

**PERANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA (SATPOL-PP)  
DALAM MENERAPKAN PENGAMANAN DAN KETERTIBAN  
DI PASAR INPRES KALIANDA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN**

Jamal Jamal, Eka Suaib, Agusmiar Lispawandi

**ABSTRACT**

The problems in this study are: (1) How the Role of the Civil Service Police Unit in security and control in Kalianda Inpres Market, South Lampung Regency. (2) What aspects are hampering the role of the Civil Service Police Unit in security and control in Kalianda Inpres Market, South Lampung Regency.

The method of this research is to use qualitative descriptive research type. The use of this method is to describe the Role of the Civil Service Police Unit in Implementing security and order in the Kalianda Inpres market in South Lampung Regency, assessing qualitatively, how all data is obtained directly from informants in the field using interviews and document studies.

The results showed that the Role of the Civil Service Police Unit (Satpol-PP) in Implementing Basic Tasks and Functions in the Kalianda Inpres Market has been going well, the leadership of the South Lampung District Civil Service Police Unit has implemented existing regulations by assigning tasks to employees in accordance background and ability, although in its implementation is not yet optimal, it is due to human resource capability, which is relatively lacking. Then the inhibiting aspects, namely, (1) Employees of the Civil Service Police Unit of South Lampung Regency, do not fully know the exact main tasks and functions. (2) Position of the Civil Service Police Unit (Satpol-PP) of South Lampung Regency as a security, often working is not the main task that should be carried out, so that the employee does not carry out the work optimally. (3) South Lampung Regency Civil Service Police Unit, often has a solid task assigned by the leadership so that overlapping duties and authority often occur by employees in the Civil Service Police Unit of South Lampung Regency .

Keywords: Role, Security, Order.

**A. PENDAHULUAN**

Pelaksanaan tugas pengamanan oleh Kantor Satuan Polisi Pamong Praja terkadang kurang memperlihatkan asas-asas penyelenggaraan negara serta jauh menyimpang dari aspek-aspek profesionalisme. Unsur kompetensi dalam pengangkatan pegawai juga sering terabaikan, sehingga berimplikasi pada tidak terciptanya iklim kerja yang kondusif dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan, pada umumnya, khususnya tupoksi Satuan Polisi Pamong Praja sebagai pengawasan pembangunan, keamanan dan pemerintahan.

Dalam pelaksanaan tugas Pokok dan Fungsi menurut Himawan (2004:38) mengemukakan bahwa tugas pokok adalah suatu kewajiban yang harus dikerjakan, pekerjaan yang merupakan tanggung jawab, perintah untuk berbuat atau melakukan sesuatu demi mencapai suatu tujuan. Tugas pokok sebagai satu kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang

paling utama dan rutin dilakukan oleh para pegawai dalam sebuah organisasi yang memberikan gambaran tentang ruang lingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi demi mencapai tujuan tertentu.

Setiap pegawai dalam menjalankan tugasnya memerlukan peran yang harus dijalankan, berdasarkan ketentuan yang berlaku bertujuan agar pegawai tersebut dapat melaksanakan sesuai tugas pokok dengan baik dan optimal yang dibebankan kepadanya, sehingga kinerja yang diharapkan dapat terwujud.

Kemudian dalam pelaksanaan fungsi suatu lembaga atau institusi formal adalah adanya kekuasaan berupa hak dan tugas yang dimiliki oleh seseorang dalam kedudukannya di dalam organisasi untuk melakukan sesuatu sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Fungsi lembaga atau institusi disusun sebagai pedoman atau haluan bagi organisasi tersebut dalam melaksanakan kegiatan dan mencapai tujuan organisasi. Fungsi berkaitan erat dengan wewenang, yaitu kemampuan untuk melakukan suatu tindakan hukum publik, atau secara yuridis wewenang adalah kemampuan bertindak yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku serta melakukan hubungan-hubungan hukum

Sedangkan kewenangan dalam pelaksanaan tugas seorang pegawai yaitu kemampuan yuridis yang didasarkan pada hukum publik. Terdapat kewenangan diikatkan pula hak dan kewajiban, yaitu agar kewenangan tidak semata-mata diartikan sebagai hak berdasarkan hukum publik, tetapi juga kewajiban sebagai hukum publik. Kewenangan tidak hanya diartikan sebagai kekuasaan, oleh karena itu, dalam menjalankan hak berdasarkan hukum publik selalu terikat kewajiban berdasarkan hukum publik tidak tertulis atau asas umum pemerintahan yang baik.

