

**GAYA KOMUNIKASI ANGGOTA SATUAN POLISI  
PAMONG PRAJA DALAM PENATAAN DAN  
PENERTIBAN PENGUNJUNG  
RSUD OTANAHA**

**Oleh:**

**MOHAMAD FERDI POTABUGA  
S2219011**

**SKRIPSI**



**PROGRAM SARJANA  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
GORONTALO  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

### GAYA KOMUNIKASI ANGGOTA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENATAAN DAN PENERTIBAN PENGUNJUNG RSUD OTANAHA

Oleh

MOHAMAD FERDI POTABUGA

NIM: S2219011

#### SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi.

Telah di setujui dan siap untuk diseminarkan

Gorontalo, 2023

Pembimbing I

Dr. Andi Subhan, S.S, M.Rd  
NIDN: 0923098001

Pembimbing II

Cahyadi S. Akasse, S.I.Kom, M.I.Kom  
NIDN: 1616049601

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Minarni Tolapa, S.Sos, M.Si  
NIDN: 0922047803

## HALAMAN PERSETUJUAN

### GAYA KOMUNIKASI ANGGOTA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENATAAN DAN PENERTIBAN PENGUNJUNG RSUD OTANAHA

Oleh

MOHAMAD FERDI POTABUGA

NIM: S2219011

#### SKRIPSI

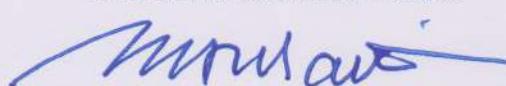
Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui  
Universitas Ichsan Gorontalo

1. Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si
2. Dra. Salma P. Nua, M.Pd
3. Fadlih Awwal Hasanuddin, S.IP.,M.I.Kom
4. Dr. Andi Subhan, S.S.,M.Pd
5. Cahyadi S. Akasse, S.I.Kom,M.I.Kom



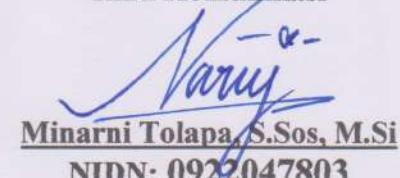
Mengetahui

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Mochammad. Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si  
NIDN: 0913027101

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi



Minarni Tolapa, S.Sos, M.Si  
NIDN: 0922047803

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mohamad Ferdi Potabuga  
NIM : S2219011  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul : Gaya Komunikasi Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penataan dan Penertiban Pengunjung RSUD Otanaha

Dengan ini saya menyampaikan bahwa:

1. Karya tulis saya (skripsi) ini adalah hasil dan belum pernah diajukan mendapatkan gelar akademik (sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain. Kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Gorontalo, 15 Mei 2023  
Yang Membuat Pernyataan



Mohamad Ferdi Potabuga

## ***ABSTRACT***

### ***MOHAMAD FERDI POTABUGA. S2219011. COMMUNICATION STYLE OF CIVIL POLICE UNIT PERSONNEL IN STRUCTURING AND CONTROLLING VISITORS TO OTANAHA REGIONAL HOSPITAL***

*In this study, communication style can be a problem-solving in structuring and controlling visitors to a public facility. Otanaha Regional Hospital is a health institution owned by the local government that implements structuring and controlling visitors with the help of the Civil Police Unit Personnel. This study aims to find the communication style of Civil Police Unit Personnel in structuring and controlling visitors to Otanaha Regional Hospital. This study uses a qualitative method. Informants in this study are the Civil Police Unit Personnel with the most meeting intensity in structuring and controlling visitors. Data collection techniques are through structured interviews, observation, and documentation. It employs data analysis with data modification, data presentation, and verification methods. This study uses the theory proposed by Heffner. The results of this study indicate that the communication styles used by Civil Police Unit Personnel consist of passive communication style, aggressive communication style, and assertive communication style. The three communication styles are practiced based on the circumstances that occur in the field. The use of communication styles is very effective by Civil Police Unit Personnel in structuring and controlling visitors to Otanaha Regional Hospital.*

*Keywords:* communication style, Civil Police, hospital visitors, structuring and controlling

## **ABSTRAK**

### **MOHAMAD FERDI POTABUGA. S2219011. GAYA KOMUNIKASI ANGGOTA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENATAAN DAN PENERTIBAN PENGUNJUNG RSUD OTANAHA**

Dalam penelitian ini, gaya komunikasi dapat menjadi *problem solving* dalam penataan dan penertiban pengunjung suatu fasilitas public. RSUD Otanaha adalah institusi kesehatan milik pemerintah daerah yang menerapkan penataan dan penertiban pengunjung dengan bantuan Satuan Polisi Pamong Praja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gaya komunikasi anggota Satuan Polisi Pamong Praja dalam penataan dan penertiban pengunjung RSUD Otanaha. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Informan pada penelitian ini merupakan anggota Satuan Polisi Pamong Praja yang memiliki intensitas pertemuan paling banyak dalam melakukan penataan dan penertiban pengunjung. Teknik pengumpulan data melalui wawancara terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis data dengan metode modifikasi data, penyajian data, dan verifikasi. Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Heffner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gaya komunikasi yang digunakan anggota Satuan Polisi Pamong Praja terdiri dari gaya komunikasi pasif, gaya komunikasi agresif, dan gaya komunikasi asertif. Ketiga gaya komunikasi itu digunakan berdasarkan situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan. Penggunaan gaya komunikasi sangat efektif dilakukan oleh anggota Satuan Polisi Pamong Praja dalam penataan dan penertiban pengunjung RSUD Otanaha.

Kata kunci: gaya komunikasi, Satpol PP, pengunjung RSUD Otanaha, penataan  
dan penertiban.

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*Ingatlah, Ketika kamu memohon pertolongan kepada Tuhanmu, lalu diperkenankannya bagimu: Sesungguhnya aku akan mendatangkan bala bantuan kepadamu dengan seribu Malaikat yang datang berturut-turut.*

*(Qs. Al-Anfal:ayat 9)*

*Maka jangan berkecil hati dan jangan pula putus asa, karena kamu lebih unggul jika kamu beriman*

*(Qs. Al-Imran:3:139)*

Persembahan karya tulis ini kepada kedua orangtua tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan. Ibunda tercinta (Nurlela Sirjhon Panu) dan Ayahanda tercinta (Hapni Potabuga). Terima kasih yang tak terhingga atas segala doa, dukungan, nasihat, cinta dan kasih sayang serta pengorbanan dari ibu dan ayah sampai saat ini.

Almamater Tercinta

Universitas Ichsan Gorontalo

Jurusian Ilmu Komunikasi

2023

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul sesuai dengan yang direncanakan. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti ujian Skripsi, penulis menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak, penelitian ini tidak dapat penulis selesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Orang tua tercinta Hapni Potabuga dan Nurlela Sirjhon Panu, yang selalu mencurahkan kasih sayang dan kesabarannya dalam merawat, mendidik serta mendoakan penulis dalam menyelesaikan studi serta saudara-saudara tersayang yang selalu memberikan semangat dan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini, dan mendukung penulis dalam keadaan apapun.
2. Dr. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si selaku ketua yayasan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi beserta jajarannya serta Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si sebagai Rektor Universitas Ichsan Gorontalo beserta jajarannya.
3. Dr. Mohammad Sakir, S.Sos., S.I.Pem.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta jajarannya serta Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si, sebagai Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Penasehat Akademik yang selalu memberikan masukan-masukan yang bermanfaat kepada peneliti selama berada di Universitas Ichsan Gorontalo.

4. Dr. Andi Subhan, S.S.,MPd selaku dosen Pembimbing I dan Cahyadi Saputra Akasse, S.I.Kom.,M.I.Kom selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta mengarahkan dalam penyusunan penelitian ini.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo dan segenap keluarga besar Universitas Ichsan Gorontalo khususnya teman-teman seperjuangan di Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan semua dukungan, semangat serta kerjasamanya.
6. Teman-teman dan sahabat yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan studi.

Saran dan kritik, penulis harapkan dari dewan pengaji dan semua pihak untuk menyempurnakan penulisan peneliti lebih lanjut. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan. Dengan semua kerendahan hati, saya mengharapkan agar diberikan kemudahan, masukan maupun binaan untuk diberikan kepada lembaga-lembaga yang selalu diberikan kemudahan dan rezeki yang berlipat ganda dari Allah *subhanahu wa ta'ala*, Amin.

Gorontalo, 15 Mei 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

### **HALAMAN JUDUL**

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Teoretis .....	5
1.4.2 Manfaat Akademik .....	5
1.4.3 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Komunikasi .....	7
2.2 Konsep Komunikasi .....	8
2.2.1 Komunikasi Sebagai Tindakan Satu Arah .....	8
2.2.2 Komunikasi Sebagai Interaksi .....	8
2.2.3 Komunikasi Sebagai Transaksi .....	9

2.3 Komunikasi Antarpribadi .....	9
2.4 Gaya Komunikasi .....	10
2.5 Satuan Polisi Pamong Praja di RSUD Otanaha .....	14
2.6 Penataan dan Penertiban.....	17
2.7 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	18
2.8 Kerangka Pikir.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Fokus Penelitian .....	21
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	21
3.3 Metode Penelitian .....	21
3.4 Informan Penelitian .....	22
3.5 Sumber Data .....	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.7 Analis Data .....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	26
4.1.1 Profil RSUD Otanaha .....	26
4.1.2 Penataan dan Penertiban Pengunjung .....	28
4.1.3 Satuan Polisi Pamong Praja .....	29
4.2 Hasil Penelitian .....	31
4.2.1 Gaya Komunikasi Pasif .....	32
4.2.2 Gaya Komunikasi Agresif .....	36
4.2.3 Gaya Komunikasi Asertif .....	38

4.3 Pembahasan .....	41
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>48</b>
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Manusia dalam kehidupannya tidak terlepas dari komunikasi, dimana komunikasi merupakan hal yang sangat mendasar dalam aktivitas kehidupan manusia. Dengan berkomunikasi, setiap individu dapat terhubung dengan individu lain dimanapun individu itu berada. Komunikasi juga telah berperan penting dalam terbentuknya suatu kelompok atau masyarakat yang sering berbagi informasi, ide, dan gagasan guna mencapai kesamaan makna. Banyak cara berkomunikasi bisa dengan menggunakan media, surat, lambang atau simbol, bahkan dengan tatap muka. Pada dasarnya komunikasi secara tatap muka dapat membuat hubungan yang harmonis bagi manusia dan sesamanya. Hal itulah yang membuat komunikasi secara tatap muka dikatakan sebagai komunikasi antarpribadi.

Komunikasi antarpribadi dianggap sebagai komunikasi yang paling efektif dalam hal upaya merubah sikap, pendapat, dan perilaku seseorang. Dalam prakteknya komunikasi antarpribadi ini tidak terlepas dari gaya komunikasi, karena gaya komunikasi merupakan keseimbangan antara perilaku formal dan perilaku kasual atau perilaku santai dalam suatu percakapan. Setiap individu akan menggunakan gaya komunikasi yang berbeda-beda dalam situasi gembira, sedih, marah, tertarik, atau bosan. Gaya komunikasi juga tidak hanya dimiliki oleh seorang individu saja, dalam organisasi atau lembaga juga terdapat gaya komunikasinya masing-masing. Gaya komunikasi dapat membuat organisasi atau

lembaga akan memiliki karakter atau ciri yang khas dalam komunikasi. Dalam dunia organisasi atau lembaga komunikasi yang memiliki gaya tersendiri memang sangat dibutuhkan. Terlebih lagi ketika berkolaborasi dengan organisasi atau lembaga lainnya. Organisasi atau lembaga Satuan Polisi Pamong Praja juga memiliki gaya komunikasi tersendiri saat berinteraksi dengan masyarakat.

