

## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN UMUM DI KOTA SUKABUMI

### *IMPLEMENTATION OF PUBLIC ORDER AND TRUTH POLICY IN SUKABUMI CITY*

Chandra Suryahadi<sup>1</sup>, Yeti Rohayati<sup>2</sup>, Bambang Rudiansah<sup>3</sup>

Email: [chandrasuryahadi42@gmail.com](mailto:chandrasuryahadi42@gmail.com)<sup>1</sup>, [yetiroyhayati@gmail.com](mailto:yetiroyhayati@gmail.com)<sup>2</sup>, [Rudiansahb79@gmail.com](mailto:Rudiansahb79@gmail.com)<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Langlangbuana

<sup>2-3</sup>Universitas Langlangbuana

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan ketertiban umum di Kota Sukabumi berdasarkan Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 2 Tahun 2004 tentang Ketertiban Umum. Fokus penelitian diarahkan pada empat variabel utama dari teori implementasi kebijakan George C. Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, dokumentasi, dan observasi, baik kepada aparat Satuan Polisi Pamong Praja maupun masyarakat sebagai pengguna layanan, baik yang telah maupun belum menggunakan layanan pelaporan ketertiban berbasis digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan ketertiban umum di Kota Sukabumi masih menghadapi sejumlah tantangan. Dari sisi komunikasi, meskipun informasi terkait kebijakan telah disampaikan, belum semua masyarakat menerima atau memahami secara menyeluruh, terutama kelompok yang belum terjangkau literasi digital. Aspek sumber daya juga masih menjadi kendala, terutama dalam hal keterbatasan jumlah personel dan perangkat teknologi yang belum merata. Disposisi pelaksana menunjukkan adanya komitmen dari petugas, namun masih dibutuhkan peningkatan kapasitas dan pelatihan teknis. Sementara itu, struktur birokrasi dinilai belum sepenuhnya terintegrasi dan masih terdapat prosedur yang belum efisien dalam pelayanan digital. Adapun faktor pendukung utama dalam implementasi kebijakan ini antara lain adalah adanya dukungan regulasi, kemauan politik dari pemerintah daerah, dan partisipasi sebagian masyarakat. Sementara faktor penghambat mencakup kurangnya sosialisasi, keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital, dan prosedur birokrasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap layanan digital. Berdasarkan temuan tersebut, strategi optimalisasi yang disarankan meliputi: penguatan sosialisasi dan edukasi masyarakat, peningkatan infrastruktur teknologi, pengembangan kapasitas SDM, penyederhanaan birokrasi, dan monitoring serta evaluasi berkelanjutan.

**Kata kunci:** *Edrward III; Implementasi Kebijakan; Ketentraman dan Ketertiban Umum; Satuan Polisi Pamong Praja*

#### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the implementation of public order policies in Sukabumi City based on Sukabumi City Regional Regulation Number 2 of 2004 concerning Public Order. The focus of the study is directed at four main variables from George C. Edward III's policy implementation theory, namely communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The approach used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, documentation, and observation, both for the Civil Service Police Unit officers and the community as service users, both those*

*who have and have not used digital-based order reporting services. The results of the study indicate that the implementation of public order policies in Sukabumi City still faces a number of challenges. In terms of communication, although information related to the policy has been conveyed, not all people have received or understood it completely, especially groups that have not been reached by digital literacy. The resource aspect is also still an obstacle, especially in terms of the limited number of personnel and uneven technological devices. The disposition of the implementers shows a commitment from officers, but capacity building and technical training are still needed. Meanwhile, the bureaucratic structure is considered not yet fully integrated and there are still procedures that are not efficient in digital services. The main supporting factors in implementing this policy include regulatory support, political will from local governments, and participation of some communities. Meanwhile, inhibiting factors include lack of socialization, limited technological infrastructure, low digital literacy, and bureaucratic procedures that are not fully adaptive to digital services. Based on these findings, the recommended optimization strategies include: strengthening socialization and community education, improving technological infrastructure, developing human resource capacity, simplifying bureaucracy, and continuous monitoring and evaluation.*

**Keywords:** *Edward III; Policy Implementation; Public Order and Security; Civil Service Police Unit*

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan mandat konstitusional yang mewajibkan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara secara adil, bermartabat, dan akuntabel sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik tidak hanya terkait dengan penyediaan layanan administratif, tetapi juga mencakup upaya untuk menciptakan ketertiban dan ketenteraman masyarakat melalui perumusan serta pelaksanaan kebijakan yang relevan. Kota Sukabumi sebagai wilayah perkotaan dengan dinamika sosial yang terus berkembang menghadapi berbagai tantangan dalam menjaga ketertiban umum. Pertumbuhan penduduk, urbanisasi, serta meningkatnya aktivitas ekonomi informal memunculkan persoalan seperti keberadaan pedagang kaki lima di trotoar, aktivitas gelandangan dan pengemis, parkir liar, sampah dan kebersihan lingkungan, serta penggunaan fasilitas publik yang tidak sesuai peruntukannya. Berbagai fenomena tersebut menunjukkan bahwa ketertiban umum merupakan isu strategis yang memerlukan penanganan terukur dan terencana oleh pemerintah daerah.

Sebagai respon terhadap kondisi tersebut, Pemerintah Kota Sukabumi menetapkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2004 tentang Ketertiban

Umum sebagai dasar hukum dalam menyelenggarakan ketertiban dan ketenteraman masyarakat. Namun, implementasi perda tersebut belum sepenuhnya berjalan optimal. Berbagai pelanggaran masih ditemukan di sejumlah titik, dan terdapat kesenjangan antara aturan yang ditetapkan dengan kondisi faktual di lapangan. Pemerintah daerah telah berupaya memperbaiki kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi komunikasi, termasuk penerimaan laporan masyarakat melalui WhatsApp dan berbagai platform media sosial Satpol PP. Akan tetapi, efektivitas pelayanan berbasis digital ini masih menghadapi kendala seperti keterbatasan sumber daya aparatur, lemahnya koordinasi antarlembaga, tidak meratanya sosialisasi kebijakan, serta belum adanya mekanisme umpan balik yang terstruktur kepada masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan implementasi kebijakan tidak hanya menyangkut substansi peraturan, tetapi juga menyangkut aspek teknis dan administratif yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya.

Dalam melihat persoalan implementasi kebijakan tersebut, teori implementasi kebijakan George C. Edward III menjadi kerangka analisis yang penting. Teori ini menekankan empat variabel utama komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi sebagai

faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan publik. Penggunaan teori ini relevan dalam konteks Kota Sukabumi karena memungkinkan penilaian secara komprehensif terhadap kesesuaian antara tujuan kebijakan, kapasitas aparatur, mekanisme kerja organisasi, serta respon masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Dengan demikian, penelitian mengenai implementasi kebijakan ketertiban umum ini menjadi signifikan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan tersebut dijalankan sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan dalam perda, sekaligus untuk mengidentifikasi hambatan yang muncul selama proses implementasi.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2004 tentang Ketertiban Umum di Kota Sukabumi dengan menggunakan teori Edward III sebagai alat analisis. Penelitian ini berupaya menguraikan bagaimana komunikasi mengenai perda dilakukan kepada masyarakat, bagaimana sumber daya aparatur mendukung pelaksanaan kebijakan, bagaimana sikap atau disposisi pelaksana memengaruhi efektivitas implementasi, serta bagaimana struktur birokrasi mengatur koordinasi dan mekanisme kerja antarunit pelaksana. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat implementasi kebijakan ketertiban umum serta merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan kebijakan tersebut dalam rangka memperkuat kualitas pelayanan publik di Kota Sukabumi.

