

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
DALAM MENJAGA KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN PEDAGANG KAKI
LIMA DI DKI JAKARTA (Studi Deskriptif pada Satuan Polisi Pamong Praja
Pemerintah Provinsi DKI Jakarta di Jakarta Pusat)**

Oleh:

SHINTA KRISTANTY DAN ARMAINI LUBIS

**Keduanya adalah Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Budi Luhur,
Jakarta Selatan**

Email : shintasoulthan@yahoo.com

Abstract

The main duty of Satpol PP (The Municipal Police - Civil Service Police Unit) is to regulate and maintain the security of the community, but in reality municipal police organization holds its bad image toward the community, this bad image is more attached to the municipal police officers themselves. On this basis, the study aims to describe the patterns of communication within the body of Satpol PP organizations, particularly in Central Jakarta. This is because of Central Jakarta is one of the strategic area for street vendors to sell their goods. Moreover, the location is near from National Monument as a center of tourism destination for local or foreign tourists. The formulation of research problems is how the communication patterns of Satpol PP organizations in curbing the cadger in Central Jakarta. The research applies the organizational communication theory of Human Relations School, and includes the concept of organizational communication patterns such as message flow in the organization, communication network, organizational communication atmosphere and organizational leadership patterns. The method of research used is a case study with a qualitative approach. The results show that the Satpol PP organization in DKI Jakarta (central Jakarta) style has persuasive and informative communication, the message flow is in one direction and in both directions between the leaders and the officers of the Satpol PP, more formal communication networks, and the leadership pattern is democratic. Based on the theory of human relations school, the communication between the leaders and the officers of Satpol PP is more humane approach based persuasive communication and interpersonal communication.

Key words: pattern, communications, organization

I. Pendahuluan

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) masih menjadi perhatian masyarakat dan media massa, perilaku yang terkesan koersif dalam menertibkan masyarakat khususnya Pedagang Kaki

Lima (PKL) masih terus menjadi sorotan media massa. Ini disebabkan sebelum masa kepemimpinan Gubernur DKI Jakarta Joko Widodo (Jokowi), perilaku Satpol PP dinilai arogan dengan senjata

tumpuhnya sehingga menghasilkan banyak korban baik fisik maupun psikis.

Upaya penertiban pun sering kali mendapat penolakan bahkan perlawanan dari PKL. Tentu dalam kasus ini tidak bisa hanya menyalahkan anggota Satpol PP yang bertugas di lapangan, tetapi juga harus melihat bagaimana pemimpin Satpol PP itu sendiri dalam memberi perintah. Kini, masa kepemimpinan Jokowi, konsep yang disuguhkan oleh organisasi Satpol PP berbeda. Organisasi ini lebih mengusung konsep persuasif dalam menertibkan masyarakat khususnya para pedagang kaki lima. Tidak lagi berbekal senjata tumpul dan senjata api. Tidak juga melakukan kekerasan verbal maupun non verbal. Hal ini lah yang penulis jadikan fokus dalam penelitian ini, yakni mendeskripsikan mengenai pola komunikasi organisasi antara pimpinan Satpol PP dengan anggota satpol PP selaku anak buah yang bertugas di lapangan.

Satpol PP merupakan aparat pemerintah yang bertugas mewujudkan ketentraman dan ketertiban masyarakat. Tugas menentramkan dan menertibkan masyarakat yang tercantum dalam Pasal 1 ayat 5, Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2011. Data menunjukkan petugas Satpol PP belum maksimal menerapkan aturan tata kerja seperti yang dicantumkan dalam peraturan tersebut. Data yang diperoleh

berdasarkan observasi pra riset, yaitu, pertama di wilayah Monumen Nasional (Monas) pada Sabtu, 29 September sekitar pukul 13.00 Wib, petugas Satpol PP cenderung menggunakan komunikasi koersif yakni bersifat keras dan memaksa dengan menghardik PKL di dalam Monas ketika menertibkan lokasi berjualan. Mereka mengancam akan menggunakan kekerasan fisik, menendang PKL jika tidak segera merapikan dagangannya dan pindah dari tempat berjualan di sana.

