

CITRA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENERTIBAN PASAR (Studi pada Pedagang Kaki Lima di Pasar 16 Ilir Kota Palembang)

Bella Muzwita¹, Eraskaita Ginting², Rina Pebriana³

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received Agustus 2024

Revised Agustus 2024

Accepted Agustus 2024

Available online Agustus 2024

Korespondensi:

bellmuz2001@gmail.com¹,

eraskaitaginting_uin@rad
enfatah.ac.id²,

rinapebriana_uin@radenf
atah.ac.id³



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas
Pendidikan Ganesha.

ABSTRACT

The Civil Service Police Unit is an institution whose task is to maintain public order, safety, tranquility, public order, and to carry out government duties. For the Pamong Paraja Police Unit, image is very important. The Civil Service Police Unit does many things to maintain its positive image, even when something happens that damages their image. It is not uncommon for Satpol PP to suffer casualties, both material through damage to sales places, carts being transported and physical casualties through various acts of violence committed by Satpol PP members against street vendors. This research uses a qualitative method with a descriptive approach to the data. The research that will be produced is in the form of words through observations, interviews, and using image theory by Frank Jefkins with indicators of imagined image, current image, expected image, company image, and compound image.

This qualitative research aims to explain the phenomenon as deeply as possible, with more emphasis being placed on the depth (quality) of data, not the amount (quantity) of data. The researchers used data collection techniques by means of observation, interviews and documentation. The results of this research show that the image of the Civil Service Police Unit in controlling markets among street vendors is far from a bad impression.

Keywords: Image, Civil Service Police Unit, Control

ABSTRAK

Satuan Polisi Pamong Praja adalah suatu institusi yang bertugas untuk menjaga ketertiban masyarakat, keselamatan, ketentraman, ketertiban umum, dan untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintah. Bagi Satuan Polisi Pamong Praja, *image* atau citra sangatlah penting. Banyak hal yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja untuk mempertahankan citra positif yang dimilikinya, bahkan ketika terjadi hal yang membuat citra mereka rusak. Satpol PP tidak jarang memakan korban, baik yang bersifat material dengan rusaknya tempat jualan, gerobak yang diangkut maupun korban fisik dengan terjadinya berbagai tindak kekerasan yang dilakukan oleh anggota Satpol PP terhadap para pedagang kaki lima. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif pada data-data. Penelitian yang akan dihasilkan berupa kata-kata melalui pengamatan, wawancara, dan menggunakan teori citra oleh Frank Jefkins dengan indikator citra bayangan, citra yang berlaku, citra yang diharapkan, citra perusahaan, dan citra majemuk. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya yang lebih ditekankan adalah persoalan kedalam (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data. Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa citra dari Satuan Polisi Pamong Praja dalam penertiban pasar di kalangan pedagang kaki lima bahwa jauh dari kesan yang buruk.

Kata Kunci: Citra, Satuan Polisi Pamong Praja, Penertiban

1. PENDAHULUAN

Pemberitaan tentang Satuan Polisi Pamong Praja dapat kita jumpai baik di media cetak maupun televisi. Dengan gerak langkah Satpol PP yang tidak pernah luput dari perhatian publik, citra yang terbentuk di benak masyarakat atas aparat Satpol PP sangat jauh dari sosok ideal, yang sejatinya menggambarkan aparatur pemerintah daerah dalam melaksanakan tugasnya menjunjung tinggi norma hukum, norma agama, hak asasi manusia dan norma-norma sosial lainnya yang hidup dan berkembang di masyarakat

Bagi Satuan Polisi Pamong Praja, *image* atau citra sangatlah penting. Banyak hal yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja untuk mempertahankan citra positif yang dimilikinya, bahkan ketika terjadi hal yang membuat citra mereka rusak. Citra adalah suatu gambaran tentang ide yang dihasilkan oleh imajinasi yang ditujukan kepada publik oleh seseorang, institusi dan sebagainya. Begitupun didalam institusi Satuan Polisi Pamong Praja, setiap apa yang dilakukan Satuan Polisi Pamong Praja publik akan mengimajinasikan kepada sebuah asumsi yang terbentuk dalam lingkup masyarakat (Reza & Harahap, 2022).