Secara empirik bahwa peranan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) dalam pengamanan dan penertiban di Pasar Inpres Kalianda Kabupaten Lampung Selatan merupakan penilaian sejauh mana fungsi atau bagian dalam menunjang usaha pencapaian tujuan yang ditetapkan atau ukuran mengenai hubungan yang mempunyai hubungan sebab akibat, yang ditandai dengan antara lain : (1) Pelaksanaan tugas pengamanan dan penertiban yang merupakan tugas pokok yang dilaksanakan belum sesuai dengan ketentuan yang ada. (2) Masih ada pegawai yang tidak mengetahui secara pasti tugas pokok dan fungsinya sesuai ketentuan, (3) Sering terjadi pegawai bekerja bukan tugas pokok yang seharusnya dilaksanakan, sehingga pegawai tersebut tidak melaksanakan pekerjaan dengan optimal. (4) Dibidang penertiban, masih ditemukannya adanya kontradiksi antara apa yang telah diprogramkan dan yang telah dilaksanakan, sehingga sulit untuk dilakukan evaluasi atas program kerja yang telah disusun dan yang telah dilakukan oleh pegawai.

Mengingat banyaknya aspek yang menghambat pelaksanaan peranan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) dalam pelaksanaan pengamanan dan penertiban, dengan baik dan optimal, maka penulis ingin meneliti tentang “Peranan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Dalam Menerapkan Pengamanan dan Ketertiban di Pasar Inpres Kalianda Kabupaten Lampung Selatan”.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka yang menjadi permasalahan adalah : (1) Bagaimana Peranan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) dalam pengamanan dan penertiban di Pasar Inpres Kalianda Kabupaten Lampung Selatan?; (2) Aspek-Aspek apa yang menghambat Peranan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) dalam pengamanan dan penertiban di Pasar Inpres Kalianda Kabupaten Lampung Selatan?.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Konsep peranan pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Lampung Selatan, yang dijadikan rujukan sesuai pendapat yang dikemukakan oleh Thoha (2012 :12), yaitu:

1. Peranan sebagai *entrepreneur*, dalam peranan ini Mintzberg mengemukakan peranan *entrepreneur* dimulai dari aktifitas melihat atau memahami secara teliti persoalan-persoalan organisasi yang mungkin bisa digarap.
2. Peranan sebagai penghalau gangguan (*disturbance handler*), peranan ini membawa atasan untuk bertanggung jawab terhadap organisasi ketika organisasinya terancam bahaya, misalnya: akan bubar, terkena gosip, isu-isu kurang baik, dan sebagainya.
3. Peranan sebagai pembagi sumber (*resource allocator*), membagi sumber dana dan informasi adalah suatu proses pembuatan keputusan. Di sini seorang atasan mengambil peranan dalam mengambil keputusan kemana sumber dana yang akan didistribusikan ke bagian-bagian dari organisasinya. Sumber dana ini meliputi sumber yang berupa uang, waktu, perbekalan tenaga kerja dan reputasi.
4. Peranan sebagai *negosiator*, peranan ini meminta kepada atasan untuk aktif berpartisipasi dalam arena negosiasi.

Dengan demikian bahwa peranan pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Lampung Selatan adalah suatu tindakan atau aktivitas yang diharapkan oleh masyarakat atau pihak lain untuk dilakukan oleh seseorang sesuai dengan status yang mereka miliki sehingga peranan tersebut dapat dirasakan pengaruhnya dalam lingkup kehidupan.

Peranan dipilih secara baik karena dia menyatakan bahwa setiap orang adalah pelaku didalam masyarakat dimana dia hidup, juga dia adalah seorang aktor yang harus memainkan beberapa peranan seperti aktoraktor profesional. Sedangkan dalam birokrasi adalah atribut

sebagai akibat dari status, dan perilaku yang diharapkan oleh anggota-anggota lain dari masyarakat terhadap pemegang status, singkatnya, peranan hanyalah sebuah aspek dari status.

Dengan demikian bahwa peranan merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka hal ini berarti ia menjalankan suatu peranan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan dan saling bertentangan satu sama lain. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal tersebut sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat kepadanya. Peranan lebih banyak menekankan pada fungsi, penyesuaian diri dan sebagai suatu proses. Menurut Soejono Soekanto dalam buku yang berjudul (212:2012), menjelaskan pengertian peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (*status*). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan.