Satuan Polisi Pamong Praja atau yang lebih dikenal dengan istilah Satpol PP merupakan organisasi atau lembaga khusus yang berperan guna mendukung terciptanya suatu sistem pemerintahan yang baik di lingkungan pemerintah daerah. Satpol PP juga merupakan unsur penting dalam upaya implementasi peraturan daerah serta penegakannya di dalam masyarakat sekaligus membantu di dalam menindak seluruh bentuk penyelewengan dalam konteks daerah. Keberadaan instansi pemerintah, di dalam hal ini Satuan Polisi Pamong Praja Kota Gorontalo dituntut guna bekerja secara profesional di dalam menangani pelanggaran-pelanggaran mengenai keamanan serta ketertiban yang terjadi di Kota Gorontalo. Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, ditegaskan bahwa Satuan Polisi Pamong Praja merupakan perangkat pemerintah daerah dengan tugas pokok menegakkan peraturan daerah, menyelenggarakan ketertiban umum serta ketentraman warga sebagai pelaksana tugas desentralisasi. Tidak hanya di dalam organisasinya, Satpol PP juga menugaskan beberapa anggotanya di berbagai instansi pemerintah Kota Gorontalo. Hal ini sangat membantu instansi terkait dalam melakukan tugasnya.

RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) Otanaha merupakan salah satu instansi pemerintah Kota Gorontalo yang bergerak di bidang kesehatan. Sejak diresmikan

oleh Walikota Gorontalo pada tanggal 19 Maret 2010, bangunan yang awalnya merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat Piloloda'a ini berubah menjadi RSUD Otanaha dan bahkan sekarang telah menjadi salah satu Rumah Sakit unggulan di Kota Gorontalo. Masyarakat yang berada di sekitar area rumah sakit banyak yang senang. Selain akses jalanan yang mudah, pelayanan baik dan tepat, kebersihannya yang terjaga, ketertiban dan ketentraman juga sangat baik.

Untuk ketertiban dan ketentraman atau juga semacamnya, instansi Satuan Polisi Pamong Praja menugaskan beberapa anggotanya dalam membantu menjaga ketertiban dan ketentraman RSUD Otanaha. Selain peraturan daerah, peraturan Rumah Sakit juga harus diterapkan oleh Satuan Polisi Pamong Praja baik pada pengunjung maupun karyawan rumah sakit itu sendiri, seperti memberikan informasi umum, tata cara pendaftaran, pembayaran, peraturan, hingga penjelasan mengenai keluhan yang dihadapi oleh keluarga pasien. Hal itu merupakan hak keluarga pasien untuk mengetahui segala peraturan hingga prosedur yang berlaku di RSUD Otanaha. Dalam kaitannya dengan gaya komunikasi, anggota Satpol PP menunjukkan bentuk bentuk tindakan dan respon seperti penertiban tempat parkir, kelengkapan alat pelindung diri bagi pengunjung dan karyawan, pembatasan jam besuk pasien, pelarangan merokok bahkan sampai langkah persuasi terhadap keluarga karena kondisi pasien yang mengkhawatirkan. Dalam hal ini, anggota Satpol PP harus memberikan pelayanan informasi melalui pengertian dan penjelasan mengenai informasi kepada pengunjung. Informasi yang disampaikan perlu diperhatikan secara jelas lengkap dan tepat. Untuk menangani hal tersebut Satuan Polisi Pamong Praja perlu melakukan pendekatan secara persuasif dengan

harapan agar tercipta hubungan emosional yang baik dengan pengunjung, namun harus tetap fokus pada pengamanan dan penertiban pengunjung RSUD Otanaha.

Di lain pihak, dalam melakukan tugasnya, anggota Satpol PP terkadang masih banyak masalah yang sering ditemui di lapangan. Keluarga pasien selaku pengunjung RSUD Otanaha, sering menyatakan pengaduan mereka mengenai cara anggota Satpol PP dalam menjalankan tugas yang terlalu keras dan tidak memberikan toleransi dalam melayani dan menertibkan pengunjung. Hal ini bahkan sering memicu terjadinya adu mulut bahkan adu jotos antara anggota Satpol PP dengan pengunjung RSUD Otanaha, terutama para pengunjung atau keluarga pasien yang datang bersama pasien yang kondisinya sudah sangat mengkhawatirkan. Hal ini disebabkan karena mental dan psikologi pengunjung atau keluarga pasien belum stabil, dan bertemu dengan anggota Satpol PP yang ingin menertibkan dengan cara yang keras dan tanpa toleransi sehingga pertengkaran pun sulit untuk dihindari.

Dalam hubungannya dengan masalah-masalah tersebut, anggota Satpol PP yang ditugaskan di RSUD Otanaha harus memiliki gaya komunikasi yang baik untuk menjelaskan informasi tentang peraturan dan prosedur yang berlaku di RSUD Otanaha dengan cara yang tepat dan akurat. Dengan demikian, informasi yang disampaikan oleh anggota Satpol PP dapat dipahami dan dimengerti oleh pengunjung.

Melihat fenomena anggota Satuan Polisi Pamong Praja dan pengunjung RSUD Otanaha di Kota Gorontalo, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti

permasalahan mengenai “Gaya Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penataan dan Penertiban Pengunjung RSUD Otanaha”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diidentifikasi, peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana gaya komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja dalam penataan dan penertiban pengunjung RSUD Otanaha?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dinyatakan oleh peneliti sebelumnya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gaya komunikasi yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dalam penataan dan penertiban pengunjung RSUD Otanaha.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil pada penelitian ini, dijabarkan sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Teoretis**

Dari segi keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu, khususnya ilmu komunikasi yang berkaitan dengan salah satu fungsinya, yaitu bidang pelayanan kepada masyarakat.

#### **1.4.2 Manfaat Akademik**

Dari segi akademik, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi atau rujukan untuk mahasiswa dan peneliti lain yang mengangkat topik yang sama.

### **1.4.3 Manfaat Praktis**

Dari segi praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi organisasi terutama Satuan Polisi Pamong Praja dalam menentukan gaya komunikasi yang dilakukan dalam penataan dan penertiban pengunjung RSUD Otanaha.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Komunikasi**

Komunikasi merupakan interaksi antara manusia. Artinya komunikasi selalu melibatkan dua individu atau lebih dengan berbagai niat, motivasi dan kemampuan dalam suatu fenomena komunikasi. Hal ini bersifat terus-menerus, berkesinambungan dan tidak memiliki akhir.

Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampai pesan dan orang yang menerima pesan. Senada dengan hal ini bahwa komunikasi atau *communication* berasal dari Bahasa latin “*communis*”. *Communis* atau dalam Bahasa Inggrisnya “*commun*” yang artinya sama. Apabila kita berkomunikasi (*to communicate*), ini berarti bahwa kita berada dalam keadaan berusaha untuk menimbulkan kesamaan (Suwardi dalam R. Saiful, 2016:9)

Adapun pengertian lain tentang komunikasi seperti yang di kemukakan Moor (dalam R. Saiful, 2016:9) adalah penyampaian pengertian antara individu. Dikatakannya semua manusia dilandasi kapasitas untuk menyampaikan maksud, hasrat, perasaan, pengetahuan, dan pengalaman dari orang yang satu kepada orang yang lain.

Banyak sekali definisi tentang komunikasi yang dirumuskan oleh para ahli. Semuanya memiliki arti dan makna yang berbeda-beda satu sama lainnya. Namun, pada dasarnya komunikasi memiliki pengertian yang tidak jauh berbeda

dengan ilmu sosial lainnya. Namun, dalam hal ini ilmu komunikasi lebih di peruntukkan kepada kejadian-kejadian komunikasi antara manusia.

## **2.2 Konsep Komunikasi**

Dalam komunikasi terdapat beberapa konsep yang telah mengalami perubahan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini, didasarkan pada cara memahami dan menjelaskan fenomena dalam komunikasi maupun pada cara mendefinisikan komunikasi itu sendiri. Wenbrug dan Wilmot (dalam Yasir, 2020:8) setidaknya ada tiga pemahaman mengenai konsep komunikasi yang dijabarkan sebagai berikut:

### **2.2.1 Komunikasi sebagai Tindakan Satu Arah**

Konsep komunikasi sebagai tindakan satu-arah merupakan komunikasi yang memfokuskan penyampaian pesan yang efektif dari individu kepada individu lain (sekelompok orang) baik secara langsung (tatap muka) melalui media seperti, televisi, radio, koran, atau surat kabar. Hal ini menjadikan komunikasi sebagai suatu proses linear yang di awali dengan sumber atau pengirim dan berakhir pada penerima, sasaran ataupun tujuannya.

Harold D. Laswell (dalam Yasir, 2020:9) mengatakan, komunikasi satu arah ini merupakan kegiatan secara sengaja dilakukan seseorang untuk menyampaikan rangsangan maupun membangkitkan respon orang lain.

### **2.2.2 Komunikasi sebagai Interaksi**

Konsep komunikasi dua arah sering dianggap sebagai suatu proses sebab dan akibat atau aksi dan reaksi yang arahnya bergantian. Proses interaksi yang berlangsung juga bersifat mekanis dan statis. (*feedback*) atau umpan balik

terhadap suatu pesan menjadi salah satu unsur penting yang harus di tambahkan dalam konsep ini.

Konsep komunikasi ini dianggap lebih dinamis dari pada konsep yang sebelumnya. Namun keduanya masih membedakan pengirim dan penerima pesan. Hal ini, masih tetap berorientasi pada sumber meskipun perannya sering bergantian.

### **2.2.3 Komunikasi sebagai Transaksi**

Pada konsep ini komunikasi merupakan suatu proses personal karena makna dan pemahamannya bersifat pribadi. Komunikasi ini bersifat dinamis, dan hal inilah yang membuat komunikasi ini dikatakan sebagai transaksi. Konseptualisasi ini menggarisbawahi pengirim dan penerimaan pesan dapat berlangsung secara terus-menerus dalam sebuah episode komunikasi (dalam Yasir, 2020:12)

Berdasarkan teori ini, komunikasi transaksional dapat di artikan sebagai proses kooperatif, pengirim dan penerima sama-sama harus bertanggung jawab atas dampak dari komunikasi ini.

### **2.3 Komunikasi Antarpribadi**

Manusia sebagai mahluk sosial memiliki kebutuhan dasar seperti bersosialisasi, berbagi emosi, pikiran, dan bergantung pada individu lain. Dengan melakukan hal tersebut akan menghasilkan interaksi atau hubungan yang lebih bermakna antara individu satu dengan yang lain. Hal ini merupakan peran komunikasi antarpribadi.

Menurut De Vito (dalam Raja Maruli Tua Sitorus, 2020:4) Mengatakan bahwa komunikasi antarpribadi merupakan pengiriman pesan dari individu dan

diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik yang langsung. Komunikasi ini sangat efektif dalam upaya menciptakan sikap, pendapat, atau perilaku maupun perilaku seseorang. Hal ini membuktikan, bahwa komunikasi antarpribadi sangat efektif bila digunakan dalam kehidupan, karena dengan melakukan aktifitas komunikasi ini seseorang atau pengirim pesan akan mengetahui efek atau umpan balik dari penerima berdampak positif atau negatif.

Dengan melakukan aktifitas komunikasi ini akan menunjukan adanya interaksi. Mereka yang terlibat dalam aktifitas ini mempunyai dua fungsi, masing-masing menjadi komunikator dan komunikan secara bergantian.

#### **2.4 Gaya Komunikasi**

Gaya komunikasi dapat didefinisikan sebagai salah satu perilaku dari komunikasi antarpribadi yang sering digunakan dalam situasi tertentu. Gaya komunikasi merupakan penyampaian pesan, ide, dan gagasan dengan menggunakan Bahasa yang baik. Penyampaian pesan secara verbal yang berupa kata-kata maupun penyampaian pesan secara nonverbal seperti menggunakan Bahasa tubuh, mimik wajah, dan gerakan tangan dalam berkomunikasi merupakan maksud dari gaya itu sendiri. Hal ini, membuktikan bahwa gaya komunikasi sangatlah penting dan berguna dalam melancarkan proses komunikasi dan menciptakan sebuah hubungan yang harmonis.

Gaya komunikasi disetiap individu mempunyai keunikan masing-masing. Penting bagi setiap individu mengetahui dan mengenali gaya komunikasi individu lain, hal ini akan sangat membantu dalam mengintrokeksi diri, sehingga bisa memperluas interaksi dan relasi antara individu satu dengan yang lain demi

tercapainya komunikasi yang efektif. Berdasarkan hal tersebut, gaya komunikasi dapat menghasilkan individu yang sukses dalam menciptakan hubungan dengan individu lain.