Satuan Polisi Pamong Praja yang memiliki citra baik dimata publik, kinerja serta berbagai program kerja Satuan Polisi Pamong Praja tersebut, relatif bisa di andalkan serta diterima publik. Suatu taraf lingkup institusi pemerintahan sebuah wilayah setiap institusi memiliki tugas serta fungsi masing-masing terhadap hubungan antar masyarakat. Sehingga masyarakat tentu memiliki pandangan yang beragam terhadap masing-masing institusi pemerintahan suatu wilayah. Dimana setiap kinerja yang terlihat oleh masyarakat tentu akan berdampak langsung terhadap citra dari institusi tersebut. Sebagaimana sebuah citra terbentuk merupakan manifestasi dari apa yang terlihat oleh publik serta menghasilkan berbagai asumsi tertentu terhadap institusi (Harjo, 2017).

Citra adalah sebuah gambaran tentang mental, ide yang dihasilkan oleh imajinasi atau kepribadian yang ditunjukan kepada publik oleh seseorang, organisasi dan sebagainya (Yunatan, 2016). Citra adalah sebuah gambaran, kesan, keyakinan dan pandangan seseorang terhadap suatu jasa atau produk yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan secara keseluruhan dari elemen-elemen perusahaan tidak hanya dari produk atau pelayanannya saja (Abiyoso, 2017).

Untuk membangun sebuah citra harus adanya komunikasi yang baik dan efektif, serta kesan yang baik dari sebuah lembaga kepada publiknya. Maka, yang dibutuhkan dalam membangun sebuah citra adalah memberikan informasi diantara lembaga dan publik agar tidak terjadi perbedaan pandangan. Informasi tersebut harus berdasarkan kenyataan lembaga agar terbentuk beberapa hal yang dapat meningkatkan citra suatu institusi antara lain: sejarah atau riwayat hidup institusi yang gemilang, komunikasi yang baik, humanis, serta etika dan integritas (Purwanti, 2018).



Gambar. 1.1

Berita Bentrok Satpol PP dengan Pedagang Kaki Lima

Pada hari Selasa, 20 Juni 2023 terjadi aksi unjuk rasa oleh para pedagang kaki lima di kawasan Pasar 16 Ilir Kota Palembang. Perencanaan dari adanya pembangunan revitalisasi serta penertiban oleh Satpol PP di pasar 16 Ilir Kota Palembang menjadi hal yang menjadi desakan para pedagang kaki lima. Sehingga menurut kepala seksi operasional Satpol PP Kota Palembang, diadakannya penertiban di area pasar 16 Ilir Kota Palembang sebagai upaya membantu menjaga serta mensterilkan area pasar 16 Ilir Kota Palembang, agar tidak semerawut dan terkesan kumuh. Penertiban yang dilakukan berjalan secara persuasif yang berlokasi disekitaran gedung pasar, dikarenakan akan diadakan rehab dan perbaikan, sehingga material bangunan akan di letakan di sekitaran gedung pasar, yang kemudian hal ini membuat pedagang kaki lima berunjuk rasa (Apriyani, 2023).

Berdasarkan latar belakang di atas penelitian ini membahas lebih lanjut apa yang menjadi pendorong buruk atau baiknya citra Satpol PP melalui komunikasi yang terjadi antara masyarakat dengan Satpol PP dalam penertiban pedagang kaki lima yang setiap tahunnya terus saja terjadi yang berujung bentrok. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana **"Citra Satuan Polisi Pamong Praja pada pedagang kaki lima dalam penertiban pasar 16 Ilir Kota Palembang"**.

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah **"Bagaimana citra Satuan Polisi Pamong Praja pada pedagang kaki lima dalam penertiban pasar 16 Ilir Kota Palembang?"**. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui citra Satuan Polisi Pamong Praja pada pedagang kaki lima dalam penertiban pasar 16 Ilir Kota Palembang.