Data kedua penulis peroleh dari sebuah situs, mengenai perlakuan petugas Satpol PP terhadap PKL di Taman Suropati, Jakarta, yang sering kali datang tiba-tiba dan menggunakan senjata pentungan serta mengeluarkan kata-kata kasar untuk menertibkan lokasi berjualan PKL.

Data lain yaitu kejadian bentrokan fisik pada 2010 yang sangat menyita perhatian masyarakat adalah bentrokan fisik antara warga Koja, Tanjung Priok, Jakarta Utara dengan petugas Satpol PP. Pada saat itu petugas Satpol PP bertugas menertibkan masyarakat karena berkaitan dengan eksekusi tanah kawasan makam Mbah Priok oleh pemerintah DKI Jakarta. Akibat bentrokan itu tiga anggota Satpol PP tewas dan 130-231 orang luka – luka.

Masalah yang kontroversi lain adalah diperbolehkannya petugas Satpol PP mendapat senjata sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2005. Masyarakat menganggap petugas Satpol PP menjadi lebih arogan, tidak

bersahabat dengan masyarakat khususnya PKL. Bukan hanya masyarakat saja yang kontra terhadap hal ini, media massa pun turut melansir hak aparat Satpol PP memegang senjata menjadi berita utama di berbagai surat kabar. Peraturan tentang Satpol PP dibekali senjata sudah ada sejak 2005. Aturan itu tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2005 tentang Kelengkapan Satpol PP. Senjata itu meliputi senjata berpeluru karet, gas dan alat kejut listrik.

Dapat dipahami peraturan itu mensahkan setiap petugas Satpol PP untuk memiliki senjata api. Artinya, dapat disimpulkan petugas Satpol PP ketika berhadapan dengan masyarakat dalam upaya penertiban mengusung arogansi. Bahkan dari sikap arogansi tersebut petugas Satpol PP dinilai masyarakat dan media massa memiliki karakter premanisme. Hal tersebut menurunkan image atau citra Satpol PP sebagai pengayom. Aparat yang bertugas memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Hal inilah yang menjadi alasan penulis meneliti tentang komunikasi di tubuh organisasi Satpol PP. Mengapa pendekatan komunikasi koersif yang justru dominan dipergunakan untuk menyelesaikan masalah penertiban dengan masyarakat.

Beberapa data menunjukkan petugas satpol PP identik dengan perilaku yang tidak humanis dalam menjalankan fungsinya sebagai perangkat daerah yang menertibkan masyarakat. Ketidakhumanisan petugas

Satpol PP khususnya di DKI Jakarta, menuai protes dari masyarakat, yang menyebabkan citra Satpol PP tidak baik karena dinilai tidak bersahabat dengan masyarakat. Komunikasi organisasi antara pemimpin Satpol PP dengan petugas Satpol PP dalam hal ini sudah barang tentu merupakan salah satu variabel yang juga turut membentuk sikap mental petugas Satpol PP.

PKL yang juga menjadi fokus dalam penelitian ini dianggap sebagai aset suatu wilayah. Dengan adanya PKL, penduduk dengan status pengangguran berkurang karena mampu memperbaiki taraf hidup dengan berjualan. Sisi positif adanya PKL adalah setidaknya mengurangi angka kemiskinan. Apabila PKL diberdayakan didukung keberadaannya dapat mendatangkan devisa. Masyarakat yang berperan selaku konsumen membutuhkan barang-barang kebutuhan dengan harga terjangkau jika ditinjau dari sisi ekonomis. Untuk masyarakat dari strata bawah tentu memerlukan pemenuhan kebutuhan yang dapat diakomodir PKL.

PKL juga merupakan aset bagi pemerintah sudah seharusnya mendapat perlakuan yang sama dengan warga negara pada umumnya. Mendapat perlakuan yang baik dalam arti manusiawi dan berhak untuk dilindungi. Upaya penertiban yang dalam hal ini menjadi tugas yang diemban petugas Satpol PP, semestinya dilakukan dengan manusiawi, lebih menggunakan pendekatan komunikasi persuasif.