Gaya komunikasi mempunyai beberapa tipe atau jenis gaya komunikasi yang dikemukakan oleh para ahli seperti, Menurut Heffner (dalam Liliweri, 2015:261) gaya komunikasi dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu: (1) Gaya komunikasi pasif, (2) Gaya komunikasi agresif, dan (3) Gaya komunikasi asertif.

Seseorang dengan komunikasi pasif, akan menghindar dari untuk mengutarakan pendapat maupun perasaan secara terbuka, terutama dalam suatu hal yang berkaitan dengan hak-hak pribadinya. Hal ini mengakibatkan seseorang dengan gaya komunikasi pasif, akan selalu menghindari interaksi langsung dengan orang lain. Dalam gaya komunikasi pasif, para komunikatornya sering gagal bersikap tegas pada komunikasi maupun sesuatu hal, memberikan kesempatan pada orang lain untuk melanggar hak-hak mereka, tidak bisa mengungkapkan perasaan dan pendapatnya, berbicara halus dan selalu meminta maaf dalam hal yang tidak perlu, dan hampir tidak pernah kontak mata atau tampil dengan postur tubuh yang meyakinkan.

Seseorang dengan ini komunikasi agresif, selalu melibatkan manipulasi. lebih sering berbicara dengan suara keras, langsung, mahir, dan sering tampil dengan kata-kata yang berani. Hal ini mengakibatkan seseorang dengan komunikasi ini akan lebih sering di kategorikan sebagai orang sombong, karena dalam memenuhi kebutuhannya individu ini akan menggunakan cara yang

intimidatif, tidak sopan, dan bahkan dapat meyakinkan orang lain dalam berkomunikasi. Dalam gaya komunikasi agresif, komunikatornya akan menghinai dengan tujuan untuk menguasai orang lain, kritis terhadap sesuatu, suka menyalahkan, daya frustasi dan rasa toleransi yang rendah, berkelakuan kasar dan suka mengancam, berbicara dengan suara keras, suka menuntut dan sombong.

Seseorang dengan ini komunikasi asertif, memiliki sifat dan kepribadian yang baik. Tegas, percaya diri, dan menghargai dirinya sendiri merupakan cerminan dari gaya komunikasi asertif, dimana individu ini akan tampil dengan tenang, jelas dalam penjelasannya mengenai suatu hal, dan selalu berbicara jujur. Namun dalam mendekati orang lain, individu ini akan lebih sensitif, dapat berkompromi, dan tidak mudah dimanipulasi. Gaya komunikasi asertif ini merupakan gaya yang dimana individu dengan jelas mengutarakan ide dan gagasan, tegas, dan tidak melanggar hak-hak orang lain. Dalam gaya komunikasi asertif, para komunikatornya dapat menghargai dan menghormati, menjelaskan sesuatu dengan tepat dan jelas, berbicara dengan sopan, dapat mengontrol diri, mempunyai gestur tubuh yang santun, tidak dapat dimanipulasi, dan selalu membela hak-haknya. Teori ini akan menjadi teori utama dalam penelitian ini.

Penjelasan teori mengenai gaya komunikasi juga dikemukakan oleh Norton dan Carl Jung. Menurut Norton (dalam Liliweri 2015:255) terdapat beberapa tipe atau kategori gaya komunikasi yang di kelompokkan ke dalam beberapa jenis: (1) Gaya dominan, Gaya komunikasi yang sering digunakan oleh individu dalam melakukan kontrol kepada lawan bicara atau situasi sosial tertentu, (2) Gaya dramatis, Gaya komunikasi yang sering digunakan oleh individu yang selalu

berlebihan saat melakukan interaksi dengan lawan bicara, (3) Gaya kontroversial, Gaya komunikasi ini digunakan oleh individu yang sering menyampaikan pesan, ide, gagasan, dengan cepat untuk menantang lawan bicara, (4) Gaya animasi, Gaya komunikasi yang digunakan oleh individu saat berinteraksi dengan menggunakan isyarat, gestur tubuh dan raut wajah, (5) Gaya berkesan, Gaya komunikasi yang digunakan oleh individu yang bertujuan untuk merangsang orang lain sehingga mudah diingat, (6) Gaya santai, Gaya komunikasi yang digunakan oleh individu dengan penuh rasa gembira, tenang, dan senang, (7) Gaya atentif, Gaya komunikasi yang digunakan oleh individu dalam memberikan perhatian, bersikap simpati, dan empati, dan menjadi pendengar individu lain, (8) Gaya terbuka, Gaya komunikasi yang digunakan oleh individu secara terbuka tanpa ada sesuatu yang ditutup-tutupi, (9) Gaya bersahabat, Gaya komunikasi yang digunakan oleh individu yang bersikap ramah dan sopan saat berinteraksi dengan lawan bicara, dan (10) Gaya yang tepat, Gaya komunikasi yang digunakan oleh individu saat meminta untuk membicarakan suatu peristiwa yang tepat dan akurat dalam interaksi tatap muka.

Menurut Carl Jung (dalam Liliweri 2015:259) gaya komunikasi mempunyai jenis-jenis sebagai berikut: (1) *The Controlling Style*, (2) *Collaborator Style*, (3) *Analyzer Style*, dan (4) *Socializer Style*

*The Controlling Style* (Gaya Pengendali) merupakan gaya komunikasi yang bertujuan untuk mengendalikan diri sendiri, orang lain, dan dapat mengendalikan situasi tertentu. Individu yang menggunakan gaya komunikasi ini selalu memfokuskan tujuannya agar bisa tercapai, memiliki rasa yang tinggi terhadap

segala sesuatu yang bersifat penting, tidak mempunyai rasa ketertarikan, dan perhatian untuk berbagi pesan. *Collaborator Style* (Gaya Kolaborator) merupakan gaya yang santai. Individu yang menggunakan gaya komunikasi ini selalu bersikap baik pada hubungan dan menikmati kerja sama dengan individu lain demi mencapai tujuan bersama. Individu ini gemar memberikan ide atau gagasan, takut dalam mengambil keputusan, sangat emosional sehingga selalu tampil dengan suara yang ekspresif. *Analizer Style* (Gaya Analisis) merupakan suatu gaya yang mengandalkan logika dalam menganalisis suatu fenomena. Individu yang menggunakan gaya komunikasi ini merupakan seorang pemikir yang berorientasi pada hal-hal dengan tingkat rincian yang tinggi. Individu ini selalu berusaha dalam situasi dan kondisi apapun untuk menemukan solusi dan membuat keputusan sebelum bertindak. Individu ini sangat berhati-hati sehingga dalam melakukan komunikasi verbal dan non verbal sangat baik dan efektif. *Socializer Style* (Gaya Sosial). Individu yang menggunakan gaya komunikasi ini merupakan seseorang yang gaul. Hal ini, dikarenakan suasana sosial ketika bertemu dengan orang lain akan membuatnya mendapatkan energi yang baru. Jika individu ini menginginkan untuk memutuskan sesuatu maka akan menemukan berbagai pendapat yang dihasilkan melalui proses interaksi dengan orang lain.

## 2.5 Satuan Polisi Pamong Praja di RSUD Otanaha

Satuan Polisi Pamong Praja atau yang lebih dikenal dengan sebutan (Satpol PP) terbentuk berdasarkan ketentuan yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, dan secara lebih khusus Satpol PP ini diakomodasikan dalam peraturan daerah Nomor 6 Tahun 2010

tentang Satuan Polisi Pamong Praja. Dalam ketentuan umum Pasal 1 angka 8 mengatakan bahwa “Satuan Polisi Pamong Praja yang selanjutnya akan disingkat Satpol PP, merupakan bagian perangkat daerah dalam menegakan peraturan daerah dan penyelenggaraan ketertiban umum serta ketentraman masyarakat”.

Melihat bagaimana pentingnya tugas Satpol PP, banyak masyarakat yang mengharapkan kepada para pegawai yang ada didalamnya mampu mampu untuk menjalankan dan memainkan peran dengan baik, guna menghasilkan proses pemerintahan yang efektif.

Pasal 3 ayat 2 peraturan pemerintah Nomor 6 tahun 2010 tentang Satpol PP mengatakan bahwa Satpol PP dipimpin oleh kepala satuan yang mempunyai jabatan dibawah kepala daerah melalui sekretaris daerah. Selanjutnya dijelaskan secara umum bahwa Satpol PP diberikan tugas dan tanggung jawab untuk membantu kepala daerah untuk menghasilkan suatu kondisi daerah yang aman, tenram, tertib dan teratur sehingga penyelenggaraan roda pemerintahan bisa diterapkan dengan baik dan efektif. Hal ini dapat menciptakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat setempat.

Kota Gorontalo merupakan daerah yang juga mempunyai instansi Satpol PP yang dibentuk berdasarkan peraturan Wali Kota Daerah Kota Gorontalo. Satpol PP di daerah Kota Gorontalo mempunyai anggota atau personil sebanyak 273, yang terdiri dari 71 Pegawai Negeri Sipil dan 202 Tenaga Penunjang Kegiatan.

Satpol PP menjalankan tugas dan kegiatan pelaksanaan lapangan yang sesuai dengan standar oprasional prosedur seperti melakukan pendekatan secara persuasif terhadap penegakan peraturan daerah serta pengaman maupun

kenyamanan masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat Gorontalo sangat menjujung tinggi Adat Bersendikan Sara dan Sara Bersendikan Kitabullah. Berdasarkan tugas dan kegiatan pelaksanaan lapangan, Pemerintah Kota Gorontalo mengharapkan tumbuhnya kesadaran dan ketaatan masyarakat terhadap Peraturan daerah.

Satpol PP juga menugaskan beberapa anggotanya di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang lain. Hal ini, bertujuan agar setiap SKPD dapat berkoordinasi dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah dengan baik. Salah satu SKPD yang dimana terdapat beberapa anggota Satpol PP yang ditugaskan adalah RSUD Otanaha.

RSUD Otanaha merupakan reformasi dari Pusat Kesehatan Masyarakat Piloloda yang didirikan pada tahun 1970 dengan nama Balai Pengobatan Potanga yang bertempat diruang kantor Camat Kota Barat. Pada tahun 1975 pemerintah dan masyarakat dengan berbagai upaya melakukan penambahan ruangan dengan bertambah fungsinya menjadi Balai Kesehatan Ibu dan Anak. Barulah pada tahun 1990 beralih menjadi Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang lebih dikenal dengan Puskesmas.

Pada tahun 2010 RSUD Otanaha diresmikan oleh Walikota Gorontalo dengan jumlah pegawai 79 orang, 4 pejabat struktural dan 70 orang pejabat fungsional serta administrasi. Namun, seiring dengan meningkatnya kegiatan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, RSUD Otanaha dipindahkan lokasinya dari yang awalnya berlokasikan di Kelurahan Piloloda'a kini sudah berlokasi di Kelurahan Buladu Kecamatan Kota Barat sejak 2013.

Dengan pindahnya RSUD Otanaha ke lokasi yang baru, banyak perubahan yang sangat signifikan, baik dari peralatan dan tenaga medis, gedung perawatan, dan juga terdapat beberapa anggota Satuan Polisi Pamong Praja yang ditugaskan oleh pemerintah daerah untuk melakukan penataan dan penertiban di area RSUD Otanaha.

Satuan Polisi Pamong Praja yang awalnya berjumlah Sembilan orang yang dibagi menjadi tiga regu jaga. Namun saat ini, RSUD Otanaha sudah menjadi salah satu Rumah Sakit yang terbesar di wilayah Kota Gorontalo sehingga dalam upaya melakukan penataan dan penertiban area Rumah Sakit membutuhkan anggota Satuan Polisi Pamong Praja yang lebih banyak. Dan saat ini anggota Satuan Polisi Pamong Praja yang ditugaskan oleh pemerintah daerah dalam penataan dan penertiban RSUD Otanaha sudah di tambah lima orang. Total ada empat belas anggota Satuan Polisi Pamong Praja yang bertugas di RSUD Otanaha Kota Gorontalo

## **2.6 Penataan dan Penertiban**

Penataan merupakan proses, cara, perbuatan menata, pengaturan, dan menyusun. Penertiban merupakan proses, cara, dan perbuatan menata, (Kamus Besar Bahasa Indonesia versi online, 2016). Dapat disimpulkan bahwa penataan dan penertiban merupakan suatu proses kegiatan yang bertujuan untuk mengatur sesuatu menjadi lebih baik dari yang sebelumnya.