2. KERANGKA TEORI

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan citra. Menurut Frank Jefkins dalam Soemirat dan Elvinaro Ardianto (Soemirat & Ardianto, 2017), Citra diartikan sebagai kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya. Menurut Frank Jefkins, ada beberapa jenis citra (*image*) yang dikenal di dunia aktivitas hubungan masyarakat (*Public Relations*), dan dapat dibedakan satu dengan yang lain sebagai berikut:

- a. Citra Bayangan (*Mirror Image*)

Citra ini melekat pada orang dalam atau anggota-anggota organisasi (biasanya adalah pemimpin) mengenai anggapan orang pihak luar tentang organisasinya. Citra seringkali tidak tepat, sebagai akibat tidak memadainya informasi, pengetahuan, maupun pemahaman yang dimiliki oleh kalangan dalam organisasi itu mengenai pandangan atau pendapat pihak-pihak luar. Citra ini cenderung positif. Memandang diri sendiri serba hebat.

b. Citra yang Berlaku (*Current Image*)

Citra ini merupakan pandangan yang melekat pada pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi. Citra yang berlaku ini jarang sesuai dengan kenyataan karena semata-mata terbentuk dari pengalaman atau pengetahuan orang-orang luar yang bersangkutan yang biasanya tidak memadai. Citra ini sepenuhnya ditentukan oleh banyak sedikitnya informasi yang dimiliki oleh mereka yang mempercayainya. Citra ini cenderung negatif.

c. Citra yang diharapkan (*Wish Image*)

Citra ini diinginkan oleh pihak manajemen. Citra yang diharapkan biasanya lebih baik atau lebih menyenangkan daripada Citra yang ada, walaupun dalam keadaan tertentu, citra yang terlalu baik terkadang juga merepotkan. Citra yang diharapkan biasanya dirumuskan dan diperjuangkan untuk menyambut sesuatu yang relatif baru, yakni ketika khalayak belum memiliki informasi yang memadai mengenai hal tersebut.

d. Citra Perusahaan (*Corporate Image*)

Citra perusahaan (adapula yang menyebutnya lembaga) adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, jadi bukan citra atas produk atau pelayanannya. Citra perusahaan ini terbentuk oleh banyak hal, antara lain: riwayat hidup perusahaan yang gemilang, keberhasilan- keberhasilan yang diraih, hubungan masyarakat yang baik, reputasi sebagai pencipta lapangan kerja dalam jumlah yang besar, kesediaan memikul tanggung jawab sosial dan sebagainya.

e. Citra Majemuk (*Multiple Image*)

Setiap perusahaan atau lembaga pasti memiliki banyak unit dan anggota. Masing-masing unit dan individu memiliki perangai dan perilaku tersendiri, sehingga secara sengaja atau tidak, sadar atau tidak mereka pasti memunculkan citra yang belum tentu sama dengan citra perusahaan atau lembaga secara keseluruhan. Untuk menghindari berbagai hal yang tidak diinginkan, variasi itu harus ditekan seminimal mungkin, dan citra perusahaan atau lembaga itu secara keseluruhan harus ditegakkan. Caranya antara lain mewajibkan semua karyawan mengenakan pakaian seragam, simbol-simbol tertentu yang sama, menyamakan jenis dan alat transportasi, dan sebagainya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami dan menyelidiki suatu kejadian atau peristiwa yang dialami oleh subjek penelitian. (Kriyantono, 2014). Misalnya perilaku pedagang kaki lima yang akan dideskripsikan melalui kata-kata dan bahasa. Teknik memperoleh data dengan cara mengumpulkan sumber-sumber yang ada, seperti melakukan observasi, wawancara, dan menjabarkan dokumen. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori citra yang beracuan pada teori menurut Frank

Jefkins karena teori citra merupakan suatu gambaran tentang ide yang dihasilkan oleh imaginasi yang ditujukan kepada publik oleh seseorang, institusi dan sebagainya.