Kebaruan penelitian ini terlihat dari fokus kajiannya pada integrasi pelayanan digital dalam implementasi kebijakan ketertiban umum, suatu aspek yang belum banyak dieksplorasi dalam penelitian serupa di daerah lain. Penggunaan data empiris dari layanan aduan berbasis digital memberikan gambaran aktual mengenai bagaimana masyarakat berinteraksi dengan pemerintah dalam pelaporan pelanggaran ketertiban umum. Selain itu, penelitian ini mengkaji kesenjangan antara norma yang ditetapkan dalam perda dan praktik di lapangan, sehingga memperjelas posisi penelitian dalam literatur kebijakan publik mengenai perbedaan

antara desain kebijakan dan implementasinya. Kajian ini juga memperkuat pemahaman mengenai bagaimana variabel komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi berinteraksi dalam konteks pemerintahan daerah yang sedang melakukan transformasi pelayanan publik menuju digitalisasi.

Secara konseptual, penelitian ini memperkaya literatur mengenai implementasi kebijakan ketertiban umum melalui tinjauan terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa persoalan implementasi kebijakan sering berkaitan dengan lemahnya kapasitas sumber daya, kurang efektifnya komunikasi kebijakan, resistensi masyarakat, serta lemahnya koordinasi lintas lembaga. Penelitian sebelumnya di berbagai daerah, seperti Tomohon, Badung, Karawang, dan Surabaya, menggarisbawahi pentingnya komunikasi yang efektif, struktur organisasi yang adaptif, serta ketersediaan sumber daya yang memadai dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan ketertiban umum. Dengan mempertimbangkan hasil-hasil penelitian tersebut, kajian mengenai implementasi Perda Nomor 2 Tahun 2004 di Kota Sukabumi diharapkan mampu memberikan kontribusi empiris dan teoritis yang dapat memperkaya pemahaman mengenai implementasi kebijakan publik pada bidang ketertiban umum serta memberikan rekomendasi kebijakan yang relevan bagi pemerintah daerah.

## **2. METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam proses, dinamika, serta konteks implementasi kebijakan ketertiban umum di Kota Sukabumi. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena sosial secara holistik melalui penelusuran makna, pengalaman, dan persepsi para aktor yang terlibat. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, dokumentasi, dan observasi lapangan.

Wawancara mendalam dilakukan kepada aparat Satuan Polisi Pamong Praja sebagai pelaksana kebijakan serta kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, baik warga yang telah

memanfaatkan layanan pelaporan ketertiban berbasis digital maupun mereka yang belum menggunakan layanan tersebut. Melalui wawancara ini, peneliti menggali informasi mengenai pemahaman pelaksana terhadap kebijakan, kendala operasional, respons masyarakat, serta efektivitas mekanisme pelayanan.

Pengumpulan data juga diperkuat dengan penelusuran dokumentasi berupa regulasi, laporan kegiatan, struktur organisasi, data pengaduan digital, serta arsip lain yang relevan untuk memberi gambaran empiris mengenai pelaksanaan kebijakan. Selain itu, observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana aktivitas pelayanan, proses penanganan laporan, serta interaksi antara aparat dan masyarakat berlangsung dalam situasi nyata. Ketiga teknik pengumpulan data tersebut digunakan secara triangulatif untuk memastikan kedalaman, keabsahan, dan konsistensi data yang diperoleh sehingga hasil penelitian dapat memberikan deskripsi komprehensif mengenai implementasi kebijakan ketertiban umum.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Implementasi Pelayanan Publik Ketentraman dan Ketertiban Umum Kota Sukabumi**

##### **a. Pembahasan Aspek Komunikasi**

Komunikasi merupakan aspek fundamental dalam proses implementasi kebijakan publik. Dalam kerangka teori Edward III, komunikasi mencakup bagaimana pesan kebijakan disampaikan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana dan penerima kebijakan, serta sejauh mana pemahaman yang terbentuk dari komunikasi tersebut. Dalam konteks implementasi Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 2 Tahun 2004 tentang Ketertiban Umum, komunikasi menjadi titik awal penting bagi keberhasilan pelaksanaan norma-norma yang diatur dalam regulasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Satpol PP Kota Sukabumi dan jajarannya, terlihat bahwa komunikasi internal antar lini organisasi telah dibangun melalui arahan rutin, apel pagi, dan koordinasi teknis antara pejabat

struktural dan petugas lapangan. Namun, komunikasi eksternal kepada masyarakat, terutama melalui media sosial, masih menghadapi tantangan dalam efektivitas penyampaiannya. Banyak masyarakat belum mengetahui secara utuh mengenai prosedur pelaporan atau kanal-kanal digital yang tersedia.

Hal ini tercermin dalam pernyataan masyarakat yang belum pernah melapor melalui media sosial karena tidak tahu caranya atau tidak yakin bahwa laporannya akan ditindaklanjuti. Ini menunjukkan adanya kesenjangan antara informasi yang disediakan dengan informasi yang diterima dan dipahami oleh masyarakat. Padahal, Edward III menekankan bahwa komunikasi yang baik harus akurat, konsisten, dan mudah dipahami oleh semua pihak yang terlibat.

Komunikasi yang tidak efektif dapat mengakibatkan interpretasi kebijakan yang berbeda-beda, baik oleh pelaksana di lapangan maupun oleh masyarakat. Misalnya, ada masyarakat yang berpandangan bahwa Satpol PP hanya bergerak jika ada razia atau acara besar, bukan sebagai lembaga yang terbuka terhadap aduan publik harian. Pandangan ini memperlihatkan adanya kekurangan dalam membangun persepsi publik yang sejalan dengan maksud dari kebijakan ketertiban umum itu sendiri.

Penyampaian informasi melalui media sosial seperti Instagram dan WhatsApp sudah menjadi inovasi penting dalam menjangkau masyarakat era digital. Namun, keberhasilan komunikasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh adanya kanal komunikasi, tetapi juga oleh pendekatan penyampaian pesan yang sesuai dengan karakteristik masyarakat. Sosialisasi kebijakan masih perlu ditingkatkan dalam bentuk yang lebih personal, misalnya melalui kampanye berbasis komunitas, pendekatan door to door, atau kegiatan edukatif di ruang publik.

Selain dari segi bentuk komunikasi, frekuensi dan konsistensi komunikasi juga menjadi masalah penting. Jika kanal pelaporan hanya dipromosikan sesekali, masyarakat cenderung lupa atau tidak terbiasa untuk menggunakannya. Salah satu kunci keberhasilan

implementasi kebijakan adalah membentuk kebiasaan publik, yang hanya bisa dicapai jika komunikasi dilakukan secara berkelanjutan, masif, dan inklusif.

Salah satu bentuk komunikasi yang patut dikembangkan adalah komunikasi partisipatif. Artinya, bukan hanya Satpol PP yang menyampaikan pesan kepada masyarakat, tetapi juga membuka ruang dialog agar masyarakat bisa menyampaikan masukan, kritik, dan keluhan secara langsung. Wawancara menunjukkan bahwa sebagian masyarakat merasa belum pernah dilibatkan dalam dialog atau forum publik terkait ketertiban umum.