Kegiatan penataan dan penertiban ini, sering dikaitkan dengan beberapa instansi atau lembaga pemerintahan, salah satunya lembaga atau instansi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Penataan dan penertiban merupakan salah satu

tugas utama Satpol PP dalam upaya mengatur dan menata daerah maupun lembaga-lembaga yang terkait dengan pemerintah daerah.

RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) Otanaha merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang kesehatan, dimana dalam hal penataan dan penertiban RSUD Otanaha, dibantu oleh instansi lain yaitu Satpol PP. Satpol PP menugaskan beberapa anggotanya dalam melaksanakan tugas di RSUD Otanaha. Hal ini dilakukan untuk menciptakan atau membangun citra yang baik bagi kedua instansi dan pemerintah daerah dimata masyarakat.

## **2.7 Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Penelitian terdahulu merupakan bahan pertimbangan bagi peneliti untuk melakukan penelitian. Penelitian terdahulu dijadikan sebagai perbandingan data terkait analisis faktor yang dihasilkan. Dalam penelitian yang akan diteliti ini diambil dari jurnal dan artikel berikut:

1. Vianesa Sucia (2016) meneliti Gaya Komunikasi Guru terhadap motivasi belajar siswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak kegagalan siswa dalam memahami informasi dari gaya komunikasi guru yang tidak sesuai dengan siswa. Penelitian ini menggunakan analisis regresi liner sederhana yang menunjukkan bahwa gaya komunikasi guru sangat berpengaruh dalam upaya memotivasi siswa untuk belajar.
2. Usan Bagou (2016) meneliti faktor-faktor penghambat pelaksanaan tugas dan fungsi aparat di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Gorontalo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan tugas pokok yang diemban. Penelitian ini

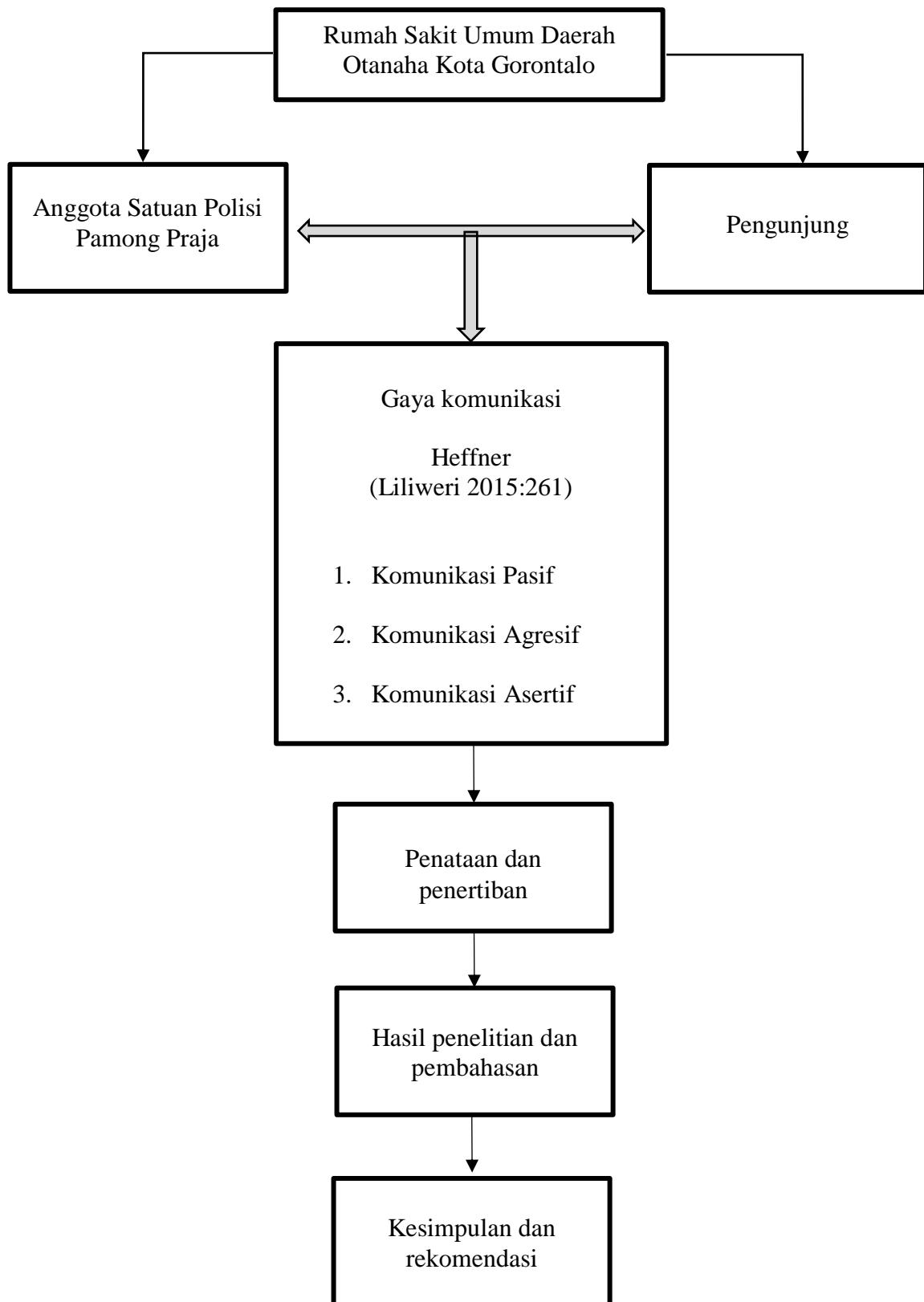
menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik observasi, wawancara dan pencatatan data sekunder merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini.

## 2.8 Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini, RSUD Otanaha menjadi kerangka utama dimana terdapat beberapa anggota Satuan Polisi Pamong Praja yang membantu mengelola penataan dan penertiban, dan pengunjung RSUD Otanaha. Hal ini menghasilkan aktifitas komunikasi antara anggota Satuan Polisi Pamong Praja dan pengunjung.

Dalam kegiatan penataan dan penertiban menghasilkan suatu rumusan masalah yang diteliti oleh peneliti yaitu gaya komunikasi anggota Satuan Polisi Pamong Praja dalam penataan dan penertiban pengunjung RSUD Otanaha. Gaya komunikasi ini sangat diperlukan agar anggota Satuan Polisi Pamong Praja dapat mengendalikan sikap dan perilaku pengunjung.

Setelah melakukan penelitian berdasarkan fenomena tersebut, peneliti akan menjabarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai gaya komunikasi anggota Satuan Polisi Pamong Praja dalam penataan dan penertiban pengunjung RSUD Otanaha. Selanjutnya peneliti akan memberikan kesimpulan dan rekomendasi mengenai penelitian ini. Berikut bagan kerangka pikir penelitian:



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Fokus Penelitian**

Pada penelitian ini, penulis memfokuskan pada gaya komunikasi yang dilakukan oleh Anggota Satuan Polisi Pamong Praja dalam penataan dan penertiban pengunjung RSUD Otanaha.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti memilih lokasi di Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo. Penulis memerlukan waktu kurang lebih dua bulan yaitu bulan Februari sampai dengan Maret 2023.

#### **3.3 Metode Penelitian**

Peneliti akan melakukan penelitian melalui pendekatan dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2013:18) Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci.

Adapun dalam ilmu komunikasi, terdapat para pakar yang menjelaskan tentang metode penelitian, seperti Rachmat Kriyantono (2014:18) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian atau riset yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Hal ini lebih dipertegas pada kedalaman kualitas bukan pada kuantitas data.

Menurut Atwar Bajari (2014:46) menjelaskan bahwa metode deskriptif merupakan metode yang bertujuan untuk mengetahui secara tepat sifat-sifat suatu

individu, kelompok, gejala, keadaan tertentu, atau menentukan frekuensi suatu fenomena yang ada hubungannya antara satu fenomena dan fenomena lainnya dalam masyarakat.

Menurut Amir Hamzah (2021:2) mengutarakan bahwa penelitian kualitatif merupakan aktifitas peneliti yang dituntut untuk mencari, menemukan, dan mengetahui fenomena yang tidak tampak atau samar-samar bahkan belum ada sebelumnya. Hal ini menjadikan penelitian kualitatif bersifat mengungkap suatu kejadian yang berkaitan dengan kejadian lainnya secara menyeluruh untuk mendapatkan data atau informasi.

### **3.4 Informan Penelitian**

Penentuan informan dalam penelitian ini akan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengambilan sampel merupakan pilihan yang disengaja karena kualitas informasi yang dimiliki *informan*. Peneliti memutuskan apa yang perlu diketahui dari *informan* yang akan di teliti.

Berdasarkan teknik ini, peneliti akan mendapatkan informan yang dapat menjadi sumber dan data, sehingga akan memudahkan peneliti dalam menjelajahi objek atau situasi yang diteliti. Yang akan menjadi informan didalam penelitian ini adalah yang memenuhi kriteria berikut:

1. Merupakan anggota Satuan Polisi Pamong Praja yang ditugaskan oleh Pemrintah Kota Gorontalo di Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha
2. Terkait dalam kegiatan penataan dan penertiban pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha di Kota Gorontalo
3. Bertugas dalam rentan waktu lima tahun ke bawah

### **3.5 Sumber Data**

Sumber data merupakan subjek maupun objek yang dapat memberikan informasi kepada peneliti mengenai penelitian. Penelitian ini akan melakukan pengumpulan data berdasarkan dua sumber data, yaitu:

1. Data primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung diberikan oleh informan kepada peneliti di lokasi penelitian seperti, wawancara.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh peneliti, bersumber dari dokumen yang ambil di lokasi penelitian dan berkaitan dengan topik penelitian seperti, buku, jurnal, artikel dan catatan internal dalam lokasi penelitian.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini akan menggunakan teknik pengumpul data dengan menggunakan beberapa metode, sehingga data yang diperoleh tepat dan kredibilitasnya tidak diragukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Wawancara Terstruktur

Menurut (Neitzel, Bernstein, dan Millich., dalam Fadhallah 2021:7) Wawancara terstruktur digunakan ketika *interviewer* sudah memiliki daftar mengenai hal-hal yang ingin ditanyakan kepada *informan*, dan susunan pertanyaannya tidak diubah.

Peneliti menggunakan wawancara terstruktur pada saat wawancara dilakukan terhadap *informan*, sehingga peneliti akan lebih mudah membandingkan informasi yang diberikan oleh masing-masing *informan*.

## 2. Observasi

Menurut Afrizal (2014:18) Observasi terlibat merupakan aktifitas peneliti yang tinggal kelompok yang diteliti dan melakukan kegiatan yang dilakukan selama jangka waktu yang ditentukan. Dalam melakukan teknik ini diperlukan melihat, mendengarkan, atau merasakan sendiri segala sesuatu yang terjadi di lokasi penelitian. Peneliti akan menjadi bagian dari objek yang akan diteliti.

## 3. Dokumentasi

Menurut Afrizal (2014:21) Dokumentasi merupakan suatu aktivitas yang berkaitan dengan pengumpulan bahan yang tertulis untuk melengkapi informasi yang diperlukan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kebenaran atau ketepatan informasi yang diperoleh di tempat penelitian. Dokumentasi yang dimaksudkan seperti media, surat, dan laporan merupakan bukti kuat dalam penelitian ini.

## 3.7 Analisis Data

Miles dan Huberman (dalam, Afrizal 2014:178) mengatakan analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara siklus, dimulai dari tahap satu sampai tiga dan kembali lagi ke tahap satu. Tahap pertama kodifikasi data, yang ke dua penyajian data dan yang ke tiga yaitu penarikan kesimpulan atau verifikasi. Tahap-tahap ini akan dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Tahap kodifikasi data

Tahap ini merupakan pengkodingan terhadap data-data yang dikumpulkan. Peneliti akan melakukan pengkodingan data dengan cara memberikan nama atau penamaan terhadap hasil penelitian. Tahap pertama ini akan menghasilkan tema-tema atau klasifikasi dari hasil penelitian. Tema-tema atau klasifikasi telah mengalami penamaan oleh peneliti.

