiban umum, ketenteraman, dan perlindungan masyarakat. Ketidakjelasan target ini dapat menjadi hambatan dalam mengevaluasi sejauh mana pencapaian SPM telah berlangsung. Oleh karena itu, rekomendasi dapat diajukan kepada pemerintah daerah untuk menetapkan target yang jelas dan terukur guna memudahkan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan SPM oleh Satpol PP.

Dalam konteks ini, perlu adanya sinergi antara Satpol PP sebagai pelaksana dan Pemerintah Provinsi sebagai regulator. Keterlibatan aktif Pemerintah Provinsi dalam menetapkan target dan memberikan dukungan yang memadai, termasuk alokasi anggaran yang memadai, akan memberikan dorongan positif terhadap efektivitas penerapan SPM. Selain itu, melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi dapat menjadi langkah proaktif untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Standar Pelayanan Minimal pada bidang pemerintahan dalam negeri, khususnya di Satpol PP Maluku Utara, telah mencapai tingkat optimal. Meskipun demikian, tantangan seperti keterbatasan anggaran dan ketidakjelasan target perlu segera diatasi agar pelayanan yang optimal

dapat berkelanjutan dan sesuai dengan harapan masyarakat. Sinergi antara Satpol PP, Pemerintah Provinsi, dan partisipasi aktif masyarakat menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

REFERENSI

- Akib, H. (2010). Implementasi kebijakan: apa, mengapa, dan bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–11.
- Ali, L. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Perum Balai Pustaka.
- Amir, A. M. (2009). Penerapan Dinamika Kelompok. *Academica*, 1(1).
- Armstrong, M., & Yusron, L. (2021). *Perilaku organisasional: handbook manajemen SDM*. Nusamedia.
- Badudu, Y., & Zain, S. M. (1994). *Kamus umum bahasa Indonesia*.
- Fatah, N. F., & Nisa, U. W. (2023). Dimensi Sosial dalam Hudud: Analisis Dimensi Sosial dalam Penerapan Hudud. *Journal of Islamic and Occidental Studies*, 1(1), 17–40.
- Febrianty, S. E., & Sentanu, I. G. E. P. S. (2023). *Manajemen Pengambilan Keputusan*. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Harjo, B. (2017). *Persepsi Masyarakat Pedagang Kaki Lima (PKL) Mengenai Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Prajadalam Menjalankan Fungsi Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat di Kabupaten Pesawaran*. IAIN Raden Intan Lampung.
- Hermawan. (2020). *Pelaksanaan Tugas Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penataan dan Pembinaan Pedagang Kakilima di Kelurahan Paccinongan*.
- Ilyasi, A. (2022). Paradigma Profetik Dalam Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Paradigma Madani*, 9(2), 83–100.
- Iswanto, Y., Sumaryadi, I. N., & Ruhana, F. (2022). Pengaruh Penyuluhan dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi di Indonesia. *SCIENTIA: Journal of Multi Disciplinary Science*, 1(1), 49–61.
- Lestari, E. R. (2019). *Manajemen Inovasi: Upaya Meraih Keunggulan Kompetitif*. Universitas Brawijaya Press.
- Lorenza, G., Lestari, S., & Mantia Dersi, S. N. (2013). *Sistem informasi manajemen*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press, 1–112.
- Novianto, E. (2019). *Manajemen Strategis*. Deepublish.
- Parintak, M. A. (2021). *Strategi Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima Di Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu*. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Pasal 2 tentang Standar Pelayanan Minimal
- Putra, Z., Harmen, H., Devilishanti, T., Adilan, T., Handayani, C. D., Marfito, A. U., & Nelly, C. (2023). *Bagaimana Menyusun Standard Operating Procedure pada*

- Lembaga Pelayanan Publik? *Journal of Management Science and Bussines Review*, 1(3), 1–15.
- Raharjo, M. M. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Ramli, S. (2013). *Bacaan Wajib Para Praktisi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*. Visimedia.
- Rangkuti, F. (2013). *SWOT–Balanced Scorecard*. Gramedia Pustaka Utama.
- Ridwan, A. (2022). Analisis Mutu Layanan Kesehatan dalam Perspektif Implementasi JKN di Rumah Sakit Chasan Boesoirie Ternate. *SCIENTIA: Journal of Multi Disciplinary Science*, 1(1), 1–16.
- Rochmah, S. (2018). *Analisis Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia*.
- Rochmawati, I., & Sari, A. R. (2022). *Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan di Perbatasan*. Penerbit NEM.
- Sangadji, Suwandi S., Febriyani E. Supriatin, Iin Marlina, Afkar, Andi Paerah, and Firdaus Y. Dharta. 2022. “Metodologi Penelitian.” *OSF Preprints*. July 5. osf.io/ywemh
- Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang (Vol. 1)*. SAH MEDIA.
- Sangadji, S. (n.d.). *Analysis of Service Quality at The Department of Population and Civil Registration in Bogor Regency*.
- Sangadji, S. S. (2023). Management research methods. *PROCURATIO: Jurnal Manajemen & Bisnis*, 2(1), 43–44.
- Setiawan, A., & Muslim, P. M. (2021). *Interkoneksi Proses Bisnis Perbendaharaan pada Bendahara Umum Negara dengan Satuan Kerja selaku Kuasa Pengguna Anggaran*. Direktorat Sistem Perbendaharaan, Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
- Sitinjak, T. S. (2018). *Pengelolaan Sektor Informal Perkotaan (Studi Kasus Di Kelurahan Jagabaya III, Kecamatan Way Halim, Kota Bandar Lampung)*.
- Sunaryo, K. (2018). *Sistem pengendalian manajemen dan perilaku disfungsi: studi Empiris terhadap 12 BUMN industri strategis di Indonesia*. CergasPublika.
- Suryani, N. K., & FoEh, J. E. H. J. (2018). *Kinerja organisasi*. Deepublish.
- Tampubolon, M. P. (2020). *Change Management: Manajemen Perubahan: Individu, Tim Kerja, Organisasi*. Mitra Wacana Media.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Usman, H. (2022). *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan Edisi 4*. Bumi Aksara.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal TAPiS*, 1(14), 53–59.
- Windari, R. A. (2015). *Kebijakan Formulatif Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol Pp) Di Kabupaten Tabanan (Studi Kasus Penertiban Gepeng dan Pedagang Kaki Lima dalam Perwujudan Tata Kota)*. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(1).
- Wiyono, G. (2017). Strategi Penerapan Organizational Learning Untuk Membentuk Guru Pembelajar di Sekolah. *Jurnal Edukasi Elektro*, 1(1).