Komunikasi vertikal (dari pengambil kebijakan ke pelaksana) sudah berjalan melalui struktur birokrasi internal, namun komunikasi horizontal (antara pelaksana di tingkat lapangan dan masyarakat) masih bersifat satu arah dan belum membentuk keterikatan sosial. Oleh karena itu, pelaksana kebijakan di lapangan perlu dilengkapi dengan kemampuan komunikasi publik agar dapat menjalin hubungan sosial yang baik dengan warga.

Selain menggunakan media sosial, komunikasi melalui media konvensional seperti spanduk, brosur, dan siaran radio lokal masih dibutuhkan untuk menjangkau masyarakat yang belum akrab dengan platform digital. Terutama bagi kelompok usia lanjut atau warga yang belum memiliki akses internet, pendekatan komunikasi non-digital harus tetap diperkuat agar tidak terjadi ketimpangan informasi.

Secara keseluruhan, aspek komunikasi dalam implementasi Perda Ketertiban Umum Kota Sukabumi sudah mengalami kemajuan melalui pemanfaatan media sosial. Namun, masih diperlukan penguatan dari sisi strategi, penyusunan pesan, pendekatan komunitas, dan monitoring efektivitas komunikasi. Komunikasi yang hanya bersifat informatif belum cukup, melainkan harus bersifat edukatif dan membangun kepercayaan antara pelaksana kebijakan dan masyarakat.

#### **b. Pembahasan Aspek Sumber Daya**

Dalam teori Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya bergantung

pada kejelasan komunikasi, tetapi juga ditentukan oleh ketersediaan dan kecukupan sumber daya. Sumber daya yang dimaksud mencakup personel, anggaran, sarana-prasarana, serta pengetahuan dan keterampilan pelaksana kebijakan. Tanpa dukungan sumber daya yang memadai, sebaik apapun kebijakan yang dirancang, pelaksanaannya akan terhambat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Satpol PP dan jajarannya, diketahui bahwa jumlah personel yang dimiliki masih belum ideal jika dibandingkan dengan beban kerja di lapangan. Petugas Satpol PP yang harus menjangkau seluruh wilayah Kota Sukabumi menghadapi keterbatasan dalam distribusi waktu, tenaga, dan pengawasan yang merata terhadap seluruh bentuk pelanggaran ketertiban umum. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek kuantitas sumber daya manusia masih menjadi tantangan utama.

Selain dari sisi kuantitas, kualitas sumber daya manusia juga berpengaruh signifikan. Beberapa anggota Satpol PP menyampaikan bahwa pelatihan teknis, seperti pemanfaatan teknologi digital untuk pelayanan pengaduan masyarakat, belum merata. Padahal, implementasi sistem pelaporan digital melalui media sosial membutuhkan peningkatan kapasitas petugas, baik dalam keterampilan komunikasi daring maupun dalam respon cepat terhadap laporan.

Ketersediaan anggaran menjadi faktor penentu lain dalam pelaksanaan perda ini. Dari wawancara terungkap bahwa anggaran untuk operasional kegiatan penertiban dan edukasi masyarakat masih tergolong terbatas, sehingga tidak semua program dapat dilaksanakan secara optimal dan berkelanjutan. Kegiatan sosialisasi ke masyarakat misalnya, tidak bisa dilakukan secara rutin di seluruh wilayah karena keterbatasan biaya transportasi, publikasi, dan perlengkapan lapangan.

Dalam hal sarana dan prasarana, terdapat kemajuan berupa pemanfaatan platform media sosial dan adanya operator digital yang bertugas menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat. Namun, sarana pendukung seperti kendaraan operasional, alat dokumentasi, perangkat komunikasi lapangan, dan sistem data

digital yang terintegrasi masih terbatas. Hal ini menghambat kecepatan respon terhadap pelanggaran yang terjadi secara real time di lapangan.

Sumber daya informasi juga menjadi bagian penting dari aspek ini. Beberapa petugas di lapangan menyampaikan bahwa mereka tidak selalu memperoleh informasi terkini mengenai prioritas penertiban atau instruksi terbaru yang beredar dari pimpinan. Keterlambatan atau ketidaktepatan informasi yang diterima petugas dapat memengaruhi efektivitas intervensi dan akurasi tindakan di lapangan.

Tidak hanya dari sisi internal, peran serta masyarakat sebagai sumber daya sosial juga belum sepenuhnya dimaksimalkan. Partisipasi publik dalam menjaga ketertiban umum sangat dipengaruhi oleh pemahaman, motivasi, dan kepercayaan masyarakat terhadap perangkat penegak kebijakan. Beberapa warga yang diwawancarai mengaku belum merasa terdorong untuk ikut serta dalam pelaporan atau pengawasan, karena merasa hasilnya tidak terlihat langsung.

Kelembagaan Satpol PP memang telah memiliki struktur organisasi yang mendukung, tetapi personel pendukung di bagian pelayanan digital masih terbatas. Operator hanya satu orang dan tidak bekerja 24 jam, sehingga aduan masyarakat yang masuk di luar jam kerja terkadang terlambat ditangani. Padahal, isu ketertiban umum sering kali terjadi secara mendadak atau di luar jam operasional.

Dalam konteks sistem pelayanan berbasis digital, sumber daya teknologi seperti perangkat lunak, sistem database pelaporan, hingga kemampuan integrasi dengan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) lain juga menjadi kendala. Belum adanya sistem integrasi pelaporan antara Satpol PP dengan dinas lain seperti Dinas Lingkungan Hidup atau Dinas Perhubungan menyebabkan proses penyelesaian aduan menjadi terfragmentasi dan lambat.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa implementasi Perda Ketertiban Umum di Kota Sukabumi telah memiliki dasar sumber daya yang cukup untuk berjalan, namun belum sepenuhnya

optimal. Masih diperlukan penguatan baik dari aspek SDM, anggaran, sarana prasarana, serta dukungan informasi dan teknologi. Upaya pengembangan kapasitas dan pengalokasian sumber daya yang proporsional menjadi kunci untuk meningkatkan efektivitas implementasi perda ini ke depannya.

### **c. Pembahasan Aspek Disposisi Pelaksana**

Dalam teori implementasi Edward III, disposisi pelaksana merujuk pada sikap, komitmen, serta kecenderungan perilaku dari para aparatur atau pelaksana kebijakan. Disposisi yang positif, seperti antusiasme, tanggung jawab, dan ketegasan dalam menegakkan aturan, sangat penting agar kebijakan tidak hanya dilaksanakan secara prosedural, tetapi juga secara substantif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Satpol PP Kota Sukabumi serta pejabat struktural lainnya, tampak bahwa pelaksana kebijakan memiliki komitmen kuat terhadap penegakan ketertiban umum. Hal ini tercermin dari pernyataan mereka tentang pentingnya menjaga keteraturan kota dan respons cepat terhadap aduan masyarakat, meskipun harus menghadapi keterbatasan sumber daya.

Komitmen tersebut juga terlihat dalam semangat adaptasi terhadap pelayanan berbasis digital, di mana para petugas, meskipun tidak semuanya memiliki latar belakang teknologi, berusaha memahami dan menjalankan sistem pelaporan berbasis media sosial dengan baik. Ini menunjukkan adanya kesediaan untuk menerima perubahan dalam pelaksanaan kebijakan.

Di lapangan, anggota Satpol PP seperti Bapak Ridwan Kurniawan dan Bapak Rangga Ramdani menunjukkan bahwa disiplin dan kesigapan tetap menjadi bagian dari rutinitas mereka. Mereka menyadari bahwa tugas mereka bukan hanya bersifat administratif, melainkan juga sebagai representasi negara dalam menjaga ketertiban dan keamanan sosial.