Menurut Miles dan Huberman (dalam, Afrizal 2014:179) kode yang dimaksud merupakan kategori atau dapat pula diartikan sebagai penamaan terhadap interpretasi yang telah dibuat.

## 2. Tahap penyajian data

Tahap ini merupakan tahap lanjutan analisis dimana peneliti menyajikan temuan penelitian berupa kategori atau pengelompokan. Peneliti akan menyajikan hasil temuan penelitian menggunakan cara naratif. Hal ini lebih efektif dibandingkan dengan menggunakan Matriks dan Diagram (Miles dan Huberman dalam, Afrizal 2014:179).

## 3. Tahap penarikan kesimpulan atau verifikasi

Tahap ini merupakan suatu tahap lanjutan dimana pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan dari temuan data penelitian. Hal ini merupakan interpretasi peneliti atau penemuan melalui suatu wawancara maupun sebuah dokumen. Selanjutnya, peneliti akan melakukan pengecekan kesahihan interpretasi dengan mengecek proses koding dan penyajian data untuk memastikan tidak terdapat kesalahan.

Menurut Miles dan Huberman (dalam, Afrizal 2014:179) langkah-langkah ini dilakukan atau diulangi terus menerus setelah selesai mengumpulkan data

dengan teknik apapun. Tahap-tahap ini harus dilakukan terus-menerus hingga penelitian berakhir.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Profil RSUD Otanaha**

Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha atau yang lebih dikenal dengan RSUD Otanaha merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri. Hal ini mengharuskan meningkatnya pelayanan yang lebih berkualitas dan terjangkau oleh semua kalangan masyarakat. Hal ini di harapkan agar terciptanya kesetaraan dalam pelayanan dan terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya seperti yang tertuang dalam Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Sebagai salah satu institusi sosial, RSUD Otanaha dituntut untuk melakukan pelayanan kesehatan kepada semua kalangan masyarakat tanpa melihat atau membeda-bedakan golongan, suku, ras, agama. RSUD Otanaha bertempat di Kelurahan Buladu Kecamatan Kota Barat. Luas lahan yang dimiliki 13.050 M<sup>2</sup>, dengan luas bangunan 12.500<sup>2</sup>.

RSUD Otanaha memiliki batas geografi atau wilayah yang dibagi menjadi 4 bagian, yaitu:

1. Bagian utara yang berbatasan dengan Kecamatan Tilango
2. Bagian selatan yang berbatasan dengan Kecamatan Bone Bolango
3. Bagian timur yang berbatasan dengan Kecamatan Kabilia
4. Bagian barat yang berbatasan dengan Kecamatan Batuda'a

RSUD Otanaha mempunyai struktur organisasi dan tata kerja yang berlandaskan pada peraturan daerah kota Gorontalo Nomor 11 Tahun 2010 yang dimana hal ini di tetapkan pada tanggal 30 agustus 2010. Berdasarkan tingkat pelayanan saat ini dan diikuti juga oleh perubahan yang sering terjadi, RSUD Otanaha mempunyai keinginan dan berkomitmen untuk menciptakan suatu tingkat pelayanan yang lebih baik yang diformulasikan dalam visi dan misi. Berikut penjabaran:

Visi: Mewujudkan pelayanan kesehatan rujukan regional yang bermutu menuju Rumah Sakit yang terakreditasi paripurna di Provinsi Gorontalo.

Misi:

1. Melaksanakan pelayanan medik, pelayanan keperawatan, dan pelayanan penunjang medik yang bermutu dan SMART (Sopan, Manusia, Ramah dan Terampil)
2. Mengembangkan kemampuan pelayanan dengan kemampuan pengelolaan lingkungan yang sehat dan produktif.
3. Mengelola seluruh sumber daya secara transparan, efektif, efisien dan akuntabel.
4. Meningkat dan mengembangkan sistem rujukan dan jejaring pelayanan medik.

Tujuan:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan sistem rujukan secara komprehensif
2. Meningkatkan profesionalisme dan kualitas sumber daya manusia

3. Menciptakan sistem manajamen dan informasi yang optimal.

RSUD Otanaha merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kota Gorontalo. RSUD Otanaha menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

Tugas Pokok: Menjalankan pelayanan kesehatan paripurna secara berdayaguna dan berhasilguna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit dan rujukan.

Fungsi:

1. Pelayanan medis
2. Pelayanan penunjang medis dan non medis
3. Pelayanan dan asuhan keperawatan
4. Pelayanan rujukan
5. Pendidikan dan pelatihan
6. Penelitian dan pengembangan
7. Pelayanan administrasi umum dan pengembangan

#### **4.1.2 Penataan dan Penertiban Pengunjung**

Penataan dan penertiban pengunjung di RSUD Otanaha memang sampai saat ini masih merupakan salah satu hal yang perlu dibenahi. Hal itu sangat berpengaruh pada citra RSUD Otanaha yang terhitung baru di Kota Gorontalo. Penataan dan penertiban pengunjung juga sangat berpengaruh pada kinerja karyawan dan kesehatan pengunjung. Bekerja di tempat yang tenang karena pengunjung tertata dan tertib, akan memaksimalkan kinerja dari karyawan,

sementara pengunjung yang tertata dan tertib, bisa terhindar dari virus dan penyakit yang menular.

Namun sampai saat ini hal tersebut belum bisa diwujudkan. Hal itu diakibatkan karena suasana hati dari pengunjung yang datang di RSUD Otanaha sangat beragam sehingga sering terjadi konflik antara pengunjung dan karyawan RSUD Otanaha itu sendiri. Disinilah peran Satpol PP yang ditugaskan di RSUD Otanaha untuk meredam konflik yang terjadi sekaligus melakukan penataan dan penertiban pada pengunjung RSUD Otanaha.

#### **4.1.3 Satuan Polisi Pamong Praja**

Satuan Polisi Pamong Praja atau yang lebih dikenal dengan sebutan (Satpol PP) terbentuk berdasarkan ketentuan yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, dan secara lebih khusus Satpol PP ini diakomodasikan dalam peraturan daerah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja. Dalam ketentuan umum Pasal 1 angka 8 mengatakan bahwa “Satuan Polisi Pamong Praja yang selanjutnya akan disingkat Satpol PP, merupakan bagian perangkat daerah dalam menegakan peraturan daerah dan penyelenggaraan ketertiban umum serta ketenteraman masyarakat”.

Melihat bagaimana pentingnya tugas Satpol PP, banyak masyarakat yang mengharapkan kepada para pegawai yang ada didalamnya mampu mampu untuk menjalankan dan memainkan peran dengan baik, guna menghasilkan proses pemerintahan yang efektif.

Pasal 3 ayat 2 peraturan pemerintah Nomor 6 tahun 2010 tentang Satpol PP mengatakan bahwa Satpol PP dipimpin oleh kepala satuan yang mempunyai

jabatan dibawah kepala daerah melalui sekretaris daerah. Selanjutnya dijelaskan secara umum bahwa Satpol PP diberikan tugas dan tanggung jawab untuk membantu kepala daerah untuk menghasilkan suatu kondisi daerah yang aman, tenram, tertib dan teratur sehingga penyelenggaraan roda pemerintahan bisa diterapkan dengan baik dan efektif. Hal ini dapat menciptakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat setempat.

Kota Gorontalo merupakan daerah yang juga mempunyai instansi Satpol PP yang dibentuk berdasarkan peraturan Wali Kota Daerah Kota Gorontalo. Satpol PP di daerah Kota Gorontalo mempunyai anggota atau personil sebanyak 273, yang terdiri dari 71 Pegawai Negeri Sipil dan 202 Tenaga Penunjang Kegiatan.

Satpol PP menjalankan tugas dan kegiatan pelaksanaan lapangan yang sesuai dengan standar oprasional prosedur seperti melakukan pendekatan secara persuasif terhadap penegakan peraturan daerah serta pengaman maupun kenyamanan masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat Gorontalo sangat menjunjung tinggi Adat Bersendikan Sara dan Sara Bersendikan Kitabullah. Berdasarkan tugas dan kegiatan pelaksanaan lapangan, Pemerintah Kota Gorontalo mengharapkan tumbuhnya kesadaran dan ketaatan masyarakat terhadap Peraturan daerah.

Satpol PP juga menugaskan beberapa anggotanya di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang lain. Hal ini, bertujuan agar setiap SKPD dapat berkoordinasi dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah dengan baik. Salah satu SKPD yang dimana terdapat beberapa anggota Satpol PP yang ditugaskan adalah RSUD Otanaha.

Berikut Tugas Pokok dan Fungsi dari Satuan Polisi Pamong Praja di RSUD Otanaha, yakni: (1) Menyiapkan peralatan yang diperlukan sesuai dengan ketentuan yang ada untuk memperlancar tugas pokok, (2) Melakukan penjagaan terhadap fasilitas kantor dan ruangan sesuai ketentuan yang ada untuk memperlancar tugas, (3) Mengidentifikasi terhadap pegawai atau tamu yang masuk dan keluar, barang, dan lalu lintas kendaraan sesuai dengan ketentuan yang ada untuk ketertiban dan keamanan, (4) Melakukan pengawasan pegawai/tamu, barang dan kendaraan di lingkungan unit kerja/UPT berdasarkan ketentuan yang berlaku agar menjamin keamanan, (5) Melakukan penataan kendaraan keluar masuk di area parkir sesuai dengan ketentuan yang ada untuk memperlancar tugas, dan (6) Melakukan tindakan segera apabila terjadi insiden atau musibah berdasarkan prosedur kerja yang ditetapkan agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan.

#### **4.2 Hasil Penelitian**

Satuan Polisi Pamong Praja atau yang lebih di kenal dengan sebutan Satpol PP merupakan salah satu organisasi yang bertugas mengamankan dan menertibkan segala setuatu yang berkaitan dengan pemerintah terutama pemerintahan Kota Gorontalo. Satpol PP juga menugaskan beberapa anggotanya di beberapa instansi pemerintahan salah satunya di RSUD Otanaha.

Di RSUD Otanaha terdapat beberapa anggota Satpol PP yang bertugas dan masing-masing mempunyai gaya komunikasi yang berbeda-beda. Untuk memudahkan pembaca agar lebih mudah memahami hasil penelitian, penulis menggunakan nama inisial informan dalam penyajian hasil penelitian. STH

merupakan koordinator Satpol PP, MRI sebagai informan 1, SRB sebagai informan 2, dan FKD sebagai informan 3. Sebelum melakukan penelitian penulis sempat berkomunikasi dengan koordinator Satpol PP terkait dengan penataan dan penertiban pengunjung. Menurut STH selaku koordinator anggota Satpol PP dalam wawancaranya menegaskan bahwa.

“Semua anggota Satpol PP yang ditugaskan di RSUD Otanaha ini merupakan anggota-anggota pilihan. Karena di RSUD Otanaha ini, anggota Satpol PP lebih sering bertemu dan berinteraksi dengan pengunjung dibandingkan dengan instansi lain. Selain memiliki kedisiplinan dan postur tubuh yang bagus, cara berkomunikasi juga merupakan hal utama yang harus dimiliki setiap anggota Satpol PP di RSUD Otanaha.” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara diatas, diketahui bahwa setiap anggota Satpol PP yang bertugas di RSUD Otanaha merupakan anggota pilihan yang dipilih berdasarkan kedisiplinan, gaya komunikasi dan memiliki postur tubuh yang bagus. Oleh karena Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gaya komunikasi anggota Satuan Polisi Pamong Praja dalam penataan dan penertiban pengunjung di RSUD Otanaha, dilakukan wawancara dengan beberapa anggota Satpol PP.

#### **4.2.1 Gaya Komunikasi Pasif**

Terkait dengan pertanyaan pertama, “Apakah Anda tidak bisa bersikap tegas saat berinteraksi dengan pengunjung?”, diperoleh hasil wawancara dari MRI menjawab bahwa ketika bertugas terkait penataan dan penertiban bersikap tegas dapat lebih memudahkan tugasnya saat berinteraksi. Pernyataan itu sesuai dengan wawancara yang dikutip sebagai berikut.