II. Masalah Penelitian

Rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pola komunikasi organisasi antara Kepala Satpol PP dengan petugas Satpol PP di Jakarta Pusat dalam upaya menertibkan PKL?”

III. Kerangka Teoritis

Pola komunikasi organisasi

Komunikasi organisasi yaitu proses penyampaian pesan atau informasi keseluruhan bagian-bagian organisasi. Proses ini berhubungan dengan arus informasi di dalam organisasi. Arus informasi dapat menentukan iklim dan moral organisasi. Arus informasi merupakan sesuatu yang obyektif, namun juga merupakan suatu pemikiran yang subjektif. (Hafied Cangara, 2005: 23-24)

Gaya Komunikasi Organisasi

Gaya komunikasi mengendalikan (dalam bahasa Inggris: *The Controlling Style*) ditandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran, dan tanggapan orang lain. Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi ini dikenal dengan nama komunikator satu arah atau *one-way communications*. Pihak-pihak yang memakai *controlling style of communication* ini, lebih memusatkan perhatian kepada pengiriman pesan dibanding upaya mereka untuk berharap pesan. Mereka tidak mempunyai rasa ketertarikan dan perhatian untuk berbagi

pesan. Mereka tidak mempunyai rasa ketertarikan dan perhatian pada umpan balik, kecuali jika umpan balik atau *feedback* tersebut digunakan untuk kepentingan pribadi mereka. Para komunikator satu arah tersebut tidak khawatir dengan pandangan negatif orang lain, tetapi justru berusaha menggunakan kewenangan dan kekuasaan untuk memaksa orang lain mematuhi pandangan-pandangannya.

Pesan-pesan yang berasal dari komunikator satu arah ini, tidak berusaha ‘menjual’ gagasan agar dibicarakan bersama namun lebih pada usaha menjelaskan kepada orang lain apa yang dilakukannya. *The controlling style of communication* ini sering dipakai untuk mempersuasi orang lain supaya bekerja dan bertindak secara efektif, dan pada umumnya dalam bentuk kritik. Namun demikian, gaya komunikasi yang bersifat mengendalikan ini, tidak jarang bernada negatif sehingga menyebabkan orang lain memberi respons atau tanggapan yang negatif pula. (Wayne and Don F, 2006: 56 -57)

Arus Komunikasi dalam Organisasi

- a. Komunikasi vertikal yang efektif
Komunikasi vertikal yang efektif adalah bila atasan menggali mafaat ini dan bawahan menganggap masalah ini suatu yang serius juga. Lebih jelasnya indikator komunikasi vertikal yang efektif yaitu: (1). Sebagian besar anggota organisasi lebih banyak menerima informasi dibanding memberi informasi ke orang lain. (2) bila bawahan

mengusahakan komunikasi ke atas, atasan tidak menerima dengan baik. Ketetapan komunikasi ke atas akan lebih besar bila bawahan percaya pada atasannya.

- b. Komunikasi horisontal yang efektif
 - (1) Untuk mengkoordinasikan penugasan kerja,
 - (2) Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan,
 - (3) Untuk memecahkan masalah,
 - (4) untuk memperoleh pemahaman bersama,
 - (5) untuk mendamaikan,
 - (6) Untuk menumbuhkan dukungan antar anggota.Komunikasi horisontal paling sering terjadi dalam bentuk rapat komisi, interaksi pribadi, saat istirahat, dan kegiatan sosial.
- c. Komunikasi kabar burung
Sebagian besar komunikasi dalam organisasi adalah komunikasi informal. Pusat dalam mengembangkan dan memperkuat standar performa kerja, harapan-harapan anggota dan nilai-nilai pada tingkat kelompok kerja adalah pengaruh komunikasi informal. (Liza Dwi Ratna Dewi, 2008: 69 – 70)

Jaringan Komunikasi dalam Organisasi

a. Jaringan Komunikasi Formal

1. *Downward communication* (komunikasi kepada bawahan) adalah arus pesan yang mengalir dari atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Komunikasi ini kebanyakan digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang

berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan, dan kebijakan umum. Di dalam buku yang sama menurut Lewis (1987) komunikasi kebawah adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan.