Namun, berdasarkan beberapa kutipan wawancara, terdapat indikasi bahwa sikap pelaksana tidak sepenuhnya seragam. Beberapa masyarakat menyampaikan bahwa terdapat perbedaan dalam cara petugas menanggapi laporan atau menangani pelanggaran. Hal ini

dapat menjadi pertanda bahwa ada ketidakkonsistenan dalam sikap dan standar kerja antar individu petugas.

Dari sisi pelayanan digital, operator media sosial menunjukkan keterbukaan terhadap kritik masyarakat dan berusaha membangun komunikasi yang sopan serta edukatif. Hal ini penting karena sikap pelaksana yang terbuka terhadap masukan akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi penegak perda.

Meskipun secara umum disposisi pelaksana positif, masih terdapat tantangan seperti kejenuhan tugas, beban kerja yang berat, dan kurangnya penghargaan. Hal ini berpotensi memengaruhi moral kerja jika tidak diimbangi dengan motivasi dan dukungan struktural dari atasan maupun lingkungan kerja yang sehat.

Dalam wawancara juga terungkap bahwa beberapa pelaksana merasa bahwa sebagian masyarakat belum menghargai tugas mereka, bahkan menyepelekan kehadiran Satpol PP. Respons ini menjadi tantangan tersendiri karena bisa menurunkan semangat pelaksana kebijakan. Diperlukan penguatan mental dan pembinaan etika pelayanan publik secara berkelanjutan.

Disposisi juga dipengaruhi oleh nilai-nilai personal dan budaya organisasi. Petugas yang memiliki integritas tinggi dan menjunjung nilai-nilai pelayanan akan lebih konsisten dalam menegakkan aturan meskipun dalam kondisi sulit. Oleh karena itu, pembentukan budaya kerja yang kuat dan penghargaan terhadap dedikasi petugas menjadi elemen penting dalam menjaga disposisi pelaksana tetap positif.

Secara keseluruhan, implementasi Perda Ketertiban Umum di Kota Sukabumi menunjukkan bahwa disposisi pelaksana sudah relatif mendukung pelaksanaan kebijakan. Namun, perlu upaya konsolidasi internal untuk menjaga keseragaman sikap, memperkuat nilai pelayanan publik, serta menciptakan sistem dukungan yang mampu menjaga motivasi pelaksana di tengah keterbatasan yang ada.

#### **d. Pembahasan Aspek Struktur Birokrasi**

Dalam teori Edward III, struktur birokrasi merupakan dimensi penting dalam implementasi kebijakan, yang mencakup pembagian wewenang,

alur koordinasi, prosedur operasional standar, dan sistem pengawasan. Struktur yang terlalu kaku atau tidak responsif seringkali menjadi penghambat dalam pelaksanaan kebijakan secara efektif.

Dari hasil wawancara dengan berbagai pejabat di lingkungan Satpol PP Kota Sukabumi, tampak bahwa struktur organisasi sudah terbentuk secara formal, mulai dari kepala satuan, kepala bidang, kepala seksi, hingga petugas operasional lapangan dan operator media digital. Pembagian tugas ini menunjukkan adanya pembagian peran yang jelas di dalam birokrasi pelaksana perda.

Koordinasi internal dalam pelaksanaan Perda Ketertiban Umum relatif berjalan dengan baik. Kepala satuan hingga petugas lapangan memiliki saluran komunikasi rutin melalui rapat, grup digital, serta instruksi langsung. Ini memungkinkan kebijakan dapat ditindaklanjuti dalam bentuk kegiatan operasional seperti patroli dan penertiban.

Namun demikian, beberapa pelaksana di lapangan mengungkapkan bahwa prosedur operasional kadang terasa lambat atau terlalu berjenjang dalam hal pengambilan keputusan. Misalnya, dalam menangani pelanggaran yang bersifat insidental atau aduan yang membutuhkan respon cepat, proses koordinasi masih memerlukan waktu karena harus menunggu instruksi struktural.

Sistem pelaporan dari masyarakat melalui media sosial sebenarnya telah mempercepat proses masuknya informasi. Namun, karena belum ada integrasi sistem informasi antar OPD (Organisasi Perangkat Daerah), Satpol PP sering harus menyampaikan aduan ke dinas lain yang berwenang, seperti Dinas Perhubungan atau Dinas Lingkungan Hidup. Hal ini menimbulkan kendala birokrasi antar lembaga.

Selain itu, masih ada kesenjangan antara perencanaan dan eksekusi, di mana kegiatan yang telah dirancang di tingkat pimpinan tidak selalu dapat dilaksanakan optimal di lapangan karena keterbatasan teknis maupun ketidaksiapan SDM dalam menyikapi dinamika masyarakat. Ini menunjukkan perlunya penguatan kapasitas dan fleksibilitas struktur birokrasi.

Di sisi lain, struktur birokrasi juga harus mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi dan kebutuhan pelayanan publik digital. Pemanfaatan media sosial oleh Satpol PP telah membuka jalur baru dalam pelayanan masyarakat, namun belum sepenuhnya diiringi oleh reformasi birokrasi digital, seperti SOP yang baku, pelatihan operator, dan manajemen aduan berbasis sistem elektronik.

Dari sisi pengawasan, fungsi kontrol terhadap pelaksanaan perda masih terbatas pada pengawasan internal. Belum ada mekanisme yang melibatkan pengawasan partisipatif dari masyarakat, misalnya melalui forum warga atau laporan berbasis komunitas. Padahal, pengawasan eksternal dapat meningkatkan akuntabilitas dan efektivitas birokrasi.

Secara kelembagaan, Satpol PP Kota Sukabumi menunjukkan struktur birokrasi yang fungsional, tetapi perlu memperkuat sinergi lintas sektor dan mempercepat alur koordinasi dalam penanganan aduan. Selain itu, perlu ada sistem insentif dan evaluasi kinerja yang jelas agar birokrasi tidak hanya menjadi pelaksana teknis, tetapi juga aktor yang inovatif dan proaktif.

Dengan demikian, struktur birokrasi dalam implementasi Perda Ketertiban Umum di Kota Sukabumi sudah memiliki kerangka yang memadai namun masih memerlukan penguatan dalam hal fleksibilitas operasional, integrasi teknologi, dan pembaruan prosedur kerja. Reformasi birokrasi yang adaptif akan sangat menentukan keberhasilan kebijakan ini dalam jangka panjang.

## **B. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan Publik Ketentraman dan Ketertiban Umum Kota Sukabumi**

Berdasarkan hasil pembahasan di atas faktor pendukung Implementasi Pelayanan Publik Ketentraman dan Ketertiban Umum Kota Sukabumi, antara lain sebagai berikut :

### **1. Komitmen Pimpinan dan Pelaksana**

Komitmen yang tinggi dari pimpinan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), seperti Kepala Satpol PP serta pejabat eselon di bawahnya, menjadi pilar utama dalam menggerakkan roda implementasi kebijakan

ketertiban umum. Hal ini tercermin dari konsistensi dalam menyelenggarakan kegiatan patroli, penertiban, edukasi, serta keterlibatan aktif dalam menjawab keluhan masyarakat. Para pemimpin menunjukkan keseriusan dengan terjun langsung memantau kondisi di lapangan dan memastikan bahwa setiap perintah atau strategi yang dirumuskan tidak berhenti di atas meja. Kepemimpinan transformatif ini memberikan pengaruh positif terhadap motivasi kerja bawahan dan menciptakan iklim kerja yang berorientasi pada pelayanan publik.