“Tidak. Saya bisa bersikap tegas saat berinteraksi dengan pengunjung karena hal ini akan lebih mempermudah tugasnya dalam melakukan penataan dan penertiban kepada para pengunjung.” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dilihat bahwa hampir semua pengunjung RSUD Otanaha lebih mudah ditata dan ditertibkan dengan cara yang tegas. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa hal ini akan menjadi bumerang karena perbedaan situasi dan kondisi. Lain halnya dengan SRB dia merespon bahwa, dia tidak bisa bersikap tegas, hal itu karena dia merupakan anggota paling muda dari anggota Satpol PP yang bertugas di RSUD Otanaha. Dalam hasil wawancaranya, dia mengatakan bahwa.

“Ya, saya tidak bisa bersikap tegas karena saya merupakan anggota yang paling muda diantara anggota Satpol PP lainnya. Jadi saya masih ragu untuk mengambil keputusan” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, tidak semua anggota Satpol PP bisa tegas. Hal ini mungkin tergantung pada situasi dan kondisi, terkadang tekanan dari pengunjung juga sangat berpengaruh dalam pengambilan sikap seorang anggota. Lebih lanjut, FKD menegaskan bahwa dia mampu bersikap tegas saat berinteraksi dengan pengunjung. Dalam hasil wawancaranya, dia menegaskan bahwa.

“Tidak, saya mampu bersikap tegas saat berinteraksi dengan pengunjung karena saya memiliki pengalaman melakukan patroli dilapangan sebelum bertugas di RSUD Otanaha.” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, pengalaman seorang anggota juga diperlukan dalam pengambilan sikap tegas. Hal ini bisa dibagikan kepada teman-teman anggota lain yang masih minim pengalaman.

Pada pertanyaan yang kedua mengenai “Apakah Anda selalu menghindar untuk mengutarakan perasaan dan pendapat ketika berinteraksi dengan pengunjung?”, MRI dan FKD sama-sama memberikan respon negatif. Sementara SRB memberikan respon positif. MRI mengatakan bahwa dia senang

mengutarakan perasaan dan pendapat ketika berinteraksi dengan pengunjung.

Dalam hasil wawancaranya, dia menjelaskan bahwa.

“Tidak, saya lebih sering memberikan pendapat atau mengutarakan perasaan kepada pengunjung karena hal ini dapat menciptakan kedekatan secara emosional dengan para pengunjung.” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, anggota ini juga sering mengajak pengunjung berteman sehingga hal ini akan lebih memudahkan tugas karena sudah mempunyai kedekatan sebelumnya. Berbeda dengan SRB yang selalu menghindar dalam mengutarakan perasaan dan pendapat ketika berinteraksi karena dia merupakan masyarakat diarea RSUD Otanaha. Dalam hasil wawancaranya, dia mengatakan bahwa:

“Ya, saya selalu menghindar karena saya merupakan warga Kelurahan Buladu, sehingga saya takut pengunjung akan menggunakan nama saya saat melakukan negosiasi atau interaksi dengan anggota Satpol PP yang lain.” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, anggota ini masih merupakan kerabat dari sebagian pengunjung di RSUD Otanaha, menggunakan nama dari anggota lain sering kali digunakan oleh pengunjung. Hal ini yang dihindari anggota yang satu ini. Sementara FKD mengatakan bahwa ia tidak menghindar untuk mengutarakan pendapat dan perasaan ketika berinteraksi dengan pengunjung karena hal itu dianggapkan suatu kebaikan. Dalam hasil wawancaranya, dia menegaskan bahwa:

“Tidak, saya tidak menghindar untuk mengutarakan pendapat dan perasaan sebab menurut saya apa yang saya sampaikan dan saya utarakan merupakan sebuah kebaikan bagi para pengunjung itu sendiri.” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, anggota ini sangat perduli dengan pengunjung namun tetap menjaga wibawanya sebagai anggota Satpol PP. Pada

pertanyaan ketiga terkait gaya komunikasi pasif yang menanyakan tentang berbicara dengan halus dan meminta maaf untuk sesuatu yang tidak perlu saat berinteraksi dengan pengunjung, MRI dan FKD memiliki respon negatif. sementara SRB kembali merespon pertanyaan dengan positif. MRI dalam wawancaranya, dia menyampaikan bahwa.

“Tidak, karena menurut saya berbicara dengan halus akan menimbulkan indikasi bahwa mereka dapat bernegosiasi dengan saya. Terkait dengan minta maaf saat berinteraksi saya tidak meminta maaf untuk hal-hal yang tidak perlu.” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dilihat bahwa pengunjung RSUD Otanaha sering melakukan negosiasi dengan anggota Satpol PP yang bertugas sehingga bisa melakukan sikap atau tindakan yang menyalahi aturan yang berlaku di RSUD Otanaha. Berbeda halnya dengan jawaban dari SRB yang menjawab ya, dalam wawancaranya menjelaskan bahwa.

“ya. Saya pada saat berinteraksi dengan pengunjung, saya selalu menggunakan mohon maaf untuk membuka pembicaraan dan terima kasih untuk mengakhirinya. Hal ini saya tiru dari petugas keamanan lainnya.” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, anggota ini masih belajar dan mencari cara yang menurutnya aman untuk berinteraksi dengan pengunjung. Hal ini penting karena suasana hati dari pengunjung juga sangat beragam. Sementara itu, FKD dalam wawancaranya mengatakan bahwa.

“Tidak, saya lebih senang berbicara atau menyampaikan sesuatu dengan tegas dan juga tidak pernah meminta maaf untuk sesuatu yang tidak perlu, karena hal tersebut bisa membuat pengunjung merasa paling benar.” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, anggota ini mempunyai karakter yang keras bahkan pengunjung tidak dibiarkan mendominasi percakapan ketika berinteraksi

dengannya. Hal ini sangat bagus bahkan bisa menjadi pelajaran bagi anggota anggota yang baru masuk di lembaga Satpol PP maupun yang bertugas di Otanaha.

#### **4.2.2 Gaya komunikasi Agresif**

Gaya komunikasi agresif merupakan gaya yang sangat penting dimiliki oleh setiap anggota Satpol PP dalam melakukan tugasnya terkait dengan penataan dan penertiban. Terdapat tiga kriteria yang ditanyakan pada tiga informan yang sudah dipilih berdasarkan klasifikasi pada penelitian ini. Pertanyaan pertama yaitu Apakah anda sering mengomentari dan menentang orang lain dalam bertugas. MRI menanggapi hal ini dengan baik namun berbeda dengan SRB dan FKD yang terkesan menghindar. MRI dalam wawancaranya mengatakan bahwa.

“Ya, karena saya lebih senang mengomentari atau mengutarakan pendapat kepada pengunjung dan ketika ada pengunjung yang perlawanan saya akan melakukan hal yang sama. Karena saya percaya tindakan melawan petugas merupakan suatu hak yang salah.” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dilihat bahwa anggota ini sering melakukan interaksi dengan pengunjung namun ketika terjadi suatu kondisi yang tidak di inginkan, maka anggota ini akan maju paling depan untuk meredam hal tersebut. Sementara SRB yang selalu menghindar menjelaskan dalam wawancaranya bahwa.

“Tidak, karena saya selalu menghindar terkait hal-hal tersebut. Karena memberi komentar dapat minimbulkan kesalahpahaman dan menentang dapat menimbulkan masalah yang serius.” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dilihat bahwa anggota ini belum bisa memahami karakter dari pengunjung yang ada di RSUD Otanaha dan juga merasa

takut akan hal-hal yang berkaitan dengan kekerasan sehingga anggota ini lebih memilih untuk menghindar terkait dengan hal-hal tersebut. Sama halnya dengan FKD yang juga selalu menghindar, menyatakan bahwa.

“Tidak, karena hal tersebut bisa menimbulkan masalah yang tidak diinginkan. Berkomentar keras dan menantang bisa merusak citra RSUD dan membuat pengunjung hilang respek kepada anggota bahkan lembaga Satpol PP” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dilihat bahwa anggota ini juga menghindari hal tersebut karena anggota ini lebih mengutamakan citra dan nama baik instansi yang menjadi tempat pencahariannya. Anggota ini juga tidak suka membuat hal-hal yang tidak perlu saat bertugas. Anggota ini hanya melakukan apa yang menjadi tugas dan tupoksinya dengan aman sehingga nyaman dalam bertugas.

Pertanyaan kedua dan ketiga terkait dengan gaya komunikasi agresif yaitu Apakah anda sering menggunakan suara lantang dan menggunakan kontak mata saat bertugas? Hal ini juga sama dengan pertanyaan sebelumnya, dimana MRI menjawab dengan begitu yakin, dan berbeda dengan SRB dan FKD yang sering menghindar. MRI menegaskan bahwa.

“Ya, karena menurut saya hal itu sangat efektif dalam melaksanakan tugas. Saya juga memiliki karakter suara yang keras dan nada yang tinggi. Penggunaan kontak mata juga dapat meyakinkan pengunjung bahwasanya apa yang saya jelaskan itu benar. Hal ini juga sangat baik untuk menekan pengunjung agar tidak bertindak berlebihan.” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, diketahui bahwa anggota ini sangat mudah terpancing emosinya. Dengan karakter suara yang keras dan nada suara yang tinggi dan ditambah dengan kontak mata tajam menjadi senjata utama bagi

anggota yang satu ini dalam melakukan tindakan penataan dan penertiban di RSUD Otanaha. Berbeda dengan SRB yang selalu menghindar. Dalam wawancaranya dia menjelaskan bahwa.

“Tidak, karena hal tersebut menurut saya sangat berlebihan. Menggunakan suara yang biasa-biasa juga bisa dilakukan dengan pengunjung. Penggunaan kontak mata juga merupakan tindakan menentang. Kebanyakan dari pengunjung RSUD merupakan kerabat saya, sehingga tidak perlu menggunakan suara yang lantang” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, dapat di lihat bahwa anggota ini tidak suka menggunakan suara lantang dan penggunaan kontak mata karena menurutnya hal itu sangat berlebihan. Dalam melakukan tugas terkait dengan penataan dan penertiban, anggota yang satu ini menggunakan suara yang biasa-biasa dan tidak perlu kontak mata ketika berinteraksi dengan pengunjung. Sama halnya dengan FKD yang selalu menghindar, menjelaskan bahwa.

“Tidak, karena suara keras juga dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan penggunaan kontak mata dapat menyinggung pengunjung. Hal ini dapat merusak citra satpol itu sendiri dan juga akan merugikan diri sendiri, karena apabila terjadi masalah itu akan sangat berbahaya mengingat jumlah personil anggota yang sedikit” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dilihat bahwa anggota ini mengutamakan citra dan nama baik lembaga tempat dia bekerja. Kerugian bagi dirinya sendiri menjadi nomor dua untuknya. Hal ini sangat penting ada dalam jiwa setiap anggota sehingga anggota tersebut mampu menghindari hal-hal yang tidak di inginkan. Penggunaan suara lantang dan kontak mata menurutnya hal itu tidak perlu dilakukan saat bertugas terkait dengan penataan dan penertiban.

#### **4.2.3 Gaya Komunikasi Asertif**

Berbeda dengan dua gaya sebelumnya, pada penelitian ini gaya komunikasi asertif memiliki 4 kriteria yang akan ditanyakan pada informan, hal ini dikarenakan gaya komunikasi asertif memiliki banyak kriteria dibandingkan dengan gaya komunikasi sebelumnya. Pada gaya ini jawaban dari masing-masing informan sangat beragam, dimana MRI merespon dengan positif terkait dengan dua pertanyaan dan dua pertanyaan merespon negatif, SRB merespon satu pertanyaan dengan positif dan merespon tiga jawaban dengan negatif, dan FKD merespon empat pertanyaan dengan positif. Pada pertanyaan pertama dan kedua terkait dengan “Apakah anda dapat menyatakan pendapat atau perasaan secara jelas dan tepat saat berinteraksi dengan pengunjung serta dapat mengontrol diri anda saat berinteraksi dengan pengunjung?”, MRI menjelaskan hal ini bahwa.

“Ya, karena hal ini merupakan hal yang dasar dari tugas dari satpol itu sendiri. Menyatakan sesuatu dengan jelas dan tepat bisa menghindari kesalah pahaman antara anggota dan pengunjung. Mengenai pengontrolan diri saat berinteraksi dengan pengunjung juga sangat penting. Agar tidak salah dalam mengambil keputusan maupun tindakan. Oleh karena itu menurut saya hal ini penting dimiliki oleh setiap anggota. (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dilihat bahwa anggota ini sering berinteraksi dengan pengunjung dan juga mampu memposisikan dirinya sebagai anggota yang sedang bertugas. Menurutnya juga hal ini perlu diterapkan oleh anggota lain ketika mereka berinteraksi dengan pengunjung di RSUD Otanaha. Berbeda dengan SRB, anggota ini menjelaskan bahwa.