Sumber data dalam penelitian menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder menurut Sugiyono (2015) yaitu:

a. Data primer

Data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung secara empirik kepada objek dari sasaran penelitian ini ialah pelaku langsung atau yang terlibat langsung dengan menggali informasi menggunakan teknik pengumpulan data yaitu obsevasi, wawancara, dan dokumentasi.

Tabel 2 Data Informan Pedagang Kaki Lima

N o	Na ma	Keterang an
1	Rahmawati	Pedagang baju anak
2	Rizki	Pedagang kaos kaki
3	Ridwan	Pedagang buah
4	Nur	Pedagang pempek
5	Siti	Pedagang roti gabin

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

b. Data sekunder

Data sekunder sebagai penunjang data yang diperoleh melalui buku,jurnal, dan penelitian terdahulu untuk mendapatkan wawasan yang diteliti.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan berbagai hal terkait tentang citra Satpol PP dalam penertiban pasar pada pedagang kaki lima di pasar 16 Ilir Kota Palembang. Analisis data bagian dari tahapan penelitian kualitatif yang berguna untuk menelaah data yang diperoleh peneliti dari Informan maupun dari hasil observasi. Analisis data ini dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data, setelah beberapa data terkumpul yang didapatkan melalui informan untuk menghasilkan temuan yang dapat dianalisa dan dikaji oleh peneliti.

Berdasarkan hasil penelitian dalam hal citra Satpol PP dalam penertiban pasar pada pedagang kaki lima di pasar 16 Ilir Kota Palembang, peneliti menemukan bahwa dalam menentukan citra Satpol PP dalam menertibkan pasar 16 Ilir diperlukan informasi dari para pedagang kaki lima di pasar 16 Ilir Kota Palembang. Informasi dari para pedagang kaki lima tersebut sangat penting dalam menjawab indikator teori yang digunakan dalam penelitian ini. Sehingga untuk mengetahui citra Satpol PP tersebut melalui langkah yang teoritis dan sesuai dengan kerangka penelitian.

Peneliti akan membahas lebih dalam dengan menggunakan teori citra yang dikemukakan oleh Frank Jefkins dalam Soemirat dan Elvinaro Ardianto (Soemirat & Ardianto, 2017). Menganalisis citra bertujuan agar mengetahui tanggapan masyarakat khususnya pedagang kaki lima di pasar 16 Ilir Kota Palembang serta citra Satpol PP tersebut dalam menertibkan pasar.

a. Citra Bayangan (*Mirror Image*)

Citra bayangan ini melekat pada orang dalam atau anggota-anggota organisasi (biasanya adalah pemimpin) terkait anggapan orang pihak luar tentang organisasinya. Peneliti melakukan wawancara beberapa pertanyaan pada pedagang kaki lima yang tengah berjualan di pasar 16 ilir adapun wawancara berkaitan dengan komunikasi yang dilakukan Satpol PP terhadap para pedagang di Pasar 16 Ilir, hasil wawancara menunjukkan dengan pedagang pempek bernama Rizki sebagai berikut: *"Menurut saya, komunikasi yang dilakukan oleh Satpol PP cukup baik dan praktis karena mereka melihat dagangan yang kami jajakan tidak terlalu banyak dan tidak berjumlah besar, dan juga kami yang dagang barang seperti ini mendapatkan himbauan paling lambat H-1 sebelum penertiban agar tidak terkena denda dan tidak di angkut"* (Rizki, 9/3/2024). Sejalan dengan wawancara tersebut di atas, sependapat pula dengan informan pedagang yang menjual baju anak yaitu Rahmawati, hasil wawancara tersebut sebagai berikut: *"Kalo menurut ibu, komunikasi Satpol PP saat penertiban pasar cukup baik. Karena selama berjualan disini ibu merasa mereka selalu memberikan peringatan atau himbauan untuk tutup sementara atau pindah tempat ketempat yang ditentukan agar tidak terkena penertiban. Ada Beberapa yang masih tidak mau menuruti himbauan mereka biasanya yang di angkut"* (Rahmawati, 9/3/2024).