### **2. Ketersediaan Struktur Organisasi**

Ketersediaan dan kejelasan struktur organisasi di lingkungan Satpol PP Kota Sukabumi menjadi landasan penting dalam pelaksanaan Perda Ketertiban Umum. Struktur yang telah ditetapkan secara formal memuat unit-unit yang memiliki tugas dan fungsi spesifik, mulai dari bidang ketertiban umum, perlindungan masyarakat, hingga operator pelayanan digital. Struktur ini tidak hanya menjelaskan siapa berbuat apa, tetapi juga menjadi alat koordinasi dan distribusi tanggung jawab secara adil. Kejelasan struktur meminimalisir tumpang tindih wewenang dan memudahkan dalam evaluasi serta pelaporan kegiatan di setiap level pelaksana.

### **3. Inovasi Pelayanan Digital**

Pemanfaatan media sosial sebagai sarana layanan pengaduan masyarakat merupakan inovasi yang progresif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Satpol PP Kota Sukabumi telah membuka kanal pelaporan melalui WhatsApp dan Instagram yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, dan aspirasi secara langsung dan cepat. Inovasi ini mampu menjangkau kelompok masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau melalui mekanisme konvensional, serta mendekatkan institusi pemerintah kepada warga kota. Hal ini juga menumbuhkan citra bahwa Satpol PP bukan hanya penegak hukum, tetapi juga mitra layanan publik.

#### 4. Kedekatan Sosial Pelaksana dengan Masyarakat

Kedekatan petugas lapangan dengan masyarakat menjadi modal sosial yang kuat dalam menjembatani pelaksanaan penertiban dengan penerimaan publik. Banyak petugas merupakan warga asli Kota Sukabumi yang telah lama tinggal di lingkungan tempat mereka bertugas. Relasi sosial yang telah terbangun menjadikan interaksi antara petugas dan masyarakat lebih humanis, dialogis, dan penuh pengertian. Hal ini penting dalam membangun legitimasi sosial dan mencegah munculnya resistensi masyarakat terhadap kegiatan penegakan perda. Dalam konteks ini, pelaksanaan tugas tidak hanya didasarkan pada aturan hukum, tetapi juga pada kearifan lokal dan nilai-nilai sosial yang berlaku.

#### 5. Responsivitas terhadap Aduan Masyarakat

Responsivitas dalam menindaklanjuti laporan masyarakat menjadi salah satu kekuatan utama dalam pelaksanaan Perda Ketertiban Umum. Satpol PP Kota Sukabumi berupaya memberikan respon cepat terhadap aduan yang masuk, terutama yang bersifat darurat atau menyangkut ketertiban lingkungan. Operator media sosial aktif memantau laporan yang masuk dan meneruskan ke unit teknis untuk ditindaklanjuti. Dalam beberapa kasus, masyarakat merasakan kepuasan karena aduan mereka ditanggapi dalam waktu yang singkat. Responsivitas ini meningkatkan kepercayaan publik serta memperkuat legitimasi kebijakan sebagai wujud nyata pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas faktor penghambat Implementasi Pelayanan Publik Ketertiban dan Ketertiban Umum Kota Sukabumi, antara lain sebagai berikut :

#### 1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia dan Anggaran

Meskipun semangat pelaksana tinggi, keterbatasan jumlah petugas menjadi kendala utama yang dihadapi Satpol PP. Wilayah Kota Sukabumi yang luas serta tingginya mobilitas masyarakat menuntut keberadaan personel yang memadai, baik untuk patroli rutin maupun penanganan insiden dadakan. Di samping itu,

anggaran operasional yang terbatas menyebabkan minimnya sarana pendukung seperti kendaraan, perangkat komunikasi, serta perlengkapan patroli. Ketidakseimbangan antara beban kerja dan kapasitas SDM ini berpotensi menurunkan efektivitas kebijakan, terutama dalam merespons dinamika ketertiban umum yang terus berubah.

#### 2. Koordinasi Lintas OPD yang Kurang Optimal

Implementasi kebijakan ketertiban umum tidak bisa dilakukan secara sektoral, mengingat banyak persoalan di lapangan bersinggungan dengan instansi lain seperti Dinas Perhubungan, Dinas Lingkungan Hidup, atau Dinas Sosial. Namun, koordinasi lintas OPD seringkali tidak berjalan efektif karena belum adanya sistem terpadu yang menyatukan data, instruksi, dan alur kerja. Akibatnya, penyelesaian masalah yang memerlukan keterlibatan banyak dinas cenderung lambat atau tidak tuntas. Masalah seperti parkir liar, sampah, dan ketertiban PKL menjadi berlarut karena tidak ada integrasi kebijakan dan sistem pengendalian yang terkoordinasi.

#### 3. Belum Adanya SOP yang Baku untuk Pelayanan Digital

Meskipun telah memanfaatkan media sosial, Satpol PP belum memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang mengatur alur penanganan aduan digital secara jelas. Tidak ada ketentuan berapa lama aduan harus dijawab, siapa yang bertanggung jawab atas aduan tersebut, atau mekanisme eskalasi apabila masalah tidak bisa diselesaikan segera. Hal ini menyebabkan terjadinya inkonsistensi layanan dan potensi miskomunikasi antara petugas dan masyarakat. Ketidakpastian dalam SOP ini juga menyulitkan dalam mengevaluasi kinerja layanan digital secara objektif dan terukur.

#### 4. Minimnya Literasi Masyarakat tentang Fungsi Satpol PP

Sebagian masyarakat masih memiliki persepsi negatif atau keliru mengenai tugas dan fungsi Satpol PP. Mereka cenderung melihat Satpol PP sebagai aparat yang bersifat represif, terutama karena citra penertiban PKL atau razia tertentu. Padahal, fungsi Satpol PP mencakup

perlindungan masyarakat dan pelayanan aduan. Kurangnya literasi ini membuat sebagian warga enggan melapor, tidak percaya terhadap penyelesaian masalah, atau bahkan menolak keberadaan petugas di lapangan. Oleh karena itu, edukasi publik yang sistematis dan persuasif sangat dibutuhkan untuk mengubah persepsi ini.

#### 5. Kurangnya Sistem Pengawasan Partisipatif

Pengawasan terhadap kinerja petugas dan efektivitas implementasi perda selama ini masih terbatas pada pengawasan internal dan struktural. Belum ada mekanisme partisipatif dari masyarakat yang memungkinkan warga ikut mengawasi, memberikan umpan balik, atau menilai kualitas pelayanan Satpol PP secara terbuka. Hal ini menyebabkan akuntabilitas publik belum optimal, dan inovasi pelayanan tidak terdorong dari sisi masyarakat. Padahal, pengawasan partisipatif dapat meningkatkan transparansi, memperkuat keterikatan sosial, serta menjadikan masyarakat sebagai mitra dalam menjaga ketertiban umum.