2. *Upward communication* (komunikasi kepada atasan) adalah arus pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran, dan mengajukan pertanyaan.
3. *Horizontal communication* (komunikasi horisontal) adalah pertukaran pesan diantara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horisontal. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas – tugas atau tujuan

kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi. (Arni Muhammad, 2005:108)

Jaringan Komunikasi Informal

Selain jaringan komunikasi formal terdapat juga jaringan komunikasi informal yaitu jenis jaringan dalam struktur organisasi yang sebenarnya tidak diikuti secara resmi keberadaannya oleh manajemen. Jaringan komunikasi ini lebih dikenal dengan desas-desus (*grapevine*) atau kabar angin gosip (Arni Muhammad, 2005 : 124).

Tipologi Kepemimpinan

Menurut Sondang P. Siagian dalam bukunya *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja* (2009 : 76-81), ada lima tipe pemimpin dari berbagai studi tentang kepemimpinan, yaitu:

1. Tipe Otoriter

Adalah seorang pemimpin yang tergolong sebagai orang yang memiliki ciri-ciri umumnya negatif. Karena itu tipe ini bukanlah merupakan tipe yang diandalkan, terutama apabila dikaitkan dengan upaya meningkatkan produktivitas kerja. Pemimpin yang otoriter menentukan dan menerapkan disiplin organisasi yang keras dan menjalankannya dengan sikap yang kaku. Dalam suasana yang seperti itu tidak ada kesempatan bagi karyawan untuk bertanya apalagi

untuk mengajukan pendapat atau saran.

2. Tipe Paternalistik

Merupakan sifat pemimpin yang senang menonjolkan diri sebagai 'figure head' di dalam organisasi. Ciri-cirinya merupakan penggabungan antara beberapa ciri negatif dan positif, yaitu adanya sikap pemimpin yang menonjolkan keberadaannya sebagai simbol organisasi 'figure head,' memperlakukan bawahan sebagai orang yang belum dewasa, dan pemimpinlah yang menjadi pusat pengambilan keputusan. Dari ulasan ciri-ciri tersebut terlihat bahwa tipe ini bukanlah tipe yang ideal karena meskipun pemimpin beritikad baik dalam interaksinya akan tetapi iktikad baik tersebut dapat menjelma menjadi suatu bentuk pemasungan.

3. Tipe Laissez Faire

Tipe ini ditandai oleh ciri-ciri dapat dikatakan aneh dan membayangkan situasi organisasional di mana tipe ini bukanlah tipe pemimpin yang efektif. Ciri-ciri yang menonjol ialah gaya santai yang berangkat dari pandangan organisasi tidak akan menghadapi masalah yang tidak dapat diselesaikan. Tipe ini lebih sering melimpahkan wewenang kepada bawahannya dalam mengambil keputusan dalam

organisasional dipandang sebagai etos yang perlu dipertahankan.

4. Tipe Demokratik

Tipe ini merupakan tipe yang didambakan karyawan dari atasannya. Bahkan ada pendapat tipe inilah yang ideal. Ciri-cirinya antara lain adalah mengakui harkat dan martabat manusia, atasan pun memperlakukan bawahan dengan cara-cara yang manusiawi. Menerima pendapat, saran dan kritik dari bawasanya. Saling menghargai, pemimpin harus mampu menyelesaikan segala masalah dengan menggunakan gaya kepemimpinannya sesuai dengan situasi yang dihadapi.

5. Tipe Kharismatik

Adalah pemimpin yang memiliki daya tarik yang kuat bagi orang lain sehingga orang lain itu bersedia mengikutinya tanpa selalu bisa menjelaskan apa penyebab kesediaan itu. Latar belakang biografikal, kekayaan, pendidikan, dan penampilan mungkin ikut berperan tetapi mungkin juga tidak. Pemimpin memiliki ciri-ciri yaitu adanya rasa percaya diri yang besar, mempunyai visi misi untuk perusahaan, adanya kemampuan pemimpin dalam melakukan kegiatan komunikasi, perilaku yang tidak mengikuti perilaku stereotip, artinya konvensional atau tidak sekedar mengikuti arus, memiliki

pemahaman yang mendalam dan tepat tentang sifat lingkungan yang dihadapi.