“Tidak, karena saya selalu menghindar berinteraksi dengan pengunjung terkecuali saat berkelompok. Mengenai pengontrolan diri itu sangat perlu karena menurut saya hal ini penting dimiliki oleh setiap anggota” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dilihat anggota ini dalam melakukan tugasnya dan berinteraksi dengan pengunjung lebih merasa aman apabila melakukannya secara berkelompok. Hal ini lebih akan lebih mudah mengendalikan pengunjung dibandingkan dengan menghadapinya seorang diri. Dan terkait dengan mengontrol diri jawabannya sama dengan apa yang diutarakan oleh MRI. Terdapat kesamaan juga antara FKD dan MRI pada pertanyaan ini, dimana mereka sama-sama berkomentar positif. FKD dalam wawancaranya mengatakan bahwa.

“Ya, karena hal ini yang sering ditanamkan pemimpin pada setiap anggota dan saya sering menggunakan hal ini ketika berinteraksi dan hasilnya sangat baik. Mengenai kontrol diri hal ini juga sangat penting karena hal tersebut akan membuat saya merasa lebih aman saat berinteraksi dengan pengunjung.” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, dapat diketahui bahwa anggota ini sangat berpegang teguh pada apa yang disampaikan oleh pimpinannya, sehingga pada saat penerapannya hal tersebut dirasakan sangat positif. Terkait dengan pengontrolan diri saat berinteraksi dengan pengunjung, jawabannya juga sangat mirip dengan dua informan sebelumnya. Menurutnya hal ini sangat penting karena dengan mengontrol dirinya anggota ini merasa lebih aman saat bertugas.

Pada pertanyaan ketiga dan keempat MRI dan SRB memiliki jawaban yang sama, dimana kedua informan ini menanggapi hal tersebut dengan negatif. Sedangkan FKD menanggapi hal tersebut dengan positif. Meskipun MRI dan SRB jawaban yang sama namun terdapat perbedaan pendapat, dimana MRI dalam wawancaranya, dia mengatakan bahwa.

“Tidak, karena saat berinteraksi saya sering terburu-buru dan sering menggunakan suara yang keras saat menjelaskan sesuatu dan mengenai

membela hak saya tidak melakukannya karena menurut saya tidak ada hak-hak saya yang perlu saya bela.” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dilihat bahwa anggota ini memiliki tempo berbicara yang cepat dan nada suara yang tinggi, anggota ini juga merasa pengunjung tidak pernah mengambil haknya. Hal ini mengakibatkan anggota ini tidak pernah membela hak-haknya saat berinteraksi dengan pengunjung. Berbeda dengan SRB yang merupakan anggota termuda dari anggota lain, dalam wawancaranya, dia menjelaskan bahwa.

“Tidak, karena ketika berinteraksi saya masih merasa bingung dan tidak percaya diri terkait keputusan yang diambil dan mengenai membela hak saya tidak melakukannya karena saya lebih senang memenuhi kewajiban pengunjung.” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas, dapat dilihat bahwa anggota ini tidak bisa menentukan tindakan dan ragu dalam mengambil keputusan sehingga anggota ini selalu menghindar berinteraksi dengan pengunjung terkecuali melakukannya dalam berkelompok. Anggota ini juga membicarakan hak-haknya dirampas demi memenuhi kewajiban pengunjung. Hal ini sangat berbanding terbalik dengan pernyataan dari FKD, dimana dalam wawancaranya, dia mengatakan bahwa.

“Ya, karena berbicara dengan tenang dan nada suara yang rendah akan membuat pesan yang disampaikan akan lebih tepat sasaran. Ya, karena hak-hak saya sebagai seorang anggota satpol harus saya bela hal itu akan saya pertanggung jawabkan nanti ketika terjadi sebuah masalah.” (Wawancara tanggal 20 Maret 2023)

Berdasarkan wawancara di atas diketahui bahwa anggota ini sangat tenang ketika berinteraksi dengan pengunjung. Anggota ini lebih mengutamakan pesan yang diterima pengunjung dapat dimengerti dan dipahami sehingga lebih mudah ditata dan ditertibkan. Terkait dengan membela haknya, anggota ini juga sangat

membela hak-haknya sebagai anggota Satpol PP karena hal ini akan dipertanggung jawabkan jika terjadi sebuah masalah atau hal hal yang tidak diinginkan.

#### **4.3 Pembahasan**

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, diketahui bahwa gaya komunikasi anggota Satpol PP, sangat beragam. Hal tersebut karena dari empat belas anggota dibagi menjadi tiga regu. Dimana dua regu memiliki lima anggota dan satu regu hanya empat anggota. Pada dasarnya anggota-anggota ini dibagi berdasarkan karakter, postur tubuh, dan gaya komunikasi dari masing-masing anggota. Setelah mendalami penelitian terkait dengan gaya komunikasi anggota Satpol PP dapat diketahui bahwa gaya komunikasi anggota Satuan Polisi Pamong Praja dalam penataan dan penertiban pengunjung di RSUD Otanaha, menerapkan tiga gaya komunikasi yaitu gaya komunikasi pasif, agresif dan asertif.

Gaya komunikasi pasif menjadi gaya yang juga digunakan dalam hal penataan dan penertiban pengunjung di RSUD Otanaha. Gaya yang membuat penggunanya selalu menghindar untuk berinteraksi dengan pengunjung ini, sering digunakan oleh anggota yang berinisial SRB. Anggota ini merupakan anggota yang paling muda diantara anggota Satpol PP lainnya. Anggota ini tidak mampu bersikap tegas dan juga tidak bisa mengambil keputusan terkait dengan penataan dan penertiban pengunjung. Apabila situasi memaksanya berinteraksi dengan pengunjung, anggota ini mengawali percakapan dengan kalimat “mohon maaf” dan hampir tidak tampil dengan gestur tubuh yang meyakinkan.

Berdasarkan hal tersebut, SRB yang merupakan salah satu anggota Satpol PP, dalam melaksanakan tugasnya terkait dengan penataan dan penertiban pengunjung, dapat disimpulkan anggota ini menggunakan gaya komunikasi pasif. Hal itu karena semua ciri-ciri tentang gaya komunikasi pasif sering diterapkan oleh SRB saat melaksanakan tugas.

Berbeda dengan SRB, anggota yang berinisial MRI mampu bersikap tegas kepada pengunjung. MRI berpendapat bahwa pengunjung akan lebih mudah di tertibkan dengan cara yang tegas. Anggota ini juga sering melakukan interaksi dengan pengunjung, akan tetapi anggota ini tidak mau melakukan negosiasi dengan pengunjung terkait dengan penataan dan penertiban. Hal itu jelas berbanding terbalik dengan ciri-ciri dari gaya komunikasi pasif.

Sama halnnya dengan MRI, Anggota yang berinisial FKD juga mengatakan bahwa dia mampu bersikap tegas karena pengalaman yang didapatkan saat masih berpatroli dilapangan menjadikan dirinya harus tegas dan sekarang sudah bisa diterapkan di RSUD Otanaha terutama dalam penataan dan penertiban pengunjung. Anggota ini juga tidak suka berbicara dengan halus dan meminta maaf untuk sesuatu yang tidak perlu. Hal ini juga sangat berbanding terbalik dengan ciri-ciri gaya komunikasi pasif.

Gaya komunikasi agresif merupakan gaya yang sangat rentan akan terjadinya konflik antara anggota Satpol PP dan pengunjung RSUD Otanaha. Pengguna gaya ini merupakan orang yang berani dan juga sering dianggap sombong dan keras oleh pengunjung. MRI merupakan pengguna dari gaya komunikasi agresif ini. Anggota ini sering mengomentari pengunjung dengan

menggunakan suara yang keras secara langsung. Menurutnya hal ini sangat efektif saat melakukan penataan dan penertiban terhadap pengunjung, apalagi ditambah dengan menggunakan kontak mata saat berinteraksi. Hal itu menurutnya dapat meyakinkan pengunjung bahwa apa yang dia katakan benar. Berdasarkan hal itu, MRI dalam melaksanakan tugasnya terkait dengan penataan dan penertiban pengunjung, dapat disimpulkan anggota ini menggunakan gaya komunikasi agresif. Hal itu karena semua ciri-ciri tentang gaya komunikasi agresif sering diterapkan oleh MRI saat melaksanakan tugas.

Berbeda dengan MRI, anggota yang berinisial SRB pada gaya komunikasi agresif, dia sama sekali tidak menunjukkan ciri-ciri terkait dengan gaya komunikasi ini. Hal ini dijelaskan pada pernyataannya yang lebih suka menghindar dan menganggap bahwa penggunaan suara lantang merupakan suatu hal yang berlebihan. Dia takut akan terjadi kesalahpahaman antara dirinya dan pengunjung, sehingga dapat memicu terjadinya konflik. Hal itu sangat jelas bahwa anggota ini bukan pengguna dari gaya komunikasi agresif.

Hal tersebut serupa dengan anggota yang berinisial FKD. Anggota ini juga tidak tertarik berkomentar tajam dan keras karena hal tersebut dapat merusak citra RSUD dan mengakibatkan pengunjung kehilangan respek. Menggunakan gaya komunikasi agresif menurutnya dapat menimbulkan konflik yang serius dan banyak menimbulkan kerugian bagi dirinya, pengunjung, dan instansi yang terkait. Hal itu juga sangat jelas bahwa anggota ini bukan penganut gaya komunikasi agresif.

Gaya komunikasi asertif merupakan gaya tenang ketika anggota Satpol PP berinteraksi dengan pengunjung. Pengunjung juga sering mengindikasikan bahwa anggota yang menggunakan gaya ini merupakan anggota yang baik. Anggota yang berinisial MRI, mampu mengimplementasikan sebagian dari gaya ini. Anggota ini bisa bersikap tegas dan mampu mengontrol diri saat bertugas, hal ini merupakan ciri dari gaya komunikasi asertif. Anggota ini mengatakan bahwa dasar dari petugas keamanan salah satunya dapat bersikap tegas. Dia juga menambahkan pentingnya mengontrol diri sehingga bisa mengambil keputusan dengan baik dan tepat.

Pada ciri yang lain, anggota ini memberikan respon yang negatif. Pada komunikasi asertif, seorang anggota harus bisa menyampaikan pesan dengan tenang dan selalu membela haknya sebagai anggota. Namun MRI pada prakteknya, selalu terburu-buru ketika menyampaikan pesan dan merasa bahwa tidak perlu membela haknya sebagai anggota Satpol PP. Anggota yang berinisial MRI merupakan anggota yang selalu menggunakan gaya komunikasi asertif, namun tidak bisa dikatakan bahwa anggota ini pengguna gaya komunikasi asertif.

Berbeda dengan MRI, anggota yang berinisial SRB, justru tidak bisa bersikap tegas namun anggota ini mampu mengontrol dirinya saat berinteraksi. Anggota ini menjelaskan bahwa ketika berinteraksi dengan pengunjung akan lebih mudah jika dilakukan secara berkelompok. Hal ini jelas bukan bagian dari gaya komunikasi asertif, akan tetapi terkait dengan pengontrolan diri anggota ini justru merespon dengan positif. Menurutnya hal itu sangat perlu dimiliki oleh setiap

anggota dan anggota ini pun mampu menerapkannya dilapangan. Hal itu juga merupakan bagian dari ciri gaya komunikasi asertif.

Pada ciri yang lain, anggota ini memberikan respon negatif. Dalam hal yang berkaitan dengan berbicara dengan tenang anggota ini mengatakan bahwa dia masih sering gugup saat berinteraksi, dan takut salah ketika mengambil keputusan. Selanjutnya mengenai membela haknya, anggota ini justru lebih mengutamakan kewajiban pengunjung. Berdasarkan hal itu dapat dilihat bahwa anggota ini tidak bisa dikatakan pengguna gaya komunikasi asertif.