Dalam hubungannya dengan kedudukan, peranan juga mempunyai dua arti. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya. Peranan dipilih secara baik karena dia menyatakan bahwa setiap orang adalah pelaku didalam masyarakat dimana dia hidup, juga dia adalah seorang aktor yang harus memainkan beberapa peranan seperti aktor-aktor profesional. Sedangkan dalam birokrasi adalah atribut sebagai akibat dari status, dan perilaku yang diharapkan oleh anggota-anggota lain dari masyarakat terhadap pemegang status, singkatnya, peranan hanyalah sebuah aspek dari status.

Dengan demikian bahwa peranan merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka hal ini berarti ia menjalankan suatu peranan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan dan saling bertentangan satu sama lain. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal tersebut sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat kepadanya. Peranan lebih banyak menekankan pada fungsi, penyesuaian diri dan sebagai suatu proses. Menurut Soejono Soekanto dalam buku yang berjudul (212:2012), menjelaskan pengertian peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (*status*). Apabila seseorang

melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan.

Dalam hubungannya dengan kedudukan, peranan juga mempunyai dua arti. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya.

### **C. METODOLOGI**

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelitian ini maka menurut peneliti yang sesuai dengan metode penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penggunaan metode ini adalah untuk mendeskripsikan Peranan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Dalam Menerapkan pengamanan dan ketertiban di pasar Inpres Kalianda Kabupaten Lampung Selatan, mengkaji secara kualitatif, bagaimana Seluruh data diperoleh langsung dari informan dilapangan dengan menggunakan wawancara dan Studi dokumen.

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, pergerakan-pergerakan sosial, atau hubungan kekerabatan.

Dalam suatu instansi sudah pasti mempunyai pedoman kerja yang disebut tugas pokok dan fungsi, yang diterapkan kepada semua pegawai, sehingga setiap pegawai seharusnya melaksanakan kegiatan yang lebih rinci yang dilaksanakan secara jelas dan dalam setiap bagian atau unit. Rincian tugas-tugas tersebut digolongkan kedalam satuan praktis dan konkrit sesuai dengan kemampuan dan tuntutan masyarakat saat ini.

Pelaksanaan Tugas Pokok dan fungsi (TUPOKSI) merupakan suatu kesatuan yang saling terkait antara Tugas Pokok dan Fungsi. Dalam Peraturan Perundang-undangan pun sering disebutkan bahwa suatu organisasi menyelenggarakan fungsi-fungsi dalam rangka melaksanakan sebuah tugas pokok.

Setiap pegawai harus mempunyai Tugas pokok yang dilaksanakan setiap harinya, dimana pengertian tugas itu sendiri telah dijelaskan sebelumnya adalah suatu kewajiban yang harus dikerjakan, pekerjaan yang merupakan tanggung jawab, perintah untuk berbuat atau melakukan sesuatu demi mencapai suatu tujuan.

Pegawai dalam melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsi secara umum merupakan hal-hal yang harus bahkan wajib dikerjakan oleh seorang anggota organisasi atau pegawai dalam suatu instansi secara rutin sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan program kerja yang telah dibuat berdasarkan tujuan, visi dan misi suatu organisasi.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Aspek-aspek untuk mengukur pelaksanaan tugas pokok dan fungsi melalui pendekatan ini adalah merujuk pendapat yang dikemukakan oleh Thoha (2012 :12) yaitu (1) Peranan sebagai *entrepreneur*, (2) Peranan sebagai penghalau gangguan, (3) Peranan sebagai pembagi sumber, (4) Peranan sebagai *negosiator*.

Sesuai hasil penelitian maka akan dibahas teori berdasarkan temuan di lapangan yaitu sebagai berikut:

##### **1. Peranan sebagai *entrepreneur*.**

Peranan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kabupaten Lampung Selatan dalam pengamanan di Pasar Inpres Kalianda, sebagai *entrepreneur*, harus mempunyai sikap yang baik terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, namun sesuai hasil penelitian bahwa peranan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kabupaten Lampung Selatan, masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek. Manifestasi sikap tidak dapat dilihat secara langsung, tetapi hanya dapat ditafsirkan terlebih dahulu dari perilaku yang tertutup. Sikap secara nyata menunjukkan konotasi adanya kesesuaian reaksi terhadap stimulus tertentu yang dalam kehidupan sehari-hari merupakan reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus sosial. Sikap adalah penilaian atau bisa berupa pendapat seseorang terhadap stimulus atau objek.

##### **2. Peranan Sebagai Penghalau Gangguan.**

Peran Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam menjaga ketentraman dan ketertiban umum, sangat strategis dalam mengamankan Pemerintah Daerah untuk mewujudkan tujuan pembangunan, khususnya di dalam pengamanan di Pasar Inpres Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan. Yakni mewujudkan masyarakat yang sejahtera, mandiri dan berkeadilan.

