

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis terhadap indikator mengenai penilaian kinerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Mojokerto dalam pelaksanaan penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Benteng Pancasila, diperoleh beberapa kesimpulan penting yang menggambarkan capaian kinerja pegawai dalam 5 (lima) indikator penilaian kinerja oleh Terence R Mitchell (1978) dalam Sedarmayanti (2009), sebagai berikut.

1. Kualitas Kinerja (*Quality of Work*)

Kualitas kinerja yang baik, tercermin pada pelaksanaan tugas sesuai SOP, penerapan pendekatan humanis dalam berinteraksi dengan PKL, serta adanya evaluasi rutin dan pelatihan berkala untuk meningkatkan kompetensi pegawai.

2. Ketepatan Waktu (*Promptness*)

Ketepatan waktu kurang optimal, ditandai dengan tidak adanya jadwal penertiban yang tetap dan ketiadaan batas waktu penyelesaian setiap kegiatan penertiban, sehingga pelaksanaannya cenderung bergantung pada situasi di lapangan.

### 3. Inisiatif (*Initiative*)

Inisiatif kurang optimal, hal ini ditandai keterbatasan untuk bertindak mandiri karena harus menunggu instruksi atasan menjadi faktor yang mengurangi potensi inisiatif secara penuh.

### 4. Kemampuan (*Capability*)

Kemampuan yang baik, dapat memahami tugas dan prosedur kerja, menghadapi penolakan PKL dengan pendekatan humanis, menjaga situasi lapangan tetap kondusif melalui koordinasi lintas sektor, serta menyelesaikan rangkaian tugas penertiban secara menyeluruh.

### 5. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi efektif, melalui koordinasi antarinstansi, komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, serta komunikasi persuasif dan humanis dengan PKL.

## 5.2. Saran

Untuk meningkatkan kinerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Benteng Pancasila Kota Mojokerto, peneliti mengusulkan beberapa langkah yang dapat dilakukan, sebagai berikut:

1. Untuk mempertahankan dan sekaligus meningkatkan kualitas kinerja pegawai, Satpol PP Kota Mojokerto perlu terus memperkuat konsistensi penerapan SOP sebagai standar dalam pelaksanaan penertiban. Selain itu, meskipun pendekatan humanis telah berjalan

dengan baik, kemampuan interpersonal pegawai dapat semakin dioptimalkan melalui pelatihan komunikasi efektif dan manajemen konflik. Evaluasi berkala yang selama ini dilakukan juga dapat dikembangkan menjadi sistem monitoring yang lebih terdokumentasi sehingga perbaikan kinerja dapat dilakukan secara terarah. Dengan penguatan pelatihan teknis maupun non-teknis, kualitas kinerja pegawai dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

2. Untuk meningkatkan ketepatan waktu pelaksanaan penertiban, Satpol PP perlu menyusun jadwal penertiban yang lebih terstruktur serta memastikan bahwa setiap kegiatan penertiban memiliki batas waktu penyelesaian yang jelas. Penetapan jadwal rutin tidak hanya meningkatkan prediktabilitas kegiatan, tetapi juga memungkinkan pembagian tugas yang lebih efektif di internal organisasi. Selain itu, adanya batasan waktu dalam penyelesaian kegiatan penertiban akan membantu meningkatkan efisiensi kerja dan memastikan bahwa penggunaan sumber daya berjalan optimal. Dengan demikian, aspek ketepatan waktu dapat diperbaiki sehingga pelaksanaan tugas menjadi lebih terukur dan efisien.
3. Untuk mendorong peningkatan inisiatif pegawai, Satpol PP dapat memperluas ruang pemberdayaan pegawai dengan memberikan keleluasaan tertentu dalam mengambil langkah awal pada situasi mendesak tanpa harus menunggu instruksi pimpinan, tentu tetap dalam koridor SOP.

4. Untuk semakin meningkatkan kemampuan pegawai dalam pelaksanaan penertiban, Satpol PP dapat memperluas pelatihan teknis dan non-teknis yang berfokus pada penguatan kompetensi lapangan, seperti manajemen konflik, de-eskalasi situasi, pemahaman kebijakan daerah, serta kemampuan analisis sosial terkait kondisi PKL. Selain itu, perlu dilakukan simulasi operasional secara berkala untuk mengasah kecepatan pengambilan keputusan dan menyempurnakan koordinasi antar anggota tim. Penguatan kerjasama lintas instansi juga dapat memastikan pegawai memiliki dukungan informasi dan sumber daya yang memadai dalam menangani dinamika lapangan. Menyediakan lokasi relokasi terhadap pedagang, agar pedagang tetap bisa memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa harus beririsan dengan Satpol PP. Dengan peningkatan kapasitas tersebut, kemampuan pegawai akan semakin komprehensif dan adaptif dalam menghadapi persoalan PKL.
5. Untuk mengoptimalkan indikator komunikasi yang sudah berada dalam kategori baik, Satpol PP dapat meningkatkan efektivitas komunikasi publik melalui sosialisasi rutin kepada PKL mengenai aturan, lokasi berjualan yang diperbolehkan, serta konsekuensi penertiban. Sosialisasi tersebut akan membantu mengurangi kesalahpahaman dan resistensi PKL. Selain itu, komunikasi internal dapat diperkuat dengan memperluas penggunaan media koordinasi digital atau aplikasi pelaporan cepat sehingga proses penyampaian

informasi menjadi lebih real time. Penguatan keterampilan komunikasi persuasif dan etis melalui pelatihan juga dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam membangun hubungan yang konstruktif dengan PKL dan instansi terkait. Dengan demikian, kualitas komunikasi sebagai pendukung utama keberhasilan penertiban dapat semakin optimal.

6. Untuk meningkatkan optimalitas penertiban PKL liar di Jalan Benteng Pancasila Kota Mojokerto pemerintah dapat menata ulang lokasi berjualan dengan memindahkan PKL dari trotoar ke *designated vending zones* yang letaknya tidak jauh dari lokasi lama. Dimana lokasi ini terbilang strategis untuk pembeli, terdapat fasilitas seperti listrik; air; sanitasi dan tenda, penataan lapak yang terorganisasi, penyediaan lahan untuk parkir para konsumen, adanya regulasi operasional, serta adanya izin dari pemerintah. Kemudian beri tanda peringatan dilarang berjualan pada area trotoar yang digunakan oleh PKL masif ini berjualan.