### **C. Strategi Implementasi Pelayanan Publik Ketentraman dan Ketertiban Umum Kota Sukabumi**

#### **a. Penguatan Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat**

Salah satu aspek krusial dalam keberhasilan implementasi pelayanan publik ketentraman dan ketertiban umum berbasis digital adalah pemahaman masyarakat terhadap keberadaan dan mekanisme layanan tersebut. Oleh karena itu, penguatan sosialisasi dan edukasi masyarakat harus menjadi prioritas utama. Pemerintah Kota Sukabumi perlu mengadakan kampanye yang masif dan berkelanjutan untuk memperkenalkan layanan digital ini kepada seluruh lapisan masyarakat, terutama mereka yang selama ini belum familiar dengan teknologi. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media, mulai dari media sosial, televisi lokal, radio komunitas, hingga pemasangan poster dan spanduk di tempat strategis seperti kantor kelurahan, pasar, dan pusat keramaian lainnya.

Selain itu, edukasi langsung melalui pelatihan dan workshop di tingkat kelurahan dan

RW dapat memberikan pengalaman praktis kepada masyarakat dalam menggunakan aplikasi dan kanal pelaporan digital. Dengan pendekatan ini, masyarakat yang sebelumnya merasa ragu atau kesulitan dalam mengakses layanan digital akan memperoleh panduan yang jelas dan dapat mempraktikkannya secara langsung. Penggunaan tokoh masyarakat dan organisasi lokal sebagai agen sosialisasi juga sangat efektif, karena mereka memiliki pengaruh dan kepercayaan yang tinggi di komunitasnya masing-masing.

Lebih jauh, penyediaan materi panduan yang mudah diakses dan dipahami sangat penting. Misalnya, video tutorial singkat dan mudah diikuti bisa diunggah di media sosial resmi pemerintah sehingga dapat diakses kapan saja oleh masyarakat. Hal ini juga menjawab kebutuhan masyarakat yang belajar secara mandiri di luar waktu sosialisasi formal. Dengan demikian, semakin banyak warga yang terbantu dan dapat memanfaatkan layanan digital secara optimal.

Selain peningkatan pengetahuan, sosialisasi yang baik juga mendorong perubahan sikap dan budaya masyarakat agar lebih aktif dalam menjaga ketertiban dan ketentraman melalui pelaporan digital. Dengan terbukanya akses informasi dan pelatihan, kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan digital akan tumbuh dan partisipasi publik pun akan meningkat secara signifikan.

Sosialisasi yang terencana dan menyeluruh juga akan menjembatani kesenjangan digital antara kelompok usia, pendidikan, dan sosial ekonomi, sehingga pelayanan digital tidak hanya dinikmati oleh kalangan tertentu saja, melainkan menyeluruh. Hal ini menjadi pondasi yang kuat bagi keberlanjutan layanan digital di masa mendatang.

Terakhir, penguatan sosialisasi tidak hanya berhenti pada pengenalan awal, tapi harus menjadi proses yang terus menerus dan adaptif dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Dengan cara ini, Kota Sukabumi dapat membangun budaya digital yang inklusif dan partisipatif dalam pelayanan publik ketentraman dan ketertiban umum.

### **b. Pengembangan dan Peningkatan Infrastruktur Teknologi**

Keberhasilan implementasi layanan ketentraman dan ketertiban berbasis digital sangat bergantung pada infrastruktur teknologi yang memadai dan andal. Pemerintah Kota Sukabumi perlu memastikan bahwa seluruh perangkat teknologi yang digunakan oleh petugas lapangan dan pusat pengelolaan data dalam kondisi optimal dan sesuai dengan kebutuhan operasional. Oleh sebab itu, audit menyeluruh terhadap kondisi dan kelengkapan perangkat seperti komputer, laptop, smartphone, dan jaringan internet menjadi langkah awal yang sangat penting.

Setelah mengetahui kondisi eksisting, dilakukan pengadaan perangkat teknologi terbaru yang sesuai dengan standar dan kebutuhan layanan digital agar tidak terjadi hambatan teknis saat operasional. Teknologi yang mutakhir juga akan mempercepat proses pelaporan, monitoring, dan koordinasi antar petugas maupun dengan masyarakat.

Selain perangkat keras, ketersediaan jaringan internet yang stabil dan cepat menjadi faktor penentu utama kelancaran layanan digital. Pemerintah Kota Sukabumi perlu berkoordinasi dengan penyedia layanan internet lokal maupun nasional untuk memperluas jangkauan sinyal dan meningkatkan kualitas jaringan, terutama di wilayah-wilayah pinggiran dan pelosok yang selama ini menjadi tantangan dalam akses digital.

Pengembangan infrastruktur juga mencakup pembangunan pusat layanan teknis atau helpdesk yang responsif dan siap siaga membantu petugas lapangan jika menghadapi kendala teknis. Hal ini akan memperkecil downtime layanan dan meningkatkan kecepatan penanganan masalah.

Lebih jauh, pemerintah harus memperhatikan aspek keamanan data dan sistem untuk mencegah ancaman siber yang dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Implementasi sistem keamanan yang ketat, seperti enkripsi data dan otentikasi pengguna, wajib menjadi bagian dari pengembangan infrastruktur teknologi.

Dengan infrastruktur teknologi yang kuat dan andal, pelayanan ketentraman dan ketertiban

berbasis digital dapat berjalan optimal, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja petugas di lapangan.

### **c. Penguatan Kapasitas dan Pelatihan SDM**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan ujung tombak dalam implementasi pelayanan publik digital. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas petugas Satpol PP dan Damkar Kota Sukabumi dalam hal pemahaman teknologi, keterampilan digital, dan pelayanan publik sangat penting untuk menunjang keberhasilan transformasi digital. Pelatihan yang sistematis dan berkelanjutan harus menjadi agenda rutin, yang tidak hanya meliputi penggunaan aplikasi dan sistem digital, tetapi juga komunikasi efektif dan etika pelayanan kepada masyarakat.

Pelatihan yang diberikan hendaknya meliputi aspek teknis operasional, seperti cara menginput laporan, monitoring status, hingga pengelolaan media sosial untuk menjawab keluhan dan masukan warga. Hal ini agar petugas tidak hanya mampu menggunakan alat digital, tetapi juga mampu berinteraksi secara profesional dan ramah dengan masyarakat melalui platform digital.

Selain pelatihan teknis, penguatan kapasitas juga harus mencakup pengembangan soft skills seperti kemampuan problem solving, empati, dan manajemen waktu agar petugas dapat memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas. Peningkatan kualitas SDM ini akan berdampak langsung pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Pembentukan tim khusus yang fokus pada inovasi dan pengembangan sistem pelayanan digital juga menjadi langkah strategis untuk menjaga kontinuitas peningkatan layanan. Tim ini dapat berperan sebagai pusat pengembangan dan pembaruan teknologi serta evaluasi kinerja digitalisasi pelayanan.

Evaluasi kinerja secara berkala dan pemberian insentif bagi petugas yang berprestasi dalam pelayanan digital akan mendorong semangat kerja dan motivasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Dengan SDM yang kompeten dan termotivasi, implementasi

pelayanan publik digital akan berjalan lebih efektif dan berdampak positif bagi masyarakat Kota Sukabumi.

#### **d. Optimalisasi Sistem Layanan Terintegrasi dan Responsif**

Sistem layanan yang terintegrasi dan responsif merupakan kunci utama agar pelayanan ketentraman dan ketertiban berbasis digital dapat memberikan manfaat maksimal. Pengembangan platform terpadu yang menggabungkan seluruh kanal pelaporan—baik media sosial, website, aplikasi mobile, maupun layanan SMS—membuat masyarakat semakin mudah mengakses layanan sesuai preferensi masing-masing.