Selanjutnya peneliti melakukan kegiatan wawancara dengan pertanyaan berbeda adapun wawancara berkaitan dengan hal yang dirasakan ketika Satpol PP menertibkan, wawancara pertama dengan Siti adalah sebagai berikut: *"sebenarnya sih sakit hati juga rasanya kalo mereka melakukan penertiban itu mbak, karena terkadang mereka hanya ingin tahunya pasar ini beres saja tidak mikirkan untung rugi kami sebagai pedagang"* (Siti, 9/3/2024). Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan Nur, adapun hasil dari wawancara bersama Nur adalah sebagai berikut: *"Ibu pribadi merasa kalo mereka lagi penertiban mereka sering bantu-bantu pedagang yang sudah berumur seperti kami sehingga kami tidak terlalu kesulitan untuk memindahkan barang dagangan."* (Nur, 9/3/2024).

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara berkaitan dengan kesan terhadap Satpol PP ketika menertibkan. Adapun hasil dari wawancara yang dilakukan kepada Rahmawati sebagai berikut: *"Kesan ibu bagus mbak karena mereka mungkin ada rencana lain untuk merenovasi pasar ini agar lebih baik dan tertata kedepannya"* (Rahmawati, 9/3/2024). Kemudian pertanyaan yang sama juga kami berikan kepada ibu Nur: *"Kesan ibu ketika ada penertiban Satpol PP bagus karena mereka bantu-bantu ketika penertiban"*. (Nur, 9/3/2024).

Dari hasil wawancara di atas bahwa komunikasi yang dilakukan oleh Satpol PP cukup baik sehingga hal ini memberikan kesan baik bagi beberapa pedagang yang merasakan dampak positif dari hasil Citra baik yang dibangun. Hal ini memberikan bahwa citra bayangan yang dibangun oleh Satpol PP kepada para pedagang sesuai dengan teori Menurut Frank Jefkins, yaitu Citra ini melekat pada orang dalam atau anggota-anggota organisasi (biasanya adalah pemimpin) mengenai anggapan orang pihak luar tentang organisasinya. Berdasarkan hasil wawancara yang ditemukan oleh peneliti di lapangan memberikan hasil bahwa apa yang di lihat oleh peneliti banyak para petugas yang juga turut memberikan kesempatan kepada para pedagang untuk berjualan di jam yang telah mereka tentukan, dalam hal ini bukan berarti setiap waktu para petugas Satpol PP memberikan himbauan untuk tidak berjualan. Dalam proses

pembentukan citra yang dilakukan oleh Satpol PP, petugas juga membangun citra yang baik kepada para pedagang.

b. Citra yang Berlaku (*Current Image*)

Indikator citra yang berlaku merupakan pandangan yang melekat pada pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi, peneliti membuat 3 pertanyaan untuk para narasumber dengan harapan dapat mendapatkan jawaban yang sesuai dengan pertanyaan dan dapat menggambarkan citra Satpol PP di Pasar 16 ilir Palembang, adapun pertanyaan pertama yang berkaitan pada saat Satpol PP menertibkan secara baik atau sebaliknya, peneliti dapatkan dari wawancara bersama bu Rahmawati, beliau menjawab dengan jawaban sebagai berikut: *"kegiatan penertiban yang dilakukan sudah cukup bagus, karena mereka mengerti kondisi pasar. Dan mereka juga sudah menghimbau sehingga kami pedagang sudah siap apa bila harus diteribkan tanpa harus ada kekerasan"* (Rahmawati, 9/3/2024). Kemudian peneliti memberikan pertanyaan untuk variabel citra yang berlaku ini kepada Nur, dengan harapan agar peneliti dapat mendapatkan sesuatu yang lebih dari pernyataan sebelumnya. *"Cara petugas satpol PP menertibkan pedagang sudah cukup baik, tanpa kekerasan dan tanpa menyakiti para pedagang"*. (Nur, 9/3/2024). Hasil jawaban terakhir dari pertanyaan ini dapat menegaskan bahwa kegiatan penertiban yang dilakukan petugas Satpol PP pasar 16 Ilir Palembang, dilakukan dengan baik tanpa adanya kekerasan sehingga penertiban menjadi aman dan damai.