Teori Human Relations School

Dalam penelitian ini terdapat beberapa teori yang membahas tentang komunikasi organisasi. Tetapi untuk penelitian ini, yang ideal untuk digunakan adalah teori *human relations school*.

Pengertian *Human Relations School* adalah “aliran teori organisasi yang menitikberatkan pada bagaimana manajer berinteraksi ini dengan karyawan. Aliran ini menyatakan bahwa manajemen yang berorientasi manusia akan lebih efektif dibandingkan dengan manajemen yang berorientasi produksi” (Liza Dwi Ratna Dewi, 2008 : 63-64)”.

Dari pengertian di atas penulis menarik kesimpulan jika hubungan dalam organisasi didasarkan pada sisi kemanusiaan atau humanis, secara langsung hal tersebut akan menciptakan motivasi bagi setiap karyawan dalam melakukan pekerjaan. Fokus *Human Relations School* adalah :

1. Bagaimana peran seseorang dalam organisasi
2. Bagaimana status hubungan dari peran-peran yang bervariasi
3. Bagaimana moral dan sikap dari orang-orang yang ada dalam organisasi
4. Kebutuhan sosial dan psikologi apa saja yang dibutuhkan orang-orang dalam suatu organisasi

5. Kelompok informal apa yang ada dalam organisasi.

IV. Metode Penelitian

Paradigma Konstruktivisme

Menurut Guba dan Lincoln (1994:112) paradigma konstruktivisme dilihat dari aspek-aspek keilmuan sebagai berikut:

- a. Ontologi Konstruktivisme
Memandang kenyataan sebagai sesuatu yang relatif, di mana kenyataan ada dalam bentuk konstruksi mental manusia. Realitas merupakan konstruksi sosial, kebenaran suatu realitas bersifat relatif, berlaku sesuai konteks spesifik yang dinilai relevan oleh pelaku sosial.
- b. Epistemologi Konstruktivisme
Tercermin dalam pernyataan Charmaz (Pandit, 1996), “*there are evidence of a strong orientation towards a subjective approach to research,*” dan ungkapan Haig (1995), “*...an active observer whose decisions very much shape the process and outcome*”. Pemahaman suatu realitas atau temuan suatu penelitian merupakan produk interaksi peneliti dengan yang diteliti.
- c. Metodologi Konstruktivisme
Ditemukan bukti-bukti kuat perihal orientasi pendekatan subyektif yang memandang

‘obyek’ yang diteliti sebagai hal yang dikonstruksikan secara kurang sempurna di benak periset lantaran kurangnya informasi. Akibatnya, konstruksi tersebut bisa berubah-ubah sejalan dengan proses penelitian. Menekankan empati, dan interaksi dialektis antara peneliti-informan untuk merekonstruksi realitas yang diteliti, melalui metode-metode kualitatif seperti *participant observation*. Kriteria kualitas penelitian adalah *authenticity* dan *reflectivity* yaitu sejauh mana temuan merupakan refleksi otentik dari realitas yang dihayati para pelaku sosial.

- d. Aksiologi Konstruktivisme
‘Nilai’ sebagai bagian tak terpisahkan dari penelitian, periset adalah *transformative intellectual*. Nilai, etika dan pilihan moral merupakan bagian tak terpisahkan dari penelitian. Peneliti sebagai *passionate participant*, fasilitator yang menjembatani keragaman subyektivitas pelaku sosial. Tujuan penelitian adalah merekonstruksi realitas sosial secara dialektis antara peneliti dan yang diteliti.

Metode Penelitian Studi Kasus

Robert K. Yin (2004:1), “Studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkaitan dengan *how* atau *why*, bila peneliti hanya memiliki sedikit

peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki, dan bilamana fokus penelitian terletak pada fenomena kontemporer di dalam konteks kehidupan nyata. Peneliti hanya memiliki peluang kecil atau tidak mempunyai peluang sama sekali untuk melakukan kontrol terhadap peristiwa tersebut”.