Dengan adanya integrasi sistem, pengelolaan laporan menjadi lebih efisien karena data dapat langsung tersentralisasi, memudahkan petugas dalam memantau dan menindaklanjuti setiap laporan secara cepat. Pengembangan dashboard real-time memungkinkan pimpinan dan petugas memonitor perkembangan penanganan kasus secara langsung, sehingga dapat mengambil tindakan korektif apabila ada laporan yang terlambat atau tidak ditindaklanjuti dengan baik.

Penetapan standar waktu respons dan prosedur eskalasi juga sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan. Jika ada laporan yang belum mendapat tanggapan dalam batas waktu tertentu, maka secara otomatis akan diteruskan ke level pengambil keputusan yang lebih tinggi agar segera ditindaklanjuti.

Fitur notifikasi otomatis kepada pelapor juga harus dikembangkan agar masyarakat memperoleh informasi perkembangan penanganan laporannya secara transparan dan tidak merasa diabaikan. Ini sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital.

Optimalisasi sistem layanan ini akan mendorong terciptanya pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan, sesuai dengan prinsip good governance dan tuntutan masyarakat modern yang semakin menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan publik.

#### **e. Penguatan Patroli dan Pengawasan Rutin**

Pelayanan digital memang memberikan kemudahan dalam pelaporan dan monitoring, namun peran petugas yang melakukan patroli dan

pengawasan di lapangan tetap sangat penting untuk menjaga ketentraman dan ketertiban secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pemerintah Kota Sukabumi perlu memastikan bahwa patroli rutin dilakukan secara terorganisir, terjadwal, dan terdokumentasi dengan baik menggunakan teknologi digital.

Dengan menggunakan teknologi GPS dan aplikasi mobile, petugas dapat mencatat dan melaporkan setiap aktivitas patroli secara real time. Hal ini memudahkan pusat pengendalian untuk memantau kehadiran petugas di lokasi dan efektivitas patroli dalam mencegah dan menindak pelanggaran.

Selain itu, pengawasan rutin juga merupakan langkah preventif agar pelanggaran yang telah ditindak tidak terulang kembali. Patroli yang konsisten memberikan sinyal kuat bahwa pemerintah serius menjaga ketertiban dan masyarakat akan merasa lebih aman.

Melibatkan masyarakat melalui program pengawasan partisipatif juga dapat memperluas jangkauan pengawasan dan memperkuat kerjasama antara pemerintah dan warga. Masyarakat yang aktif melaporkan gangguan ketertiban secara langsung akan membantu petugas melakukan penindakan lebih cepat dan tepat sasaran.

Analisis data patroli dan laporan yang terintegrasi juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi titik-titik rawan pelanggaran sehingga dapat diambil langkah antisipatif yang lebih terencana dan strategis.

Dengan penguatan patroli dan pengawasan rutin yang berbasis teknologi, Kota Sukabumi dapat menjaga ketentraman dan ketertiban umum dengan lebih optimal dan berkelanjutan.

#### **f. Peningkatan Prosedur Birokrasi dan Integrasi Layanan**

Salah satu hambatan yang sering dialami dalam pelayanan publik adalah proses birokrasi yang panjang dan rumit. Dalam konteks pelayanan ketertiban berbasis digital, penyederhanaan prosedur birokrasi sangat diperlukan agar masyarakat dapat mengakses layanan dengan

mudah tanpa harus datang langsung ke kantor atau melalui proses administrasi yang berbelit-belit.

Pemerintah Kota Sukabumi harus melakukan evaluasi menyeluruh terhadap prosedur layanan yang ada dan merancang alur pelayanan yang sepenuhnya digital, mulai dari pengajuan laporan, verifikasi, penanganan, hingga pelaporan hasil. Dengan sistem digital, seluruh tahapan dapat dilakukan secara online, mempercepat waktu pelayanan dan mengurangi beban administrasi manual.

Integrasi layanan ketertiban dengan instansi terkait, seperti kepolisian, dinas perhubungan, dan dinas sosial, juga sangat penting untuk memperlancar koordinasi dan penanganan kasus. Dengan sistem yang terhubung antar lembaga, informasi dapat disampaikan secara cepat dan tepat sasaran, menghindari duplikasi kerja dan meningkatkan efisiensi.

Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) yang jelas dan mudah dipahami oleh petugas maupun masyarakat harus disosialisasikan secara luas agar tidak terjadi miskomunikasi dan penyalahgunaan prosedur.

Otomatisasi administrasi melalui sistem digital juga mengurangi potensi kesalahan manusia, mempercepat pengolahan data, serta meningkatkan transparansi pelayanan. Dengan birokrasi yang sederhana dan terintegrasi, layanan ketertiban berbasis digital akan menjadi lebih *user-friendly* dan dipercaya oleh masyarakat.

#### **g. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan**

Implementasi layanan digital tanpa monitoring dan evaluasi yang terencana akan sulit mencapai hasil optimal. Oleh karena itu, pemerintah Kota Sukabumi harus membentuk tim khusus yang bertanggung jawab melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin untuk menilai efektivitas, efisiensi, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ketertiban dan ketertiban berbasis digital.

Tim ini akan memanfaatkan data dan laporan yang tersedia dalam sistem digital untuk melakukan analisis kinerja layanan, mengidentifikasi kendala, dan merumuskan rekomendasi perbaikan. Evaluasi juga harus melibatkan feedback langsung dari masyarakat

melalui survei kepuasan dan kanal komunikasi terbuka untuk mengetahui kebutuhan dan harapan mereka.

Hasil evaluasi harus dilaporkan secara berkala kepada pimpinan pemerintahan dan dipublikasikan agar transparansi tetap terjaga dan masyarakat merasa dilibatkan dalam proses peningkatan layanan.

Proses monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan memungkinkan pemerintah melakukan perbaikan secara adaptif sesuai perkembangan teknologi dan dinamika kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, layanan ketertiban dan ketertiban umum berbasis digital dapat terus ditingkatkan dan memberikan manfaat maksimal bagi warga Kota Sukabumi.

## **4. SIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Simpulan**

Penelitian mengenai implementasi Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 2 Tahun 2004 tentang Ketertiban Umum menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan telah berjalan namun belum optimal. Satpol PP sebagai pelaksana telah memanfaatkan berbagai saluran pelayanan, termasuk media digital, tetapi masih terdapat kesenjangan antara ketentuan regulatif dan praktik di lapangan, terutama terkait rendahnya partisipasi masyarakat dan belum meratanya pemanfaatan layanan pelaporan digital. Sebagian masyarakat belum mengenal layanan tersebut, sementara pengguna yang sudah memanfaatkannya masih menghadapi kendala teknis dan ketidakpastian tindak lanjut laporan.

Jika dianalisis melalui teori implementasi George C. Edward III, terlihat bahwa hambatan utama terletak pada komunikasi kebijakan yang belum merata, keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung, disposisi pelaksana yang belum sepenuhnya ditopang oleh sistem dan pelatihan memadai, serta struktur birokrasi yang belum terintegrasi secara efektif dengan sistem digital sehingga memperlambat respons dan koordinasi. Meski demikian, terdapat komitmen pelaksana untuk meningkatkan kualitas layanan.

Penelitian ini menyimpulkan perlunya optimalisasi implementasi kebijakan melalui penguatan sosialisasi, peningkatan infrastruktur

dan kompetensi aparatur, perbaikan sistem layanan digital yang terintegrasi, peningkatan pengawasan berbasis teknologi, penyederhanaan prosedur birokrasi, serta penguatan mekanisme monitoring dan evaluasi berbasis data dan partisipasi publik. Upaya tersebut diharapkan mampu menciptakan layanan ketertiban umum yang lebih efektif, responsif, dan mendukung terciptanya ketentraman sosial yang berkelanjutan di Kota Sukabumi.