Selain pertanyaan yang telah diajukan dan dibahas di atas, peneliti juga mengajukan pertanyaan kedua berkaitan dengan apakah ada tindakan yang kurang menyenangkan pada saat Satpol PP melakukan penertiban, peneliti sudah melakukan wawancara dengan Rizki adapun hasilnya sebagai berikut: *"kalau dari pengalaman teman saya, ada kejadian pengalaman kurang enak ketika menertibkan mereka. Tetapi menyenangkan atau tidak tergantung sama pedagangnyanya kan karna biasanya Satpol PP sudah memberikan kesempatan Secara baik-baik tapi kadang memang pedagangnyanya masih suka egois tidak mau menuruti himbauan yang diberikan"* (Rizki, 9/3/2024). Selanjutnya peneliti memberikan pertanyaan yang sama terhadap pedagang lain dengan Nur, adapun hasil wawancara adalah sebagai berikut: *"tidak ada perilaku yang kurang mengenakan terutama kepada kami yang sudah lansia ini ya mba, kami merasa di perhatikan dan di hargai walaupun sebenarnya ada beberapa dari pedagang yang memang terkadang ngeyel ketika diberi himbauan"* (Nur, 9 Maret 2024). Peneliti menyimpulkan bahwa petugas Satpol PP yang berada di Pasar 16 Ilir tidak melakukan tindakan kurang menyenangkan apabila pedagang yang di tertibkan mengikuti aturan dan dapat ditertibkan dengan cara baik-baik. Namun, apabila ada pedagang yang tidak mematuhi himbauan yang diberikan dan tetap bersih keras dengan keinginan mereka terpaksa para petugas menindak tegas para pedagang tersebut untuk kepentingan bersama dan ketertiban tata kelola pasar agar tetap rapih dan tidak kacau.

Pertanyaan ketiga berkaitan dengan apakah ada pengalaman baik atau buruk yang pernah dirasakan, adapun jawaban dari narasumber pertama yaitu Rizki sebagai berikut: *"tidak pernah mba, soalnya disetiap akan ada penertiban saya selalu tau dan diberitahu. Jadi saya sudah bersiap akan berdagang dimana"* (Rizki, 9/3/2024). Peneliti juga melakukan wawancara dengan Nur untuk mendapatkan data wawancara lebih banyak. Adapun hasil yang diterima peneliti dari wawancara adalah sebagai berikut: *"kalau ibu pribadi*

tidak ada nak, alhamdulillah ibu selalu menuruti himbauan mereka dan selalu mendapatkan informasi penertiban dari Petugas Satpol PP” (Nur, 9/3/2024).

Dari hasil analisis peneliti tidak mendapatkan adanya citra yang berlaku di masyarakat. Citra ini merupakan pandangan yang melekat pada pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi. Citra yang berlaku ini jarang sesuai dengan kenyataan karena semata-mata terbentuk dari pengalaman atau pengetahuan orang-orang luar yang bersangkutan yang biasanya tidak memadai. Citra ini sepenuhnya ditentukan oleh banyak sedikitnya informasi yang dimiliki oleh mereka yang mempercayainya, citra ini cenderung negatif. Menurut peneliti citra yang berlaku di masyarakat merupakan citra buruk yang disebarkan oleh para pedagang yang tidak menaati himbauan atau tidak mendapatkan informasi mengenai hal tersebut. Maka dapat diambil kesimpulan pada penelitian yang dilakukan peneliti tidak terdapat indikasi citra yang berlaku di masyarakat pada petugas Satpol PP pasar 16 Ilir Palembang.

c. Citra yang diharapkan (Wish Image)

Mengetahui citra yang diharapkan pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pedagang kaki lima pasar 16 Ilir Palembang. Wawancara untuk variabel citra yang diharapkan berkaitan dengan harapan para pedagang untuk Satpol PP.