V. Hasil Penelitian

Gaya Komunikasi

Pemimpin Satpol PP seperti halnya Kepala Satpol PP cenderung lebih menggunakan komunikasi dengan pendekatan persuasif kepada petugas Satpol PP, menyampaikan pesan tidak hanya menuntut apa yang harus dilakukan anak buah melainkan juga menjelaskan alasannya mengapa hal itu harus dilakukan. Misalnya saja petugas Satpol PP di lapangan diminta untuk melakukan upaya penertiban dengan baik, tidak arogan, tidak emosional, harus dijelaskan alasan nya, manfaatnya. Sehingga petugas Satpol PP memahami, dan pada akhirnya melaksanakan dengan semaksimal mungkin.

Arus Komunikasi dalam Organisasi

Arus komunikasi dalam organisasi secara umum terbagi menjadi dua kategori *One way communication* dan *two way communication*. Komunikasi antara kepala Satpol PP dengan petugas Satpol PP berlangsung secara *one way communication* maupun *two way communication*. *One way communication*, yang selanjutnya disebut arus komunikasi satu arah

berlangsung dalam bentuk pemberian tugas, pemberian perintah ataupun pengarahan. Namun untuk *two way communication* atau yang selanjutnya disebut arus komunikasi dua arah berlangsung dalam bentuk komunikasi non formal, yakni pada saat istirahat kerja, melalui konteks komunikasi antarpribadi, lingkup yang dibahas tidak hanya masalah pekerjaan tetapi juga masalah kehidupan sehari-hari. Hal ini membuat petugas Satpol PP termotivasi karena diperhatikan eksistensinya.

Jaringan komunikasi

Terkait dengan hal di atas mengenai jaringan komunikasi, organisasi Satpol PP khususnya wilayah Jakarta Pusat, berdasarkan hasil penelitian juga memiliki jaringan komunikasi. Jaringan komunikasi nya yaitu lebih dominan pada jaringan komunikasi formal yaitu *Downward communication* dan *Upward communication*.

Berdasarkan hasil obesrvasi dan data sekunder diketahui *downward communication* dalam hal ini dilakukan penyampaian pesan berupa pendelegasian tugas kepada ketua tim Satpol PP di lapangan serta kepada petugas Satpol PP. Meski bentuk nya perintah namun pemberian perintah dilakukan berdasarkan pembagian tugas dan tanggung jawab sehingga tidak membingungkan petugas Satpol PP dan ketua timnya. Perintah yang diberikan harus jelas, dan kepala Satpol PP selalu mengupayakan informasi, tugas yang diberikan tidak simpang siur.

Penyampaian pesan berupa pendelegasian tugas, tidak hanya lisan misalnya pada saat rapat tetapi secara resmi juga menggunakan surat secara tertulis, sehingga jelas ditunjukkan kepada siapa dan pemberian tugas nya tentang apa yang harus dilaksanakan. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh petugas Satpol PP, pendelegasian tugas, cukup jelas baik dari ketua tim maupun dari Kepala Satpol PP. Meski terkadang di lapangan memang pernah terjadi simpang siur antara koordinasi dari ketua tim sSatpol PP, kepala Satpol PP sendiri dengan perintah yang diberikan oleh dinas terkait, koordinasi inilah yang dinamakan koordinasi lintas sektoral. Jika terjadi pemberian tugas yang tidak jelas, petugas Satpol PP langsung berinisiatif melakukan kontak dengan ketua tim Satpol PP, sehingga masalah cepat diselesaikan.