Salah satu upaya Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lampung Selatan dalam pengamanan di Pasar Inpres Kalianda, yang dilakukan yakni dengan menggelar operasi rutin dari pagi hingga malam untuk memastikan ketertiban umum, dengan demikian bahwa upaya tersebut, kondusifitas *trantibum* di Kabupaten Lampung Selatan terus terjaga.

### **3. Peranan Sebagai Pembagi Sumber.**

Fenomena sosial pada masa kini dan masa depan dalam era globalisasi ini, yang sangat menentukan adalah sumber daya. Sumber daya merupakan modal dan kekayaan yang terpenting dari setiap kegiatan manusia. Sumber daya sebagai unsur terpenting mutlak dianalisis dan dikembangkan dengan berbagai cara tersebut. Kemudian sumber daya yang paling berperan dalam pemanfaatan sumber daya yaitu sumber daya manusia yang dapat mengatur waktu, tenaga, dan kemampuannya benar-benar dapat dimanfaatkan secara optimal bagi kepentingan organisasi, maupun bagi kepentingan individu.

Sesuai hasil penelitian bahwa pemberian kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan kepada pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lampung Selatan , sangat penting dilaksanakan untuk membekali pegawai tentang keterampilan dan perilaku serta pengetahuan agar dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik, serta menumbuhkan perasaan untuk mencintai terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya, yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai tersebut.

### **4. Peranan sebagai *negosiator*.**

Setiap pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lampung Selatan , berperan sebagai negosiator, dalam pelaksanaan komunikasi secara terminologis merujuk pada adanya proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Jadi dalam pengertian ini yang terlibat dalam komunikasi adalah manusia. Untuk memahami pengertian komunikasi tersebut sehingga dapat dilancarkan secara efektif.

Peranan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lampung Selatan sebagai negosiator adalah mengkomunikasikan secara efektif suatu program kepada masyarakat. Karena antara komunikator dengan komunikan dapat langsung mengetahui efeknya, melalui dialog, diskusi langsung, mereka langsung saling memberikan interaksi secara timbal balik antara komunikator dengan komunikan, sehingga program yang disampaikan dapat dimengerti oleh masyarakat.

Pelaksanaan tugas sebagai negosiator Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lampung Selatan, sering merupakan proses yang sulit dan kompleks, karena tingkat kemampuan pegawai yang relatif tidak merata, hal tersebut terlihat masih adanya kecenderungan sebagian pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lampung Selatan , yang belum sepenuhnya memahami secara baik tentang tugas pokok dan fungsinya. Sehingga pimpinan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lampung Selatan selalu memberikan arahan secara langsung kepada pegawainya sebelum ditugaskan kepalangan, karenanya jika sumber komunikasi yang berbeda memberikan interpretasi yang tidak sama (*inconsistent*)

terhadap suatu standar dan tujuan, atau sumber informasi sama memberikan interpretasi yang penuh dengan pertentangan (*conflicting*), maka pada suatu saat pelaksana kebijakan akan menemukan suatu kejadian yang lebih sulit untuk melaksanakan suatu kebijakan secara baik, sehingga Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kabupaten Lampung Selatan, harus selalu meningkatkan kemampuannya dalam berkomunikasi dengan baik.

## **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Peranan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Dalam Menerapkan Pengamanan dan Ketertiban di Pasar Inpres Kalianda Kabupaten Lampung Selatan, sudah dilaksanakan, pimpinan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lampung Selatan sudah menerapkan peraturan yang ada dengan memberikan tugas kepada pegawai sesuai latar belakang dan kemampuannya, walaupun dalam pelaksanaannya belum optimal, hal tersebut karena banyaknya tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh Pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja, sedangkan jumlah pegawai relative terbatas.
2. Aspek-aspek Penghambat yaitu, (1) Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kabupaten Lampung Selatan, belum sepenuhnya mengetahui persis tugas pokok dan fungsinya. (2) Kedudukan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kabupaten Lampung Selatan sebagai pengamaman, sering bekerja bukan tugas pokok yang seharusnya dilaksanakan, sehingga pegawai tersebut tidak melaksanakan pekerjaan dengan optimal. (3) Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Menerapkan Pengamanan dan Ketertiban di Pasar Inpres Kalianda Kabupaten Lampung Selatan, sering mempunyai tugas yang padat yang diberikan oleh pimpinan sehingga sering terjadi timpang tindih tugas dan kewenangan yang dilaksanakan oleh pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Menerapkan Pengamanan dan Ketertiban di Pasar Inpres Kalianda Kabupaten Lampung Selatan.