Dari analisis peneliti melihat bahwa adanya masalah dalam proses penertiban ini tergantung dari para pedagang menyikapinya, melihat dari tanggapan bapak Rizki *“kalau saya pribadi, keinginan saya agar Satpol PP tidak sembarangan menertibkan tetap menghargai kami, mengutamakan pedagang kaki lima untuk bersiap berpindah dari tempat yang akan ditertibkan. Karna terkadang pandangan mereka kepada kami ini tidak bagus selalu berontak,”* (Rizki, 9/3/2024). Banyak pedagang yang tidak masalah terjadi penertiban asalkan diberikan tempat yang lebih baik untuk berjualan, seperti jawaban dari ibu Nur *“harapan ibu, selain di tertibkan dengan humanis. Ibu juga mengharapkan tempat yang layak bagi kami berjualan. Bukan hanya ditertibkan tapi tidak diberikan tempat saja, karna kami harus berjualan dimana lagi jika tidak dipasar,”*(Nur, 9/3/2024) ada juga yang memilih untuk pindah tempat, ada juga yang memilih untuk tidak berjualan sementara waktu. Semata karena tidak ingin adanya keributan yang ditimbulkan akibat tidak baiknya komunikasi antar pedagang dan Satpol PP, jawaban terakhir dari pertanyaan ini yaitu berasal dari jawaban bapak Ridwan *“kalau saya pribadi tidak pernah sampai ribut masalah penertiban, jadi ketika ada himbauan ya saya mengalah saja untuk aman. Karna kalau sudah di angkut kita yang rugi”* (Ridwan, 9/3/2024).

d. Citra Perusahaan (Corporate Image)

Citra perusahaan ini terbentuk oleh banyak hal, antara lain: riwayat hidup perusahaan yang gemilang, keberhasilan- keberhasilan yang diraih, hubungan masyarakat yang baik, reputasi sebagai pencipta lapangan kerja dalam jumlah yang besar, kesediaan memikul tanggung jawab sosial dan sebagainya.

Wawancara dengan pertanyaan berkaitan apa yang ada dalam pikiran pedagang ketika mendengar kata Satpol PP. Dari pertanyaan tersebut narasumber mengatakan bahwa citra instansi Satpol PP adalah sebagai instansi yang melakukan penertiban kepada para pedagang, sehingga mereka memiliki trauma tersendiri, ketika mendengar kata Satpol PP. Seperti yang disampaikan bapak rizki: *“jika mendengar kata Satpol PP*

berarti ada penertiban dan harus pindah berdagang” (Rizki, 9/3/2024), disampaikan juga bahwa tidak terlihat keberhasilan yang jelas terhadap kinerja Satpol PP karena pasar masih tetap begitu dan tidak terjadi perubahan yang besar. “menurut saya pribadi belum mba, karna pasar ini besar jadi kalau di tertibkan bisa pindah ke bagian lain di daerah pasar” (Rizki, 9/3/2024) Sementara itu, 1 pedagang mengatakan bahwa kinerja Satpol PP sudah berhasil karena banyak pedagang yang berhasil dan mau mengikuti himbauan tanpa harus berselisih paham dengan para petugas Satpol PP. seperti yang dikatakan bapak Ridwan “menurut saya sudah ada perubahan, karna pada saat penertiban pedagang mulai menuruti Petugas Satpol PP. oleh karena itu ketika penertiban kondisi pasar tetap aman dan tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan”. (Ridwan, 9/3/2024)

e. Citra Majemuk (Multiple Image)