Penyelesaian masalah yang tidak berlarut-larut ini membuat petugas Satpol PP selaku pelaksana kembali termotivasi melaksanakan tugas mereka. Selain *downward communication*, jaringan komunikasi yang berjalan di organisasi Satpol PP ini adalah *upward communication*, yaitu penyampaian pesan dari bawah ke atas. Seperti yang telah dijelaskan pada kategori arus pesam, kepala Satpol PP memberlakukan komunikasi dari bawah ke atas, berupa masukan, saran dan kritik. Tujuannya agar sebagai bahan evaluasi dan informasi bagi pengembangan dan kemajuan orgnisasi

Satpol PP. Selain itu agar petugas Satpol PP dapat ikut menyumbangkan ide mereka, sehingga ide-ide baru yang bersifat strategis muncul dan bermanfaat bagi organisasi Satpol PP Jakarta Pusat. Hambatan dari jaringan komunikasi formal ini juga berlangsung di organisasi Satpol PP tersebut, antara lain, ada kalanya pesan yang tertulis pada surat pendelegasian tugas kurang dapat dipahami maksudnya, sehingga pelaksana dalam hal ini para petugas Satpol PP, namun hal ini tidak berlangsung lama, langsung segera berkoordinasi dengan ketua tim lapangan Satpol PP. Jika masih kurang jelas, biasanya Tim Satpol PP langsung berkoordinasi dengan kepala Satpol PP. Jika pesan yang disampaikan dalam bentuk lisan, maka hambatan atau kendala nya adalah ketika petugas Satpol PP atau ketua tim tidak menyimak pesan yang disampaikan. Solusinya adalah di antara mereka saling bertanya setelah rapat atau pemberian tugas selesai disosialisasikan, agar tidak ketinggalan informasi.

Pola Kepemimpinan

Pemimpin Satpol PP saat ini adalah Kukuh Hadi Santoso, dinilai memiliki gaya kepemimpinan yang sama dengan Jokowi. Yakni lebih menggunakan sistem pendekatan baik kepada masyarakat maupun anal buahnya. Komunikasi menjadi salah satu kunci utama yang dipergunakan, agar pendelegasian tugas berjalan dengan efektif, di mana dalam hal pemberian

tugas tentunya tidak ada kesalahpahaman antara pimpinan dengan petugas Satpol PP di lapangan.

Tipe kepemimpinan pada organisasi Satpol PP di Jakarta Pusat sesuai dengan ciri tipe demokratik merupakan tipe kepemimpinan yang mengakui harkat dan martabat manusia, maka atasan pun memperlakukan bawahan dengan cara-cara yang manusiawi, serta mau mendengarkan, memberi kesempatan pada bawahan dalam menyalurkan pendapat mereka.

Terakhir adalah tipe kepemimpinan kharismatik yaitu pemimpin memiliki ciri-ciri yaitu adanya rasa percaya diri yang besar, mempunyai visi misi untuk perusahaan, adanya kemampuan pemimpin dalam melakukan kegiatan komunikasi, perilaku yang tidak mengikuti perilaku stereotip, artinya konvensional atau tidak sekedar mengikuti arus, memiliki pemahaman yang mendalam dan tepat tentang sifat lingkungan yang dihadapi.

Keterkaitan dengan Teori *Human Relations School*

Pola komunikasi organisasi pada organisasi Satpol PP DKI Jakarta Pusat, lebih mengedepankan komunikasi dengan pendekatan hubungan manusiawi berbasis komunikasi persuasif, dan komunikasi antarpribadi pada situasi kondisi tertentu. Komunikasi tidak bersifat kaku antara pimpinan Satpol PP dengan petugas Satpol PP selaku anak buah hasil penelitian ini sesuai dengan teori *human relations school* merupakan

teori organisasi yang menetengahkan tentang peran penting komunikasi di dalam organisasi, kinerja yang tinggi serta motivasi karyawan akan diperoleh jika pimpinan mengedepankan komunikasi manusiawi pada karyawan. Sehingga, dapat diasumsikan anggota Satpol PP juga sudah tidak mengedepankan sikap arogan dalam menertibkan masyarakat khususnya PKL. Komunikasi organisasi yang cenderung bersifat terbuka, jika dilihat dari arus pesan, jaringan komunikasi, serta pola kepemimpinan, maka anggota lebih dapat mengemukakan pendapatnya, sisi manusiawi juga lebih dapat dikedepankan, dibicarakan dengan pimpinan satpol PP, sehingga pimpinan pun dapat mengetahui apa yang dirasakan anggota satpol PP saat bertugas menertibkan pedagang kaki lima di lapangan. Dapat dipahami bukan hanya tata tertib baru seperti dilarangnya anggota Satpol PP membawa senjata api dan senjata tumpul untuk menertibkan, melainkan pola komunikasi organisasi yang terbuka juga mampu menanamkan sikap manusiawi anggota satpol PP itu sendiri.