Adapun implikasi yang dikemukakan dari penelitian ini adalah :

1. Dalam pelaksanaan tugas oleh staf pada Satuan Polisi Pamong Praja Menerapkan Pengamanan dan Ketertiban di Pasar Inpres Kalianda Kabupaten Lampung Selatan, selalu diadakan pembinaan secara terus menerus, yang diharapkan terjadi peningkatan kemampuannya, sehingga kemampuan pegawai dapat berkualitas dalam menjalankan tugasnya, jadi pegawai Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) ketika bertugas dilapangan akan terhindar kata-kata yang kurang sopan dan dapat melaksanakan Peraturan Tentang Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lampung Selatan dengan baik. Kemudian Perlu merapkan sanksi yang tegas atas pelaksanaan tugas pokok

dan fungsi Satuan Polisi Pamong Praja, sehingga pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan optimal.

2. Peranan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) dalam Menerapkan Pengamanan dan Ketertiban di Pasar Inpres Kalianda Kabupaten Lampung Selatan, dengan kebijakan tersebut bertujuan meningkatkan faktor pendukung efisiensi dan berusaha mengeliminir faktor penghambat tersebut. kualitas sumber daya manusia yang dalam hal ini yaitu pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pringsewu, harus terus meningkatkan kemampuannya sehingga dapat memberikan pelayanan dengan baik, sehingga dalam pelaksanaan fungsinya sebagai negosiator, dapat terjadi karena disamping adanya pemahaman yang jelas tentang petunjuk teknis, kejelasan dan kepastian perintah atasan, juga disampaikan secara pribadi dengan bahasa yang dimengerti dan menghormati para pegawai yang melaksanakan kebijakan tersebut. Kemudian untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan perannya maka perlu terus meningkatkan kemampuannya melalui pendidikan dan pelatihan agar mempunyai kemampuan sumber daya manusia yang memadai dan dapat diandalkan, sehingga tugas pokok dan fungsinya dapat berjalan dengan optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Admosudirjo, Prajudi. 2004, , Dasar-dasar Ilmu Administrasi, Jakarta, Seri Pustaka Ilmu Adm.
- Darwin, 1998. *Pokok-pokok Org.anisasi dan Asas-asas Manajemen*, Yogyakarta: Lapera Pustaka Utama.
- Dunn, William N., 2000. *Analisis Kebijaksanaan Publik*. Alih Bahasa: Muhadjir Darwin. Yogyakarta: Hamindita Offset.
- Dwiyanto, Agus, 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah Seminar Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Yogyakarta: FISIP UGM
- Edwards III, George, C., 1980. *Implementing Public Policy*. Washington D.C: Congressional Quarterly.
- Gibson, Ivancevich, dan Donelly, 1993, *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Hoogerwerf, A., 2009. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Erlangga.
- Islamy, Irfan, 2003. Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara. *Jakarta: Bumi Aksara*
- Jones, Charles O., 2004. *Kebijakan Publik (Public Policy)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moekijat, 2008, *Perencanaan Tenaga Kerja*, Bandung, Pioner Jaya.
- Mulyasa, 2004, *Manajemen Berbasis Madrasah*. Jakarta : Depag RI.
- Mustopadidjaja, 2008, *Manajemen Proses Kebijakan Publik*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Nugroho, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : PT.Aditama.
- Nurdin. 2005, *Guru Profesional & Implementasi Kurikulum*. Jakarta : Quantum Teaching

Parasuraman, Zeithaml Berry, 1988. *ServQual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*, Journal of retailing

Peraturan Bupati Lampung Selatan No.11 tahun 2013 tentang tugas pokok dan fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lampung Selatan.

Putra, S. 2001. *Perbandingan Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sedarmayanti, 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung, Ilham Jaya.

Siagian, Sondang P., 2004. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Haji Masagung

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Tachjan, 2008, *Implementasi Kebijakan Publik, AIPI Bandung-Puslit KP2W Lemlit Unpad*.

Tjokrowinoto, 2001. *Kebijaksanaan dan Administrasi Pembangunan : Perkembangan Teori dan Penerapan*, Jakarta : Masagung

UU No. 23 tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah

Wahab, Solihin Abdul, 2001. *Analisis Kebijakan, dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara

Wibawa, Samudra, 2004. *Kebijakan Publik, Proses dan Analisis*. Jakarta: Intermedia.

Widodo, 2009. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Tarsito

Zainal, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Toko Gunung Agung.