Banyaknya unit dan anggota dalam setiap perusahaan atau lembaga memiliki perangai dan perilaku tersendiri, sehingga secara sengaja atau tidak, sadar atau tidak mereka pasti memunculkan citra yang belum tentu sama dengan citra perusahaan atau lembaga secara keseluruhan, Untuk menghindari berbagai hal yang tidak diinginkan, variasi itu harus ditekan seminimal mungkin, dan citra perusahaan atau lembaga itu secara keseluruhan harus ditegakkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 informan didapatkan respon positif salah satunya pernyataan dari ibu Rahmawati: *“Alhamdulillah jika di tanya andil sekarang Satpol PP sudah turut ikut dan membantu para pedagang dalam proses penertiban, perlahan sudah mulai ada perubahan mba”* (Rahmawati, 9/3/2024) peneliti menganggap Satpol PP yang bertugas di pasar 16 Ilir telah memberikan citra baik dan positif bagi para pedagang. Satpol PP di pasar 16 Ilir juga telah mematahkan citra buruk yang berkembang dimasyarakat terkait kejam nya petugas Satpol PP ketika melakukan kegiatan penertiban pada pedagang.

5. PENUTUP

a. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka citra dari Satuan Polisi Pamong Praja dalam penertiban pasar dikalangan pedagang kaki lima bahwa citra jauh dari kesan negative dan sesuai dengan indikator dari citra bayangan, citra yang berlaku, citra yang diharapkan, citra perusahaan, dan citra majemuk. Pandangan pedagang terhadap penertiban telah sesuai yang diharapkan. Hal-hal terkait terjadinya kerusuhan menurut pedagang berasal dari oknum pedagang yang tidak kooperatif terhadap aparat Satpol PP, sehingga dalam kondisi tersebut beberapa oknum Satpol PP melakukan tindakan yang tidak dapat diterima pedagang.. Namun, Satpol PP menyampaikan mereka berupaya sebaik mungkin dalam menghindari kerusuhan sebagaimana berupaya dalam penertiban sesuai kaidah yang berlaku diantara para pedagang Pasar 16 Ilir.

b. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, maka peneliti memberikan saran yang diantaranya yaitu:

- 1) Diharapkan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Palembang agar memperbaiki kekurangan dari citra instansi agar di kemudian hari masyarakat dan



pedagang akan semakin memberikan kepercayaan terhadap kinerja Satpol PP itu sendiri.

- 2) Diharapkan Pedagang Kaki Lima Pasar 16 Ilir Kota Palembang agar tertib dalam mengikuti arahan dari instansi Satpol PP dalam setiap penertiban di kawasan Pasar 16 Ilir Kota Palembang yang bertujuan untuk kelancaran daripada kegiatan penertiban di kemudian hari.
- 3) Diharapkan terciptanya lingkungan pasar yang baik, Satpol PP dan Pedagang Kaki Lima agar terus bekerjasama dalam upaya apapun sehingga citra dari kedua belah pihak tidak akan merugikan satu sama lain dan memberikan kesan yang baik terhadap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abiyoso, Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya Gubeng Yang Menggunakan Kereta Eksekutif "Bangunkarta" Dengan Tujuan Surabaya Gubeng Menuju Jakarta Gambir) . *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50.
- Apriyani, D. (2023, Juni 20). *Tak Terima Digusur, Ratusan PKL Di Pasar 16 Ilir Palembang Unjuk Rasa*. Medcom.Id.
- Harjo, B. (2017). Persepsi Masyarakat Pedagang Kaki Lima (Pkl) Mengenai Tugas Dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Menjalankan Fungsi Ketentraman Dan Ketertiban Masyarakat Di Kabupaten Pesawaran. Institut Agama Islam Negeri Raden Intan.
- Kriyantono, R. (2024). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Praneda Media
- Purwanti, P. (2018 September 4) *Teori Citra Dalam Komunikasi Perusahaan*. Pakarkomunikasi.Com.
- Reza, M., & Harahap, N. (2022). Pembentukan Citra Pembentukan Citra Satuan Polisi Pamong Praja: Studi Komunikasi Eksternal Kegiatan Satpol PP Kabupaten Deli Serdang Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Hijaz*, 2, 2.
- Soemirat, S., & Ardianto, E. (2017). *Public Relation* (Cet. 1).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D)*.
- Yunatan, C. N. (2016). Pengaruh Corporate Social Responsibility "Alfamart Class" Di SMK PGRI 3 Malang Terhadap Citra Perusahaan Alfamart. *Jurnal Komunikasi*.