### B. Saran

Pertama, Pemerintah Kota Sukabumi melalui Satuan Polisi Pamong Praja perlu memperluas dan mengintensifkan sosialisasi Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2004 serta layanan pelaporan ketertiban berbasis digital. Sosialisasi harus dilakukan secara berkelanjutan dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang kurang familiar dengan teknologi, melalui berbagai media dan pertemuan langsung di tingkat wilayah.

Kedua, efektivitas pelayanan digital memerlukan peningkatan kompetensi petugas Satpol PP dan penyediaan infrastruktur teknologi yang lebih memadai. Pelatihan rutin terkait penggunaan aplikasi layanan publik, komunikasi digital, dan penanganan aduan perlu diselenggarakan, disertai penguatan jaringan internet dan sistem informasi agar layanan dapat berjalan lebih optimal dan merata.

Ketiga, diperlukan perbaikan koordinasi antara Satpol PP, instansi terkait, dan pemerintah kelurahan/desa agar penanganan laporan ketertiban lebih efisien. Pemerintah juga perlu menerapkan mekanisme monitoring dan evaluasi berkala yang melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil evaluasi ini dapat menjadi dasar peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan menuju pelayanan publik yang lebih transparan, cepat, dan responsif.

### DAFTAR PUSTAKA

Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239.

- Dianti, Y. (2024). Model Model Implementasi Kebijakan Publik. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 4, 5–24. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- Eviany, E., & Sutiyo, S. (2023). Perlindungan Masyarakat. In *PT. Nas Media Indonesia*.
- Fadillah, S. D., Sari, F. H., & Ayu, G. (2024). Implementasi Permendikbudristek No. 17 Tahun 2021 Tentang Ujian ANBK di SD Sumsel Jaya Palembang. 17, 179–186. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.8.2.108-117.3>
- Hasanah, H., Asyhadi, F., & Abas, M. (2024). Efektivitas Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penertiban Bangunan Liar Di Kabupaten Karawang. 4(6), 2779–2788.
- Kaunang, B., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintahan Mengenai Ketertiban Umum di Pasar Tradisional Kota Tomohon. *Governance*, 1(2), 2021. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/36252>
- Makawata, R. V. (2021). Implementasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal Politico*, 3, 9.
- Mozin, S. Y., Bangko, N. R., & Juliawati, N. K. (2025). Ruang Lingkup dan Dasar Hukum Pelayanan Publik. 25
- Mulawangsa, M., Nawir, A., & Sapriadi, S. (2021). Efektivitas Fungsi Koordinasi Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran dengan Camat Di Kabupaten Sinjai dalam Penegakan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2015. *Journal of Government Insight*, 1(2), 92–103. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i2.309>
- Nugraha, A. R., Rochaeni, A., & Munawaroh, S. (2023). Implementasi Kebijakan Ketertiban Umum Dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima Oleh Satuan Polisi Pamong Praja di Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi. *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 34–60.

- Pramono, J. (2020). Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. In *Kebijakan Publik*.
- Pratama, R., & Rusli, Z. (2025). Efektivitas Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Menjaga Ketertiban Umum di Kota Pekanbaru. *JALAKOTEK: Journal of Accounting Law Communication and Technology*, 2(1), 163–174.
- Putra, A., Daswati, D., & Firmansyah, A. M. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bantaya Kecamatan Parigi Kabupaten Parigi Moutong. *Journal of Publicness Studies JPS*, 01(01), 92–93.
- Qindi, A. E. Al, & Astuti, S. J. W. (2024). Implementasi Wewenang Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Dalam Penegakan Peraturan Daerah Di Kota Surabaya. *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 4(1), 95–105.  
<https://doi.org/10.38156/jisp.v4i1.230>
- Ravyansah, R., Purba, S., Irawan, B., Fathur, A., Purnama, E., Wiwin, K., Sudiartini, N. W. A., Haris, A., Suwardi, S., & Sari, D. (2022). Kebijakan Publik. In *Kebijakan Publik*. Pt. Global Eksekutif Teknologi.  
[http://sirisma.unisri.ac.id/berkas/70book\\_chapter\\_menejemen\\_evaluasi\\_kebijakan\\_2022.pdf](http://sirisma.unisri.ac.id/berkas/70book_chapter_menejemen_evaluasi_kebijakan_2022.pdf)
- Rusfiana, Y., & Supriatna, C. (2021). Memahami Birokrasi Pemerintahan Dan Perkembangan. In *Alfabeta Bandung*.
- Suharyana, I. N. H., Widanti, N. P. T., & Raka, A. A. G. (2022). Implementasi Kebijakan Penertiban Gelandangan dan Pengemis oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Badung. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 2(1), 1–5.  
<https://doi.org/10.22225/jcpa.2.1.4907.1-5>
- Susi, S., Hidayat, A., & Muhamad Abas. (2024). Implementasi Peran Fungsi dan Kewenangan Satpol PP dalam Penertiban Gelandangan Pengemis Mengenai Tertib Sosial di Kabupaten Karawang. *Unes Journal of Swara Justisia*, 8(2), 317–327.  
<https://doi.org/10.31933/av1d1q74>
- Tantowi, R. (2019). Standar Pelayanan Minimal (SPM) Sebagai Strategi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 3(2), 175–185.
- Tuarita, J., & Lusida, N. (2023). Implementasi Kebijakan Program Bantuan Langsung Tunai-Dana Desa Bagi Masyarakat Miskin Terdampak Covid-19 Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Administrasi Terapan*, 2(2), 314–328.
- Upadana, A. A. B. P., & Lestari, A. A. A. (2022). Implementasi Tugas Satpol PP Ditinjau dari Perda No. 7 Tahun 2016 Tentang Penertiban Pedagang Kaki Lima pada Masa Pandemi Covid 19 di Kabupaten Badung. *JURNAL HUKUM MAHASISWA*, 94–102.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 01(14), 53–59.
- Wati, N. L., Samin, R., & Okparizan. (2023). Evaluasi Kinerja SATPOL PP dalam Menerapkan Ketertiban Umum pada Kawasan Pedagang Kaki Lima di Pasar Puan Maimun Kecamatan Karimun. *Doktrin: Jurnal Dunia Ilmu Hukum Dan Politik*, 1(3), 301–312.
- Wikananta, A. A. N. B. R., Suryawan, I. G. B., & Suryani, L. P. (2023). Peran Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penanggulangan Gelandangan dan Pengemis Untuk Memajukan Sektor Pariwisata (Studi Kasus: Kantor Satpol PP Kota Denpasar). *Jurnal Konstruksi Hukum*, 4(2), 138–143.  
<https://doi.org/10.22225/jkh.4.2.6789.138-143>

#### Peraturan-Peraturan

1. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah;
4. Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2018 pasal 5 tentang Satuan Polisi Pamong Praja ;
5. Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 2 Tahun 2004 tentang Ketertiban Umum;

6. Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pembentukan Perangkat Daerah;
7. Peraturan Wali Kota Sukabumi Nomor 70 Tahun 2020 Tentang kedudukan, susunan Organisasi, tugas pokok, fungsi, dan tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kota Sukabumi;
8. Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Sukabumi 2018-2023.