VI. Kesimpulan

Pertama, pola komunikasi organisasi antara Pimpinan Satpol PP dengan petugas atau anggota Satpol PP ditinjau dari empat sudut pandang di antaranya gaya komunikasi, arus pesan, jaringan komunikasi dan tipe kepemimpinan.

Kedua, gaya komunikasi antara pimpinan Satpol PP dengan petugas atau anggota Satpol PP berlangsung gaya komunikasi informatif dan persuasif dengan pendekatan humanistik.

Ketiga, arus pesan dalam organisasi Satpol PP Pemprov DKI Jakarta Pusat berjalan *two way communication* yang berarti arus pesan bersifat dua arah di mana pimpinan tidak hanya memberi perintah pada petugas atau anggota Satpol PP tetapi juga memberikan kesempatan untuk menyampaikan aspirasi serta ide-ide dalam upaya menertibkan lokasi berdagang PKL khususnya di wilayah Jakarta Pusat.

Keempat, jaringan komunikasi dalam organisasi Satpol PP di Pemprov DKI, Jakarta Pusat bersifat formal dan informal. Jaringan komunikasi formal dengankomunikasi yang bersifat resmi, pemberian perintah serta evaluasi kinerja, namun yang non formal lebih mengedepankan komunikasi antarpribadi antara pimpinan dengan petugas Satpol PP.

Kelima, tipe kepemimpinan lebih mengarah pada tipe kepemimpinan demokratis, dan bukan bersifat otoriter.

Daftar Pustaka

A, Achmadi dan C Narbuko. 2004. *Metode Penelitian*, PT. Bumi Aksara, Jakarta

Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations*.

Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Ardianto, Elvinaro, M.Si, Lukiati Komala, dan Siti Karlinah, 2007. *Komunikasi Massa (Suatu Pengantar)*, Edisi Revisi, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Arifin, Anwar. 2008. *Ilmu Komunikasi: Pengantar Ringkas*.2008.Jakarta: Rajawali Pers

Changara, Hafied. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Denzin, Norman K dan Yvonna S. Lincoln (Ed), *Handbook of Qualitative Research, Thousand Oaks*, SAGE Publications, Inc, 1994.

Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Hubungan Masyarakat*. Bandung: Rosdakarya.

-----, 2009. *Human Relations dan Public Relations*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah, Ed. Revisi, Cet.8*, Jakarta: Bumi Aksara

Hidayat, Dasrun. 2012. *Komunikasi Antarpribadi dan Mediana: Fakta Penelitian Fenomenologi Orang Tua Karier dan Anak Remaja*.Jakarta: Graha Ilmu

- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenanda Media Group.
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenanda Media Group.
- Liza Dwi ratna Dewi, Teori Komunikasi, 2008, Renata Pratama Media , Jakarta
- Muhammad, Arni.2005.*Komunikasi Organisasi*.Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Paradigma Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, Bandung: PT remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- R. Wayne Pace, Don F Faules. 2006. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* (editor Deddy Mulyana,MA, Ph.D) ,Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Salim, Agus. 2006. *Teori Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya.
- Sendjadja, Sasa Djuarsa. 1993. *Teori Komunikasi*, Jakarta: Universitas Terbuka
- Siagian, Sondang P. 2009.*Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Cetakan kedua, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Strauss, Anselm-Corbin. 2003.*Dasar – dasar Penelitian Kualitatif*.Cetakan ke-1. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2006.*Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, Suparno, P. 2001. *Filsafat Konstruktivisme dalam Pendidikan*.Yogyakarta: Kanisius
- Suryanto, Bagong dan Sutinah, 2006. *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- West, Richard dan Lynn H. Turner, *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*, Buku 1, Edisi ke-3. Terjemahan. Maria Natalia Damayanti Maer. Jakarta: Salemba Humanika. 2008.
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Grasindo.
- Yin, Robert. K. 2002. *Desain dan Metode*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.