Anggota dengan inisial FKD pada gaya ini memberikan respon positif terhadap semua ciri dari gaya komunikasi asertif. Pada ciri yang berkaitan dengan penyampaian perasaan dengan tepat dan jelas, anggota ini dapat melakukan hal tersebut dengan baik. Selanjutnya terkait dengan pengontrolan diri FKD juga mampu mengontrol dirinya, karena hal tersebut bisa membuatnya terhindar dari masalah dengan pengunjung. Secara tidak langsung FKD sudah menggunakan dua ciri terkait dengan gaya komunikasi asertif.

Pada ciri selanjutnya mengenai penggunaan nada suara yang rendah dan berbicara dengan tenang. Anggota ini menegaskan bahwa ketika berinteraksi dengan pengunjung dia selalu menggunakan nada suara yang rendah dan berbicara dengan tenang, menurutnya hal itu akan membuat pesan yang disampaikan akan lebih tepat sasaran. Selanjutnya mengenai pembelaan hak, anggota ini justru selalu membela hak-haknya karena hal tersebut yang akan dia pertanggung jawabkan ketika terjadi masalah. Berdasarkan hal tersebut dapat

dipastikan bahwa anggota yang berinisial FKD merupakan pengguna gaya komunikasi asertif.

Dalam pengaplikasian gaya komunikasi anggota Satpol PP ini lebih difokuskan kepada pengunjung RSUD Otanaha. Baik pengunjung yang berstatus pasien, penjenguk, maupun pihak-pihak yang sedang menjalin kerja sama dengan pihak RSUD Otanaha. Gaya komunikasi ini sangat penting diterapkan oleh anggota Satpol PP agar bisa memberikan kesan baik sebab petugas yang pertama kali berinteraksi dengan pengunjung ketika datang berkunjung ke RSUD Otanaha ialah anggota Satpol PP itu sendiri.

Untuk memberikan pelayanan kepada para pengunjung yang datang dengan perasaan atau bahkan suasana hati yang tidak dapat diprediksi, gaya komunikasi anggota Satpol PP yang tepat akan menjadi penentu terciptanya suasanya yang kondusif. Hal ini berbeda apabila ketika gaya komunikasi anggota Satpol PP tidak tepat, maka suasana yang tidak diinginkan bisa terjadi. Dengan arahan yang baik dari ketua regu atau koordinator regu terkait dengan gaya komunikasi diharapkan bahwa anggota Satpol PP dapat menciptakan suasana yang meliputi:

1. Aman, merupakan suatu kondisi atau suasana dimana seseorang terhindar dari rasa takut dan bebas dari ancaman bahaya dan tidak mendapatkan gangguan.
2. Tertata, merupakan kondisi yang diharapkan oleh seseorang agar terciptanya suasana seperti yang diharapkan.
3. Tertib, merupakan suatu kondisi dimana seseorang mengikuti peraturan-peraturan yang berada di suatu tempat tanpa ada paksaan dari siapapun.

4. Kesan, adalah suatu perasaan seseorang setelah melakukan sesuatu yang dihasilkan dari interaksi dengan lawan bicara.

Dengan gaya komunikasi, anggota satpol PP yang bertugas dalam penataan dan penertiban di RSUD Otanaha ini diharapkan mampu menciptakan suasana yang baik serta dapat menjalin hubungan yang harmonis ketika berinteraksi dengan pengunjung. Terutama dalam hal memberikan arahan maupun aturan yang berlaku di RSUD Otanaha. Dengan menggunakan tindakan berdasarkan gaya komunikasi akan lebih mudah melakukan kegiatan penataan dan penertiban kepada para pengunjung. Hal ini akan meninggalkan kesan baik bagi para pengunjung RSUD Otanaha dan juga menciptakan citra yang positif untuk lembaga Satpol PP dan juga untuk para anggota Satpol PP itu sendiri.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, diketahui bahwa gaya komunikasi anggota Satuan Polisi Pamong Praja dalam penataan dan penertiban pengunjung di RSUD Otanaha menggunakan ketiga gaya komunikasi.

Tiga gaya komunikasi yang dimaksud yaitu gaya komunikasi pasif, gaya komunikasi agresif, dan gaya komunikasi asertif.

Gaya komunikasi pasif adalah gaya dari anggota Satpol PP yang selalu menghindar untuk berinteraksi secara terbuka dengan pengunjung. Hal itu, bila dipaksakan maka anggota ini akan merasa gugup dan tidak bisa bersikap tegas. Anggota yang berinisial SRB merupakan pengguna dari gaya komunikasi pasif.

Gaya komunikasi agresif, merupakan gaya dari anggota Satpol PP yang terkesan berani dan keras saat berinteraksi dengan pengunjung. Anggota yang menggunakan gaya ini terkesan sombang dan intimidatif demi memenuhi keinginannya. Hal itu sangat penting dilakukan karena anggota ini mampu menguasai pengunjung dan membuat pengunjung menuruti keinginan anggota yang menggunakan gaya ini. Anggota dengan inisial MRI merupakan pengguna dari gaya komunikasi agresif.

Gaya komunikasi asertif, adalah gaya dari anggota yang mempunyai tingkat kepercayaan diri yang tinggi. Anggota dengan gaya ini mampu menjelaskan pendapat dengan baik, sehingga anggota ini jarang berselisih paham dengan

pengunjung. Hal itu karena anggota yang menggunakan gaya komunikasi ini, mampu mengontrol diri ketika berinteraksi dengan pengunjung. Anggota yang berinisial SRB dan MRI juga mempunyai beberapa ciri dari gaya ini, namun hal itu belum bisa dikatakan bahwa kedua anggota tersebut adalah pengguna dari gaya komunikasi asertif. Lain halnya dengan anggota yang berinisial FKD, semua ciri yang berkaitan dengan gaya komunikasi asertif selalu diterapkan ketika anggota ini bertugas.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran untuk mengatasi masalah yang ada, adapun saran dari peneliti yaitu:(1) Satuan Polisi Pamong Praja memberikan pelatihan, seminar, workshop dan bimbingan teknis terkait dengan gaya komunikasi, sehingga anggota Satpol PP dapat memahami dan menguasai serta mampu mengaplikasikan gaya komunikasi dengan baik dan efektif, (2) RSUD Otanaha menyediakan kotak saran khusus untuk Satpol PP yang bertugas di RSUD Otanaha agar dapat melakukan introspeksi atau wawas diri terkait dengan tugas penataan dan penertiban, (3) RSUD Otanaha memfasilitasi anggota Satpol PP dengan alat-alat yang akan mempermudah kontak antara anggota satu dengan anggota yang lain seperti *handy talky* dan *megaphone*, dan (4) Pihak RSUD Otanaha turut serta membantu anggota Satpol PP dalam melakukan penataan dan penertiban pengunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2014). Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu. Jakarta: Rajawali Pers.
- Anggriawan, F. (2017). *Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Area Pelayanan di Samarinda*. Jurnal Ilmu Komunikasi, 264.
- Bagou, U. (2016). *Faktor-faktor Penghambat Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Aparat di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kota Gorontalo*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, 8-16.
- Bajari, A. (2014). Metode Penelitian Komunikasi Prosedur, Tren, dan Etika. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.
- Datalamon, N., Liando, D., & Kumayas, N. (2018). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah (Studi pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Bolaang Mongondow)*. Jurnal Eksekutif, 2.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). *Comparison of Convenience Sampling and Purposive*. American Journal of Theoretical and Applied Statistics, 2.
- Fadhallah, R. (2021). Wawancara. Jakarta Timur: UNJ Press.
- Hadisiwi, P., & Jenny, R. S. (2017). *Literasi Kesehatan Masyarakat Dalam Menopang Pembangunan Kesehatan di Indonesia*. Prosiding Komunikasi, 1.
- Hamzah, A. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif Rekonstruksi Pemikiran Dasar serta Contoh Penerapan Pada Ilmu Pendidikan, Sosial & Humaniora*. Malang: CV Literasi Nusantara Abadi.
- Kriyantono, R. (2014). Tehnik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Prenada Media.
- Liliweri, A. (2015). Komunikasi Antar Personal . Jakarta: Prenadamedia Group .
- Rohim , syaiful ;. (2016). Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam dan Aplikasi. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sino, D. (2020, April 4). *Pemerintah Kota Gorontalo*. Retrieved from <https://satpolpp.gorontalokota.go.id/page/gambaran-umum-dinas>
- Sitorus, R. (2020). Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Pemimpin Terhadap Motivasi Kerja. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Sucia, V. (2016). *Pengaruh Gaya Komunikasi Guru Terhadap Motivasi Belajar Siswa. Komuniti*, 112.

Sugiyono. (2013). Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi. Yogyakarta : Alfabeta.

Yasir. (2020). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jogjakarta: Budi Utama.

Sumber daring lainnya:

Baadraf, F. (2023). *Sejarah RS Otanaha*. Retrieved from Scribd: <https://www.scribd.com/document/516370581/Sejarah-Rs-Otanaha>

KBBI daring versi III.(2016). *Penataan dan Penertiban*

## PEDOMAN WAWANCARA

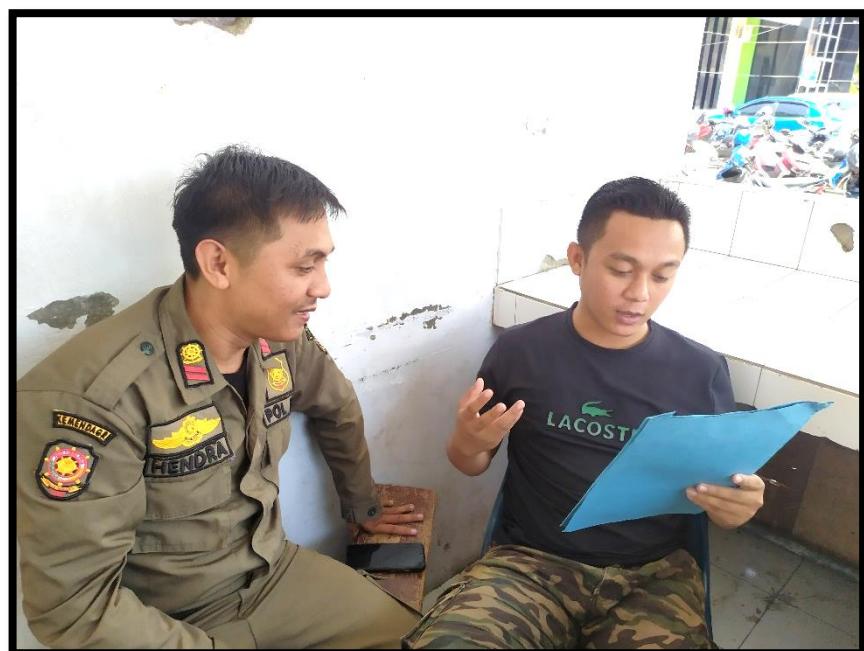
NO	GAYA KOMUNIKASI	PERTANYAAN	KONTEKS
1	Komunikasi Pasif	Apakah anda merasa tidak bisa bersikap tegas saat berinteraksi dengan pengunjung? Mengapa?	Penataan dan Penertiban
		Apakah anda cenderung menghindar untuk mengutarakan perasaan dan pendapat ketika berinteraksi dengan pengunjung? Mengapa?	Penataan dan Penertiban
		Apakah anda cenderung berbicara dengan halus dan meminta maaf untuk sesuatu yang tidak perlu saat berinteraksi dengan pengunjung? Mengapa?	Penataan dan Penertiban
2	Komunikasi Agresif	Apakah anda sering mengomentari dan menentang orang lain dalam bertugas? Mengapa?	Penataan dan Penertiban
		Apakah anda menggunakan sering menggunakan suara lantang saat bertugas? Mengapa?	Penataan dan Penertiban
		Apakah anda sering menggunakan	Penataan dan

		kontak mata saat berinteraksi dengan pengunjung? Mengapa ?	Penertiban
3	Komunikasi Asertif	Apakah anda dapat menyatakan pendapat atau perasaan secara jelas dan tepat saat berinteraksi dengan pengunjung? Mengapa?	Penataan dan Penertiban
		Apakah anda dapat mengontrol diri anda saat berinteraksi dengan pengunjung? Mengapa?	Penataan dan Penertiban
		Apakah anda cenderung berbicara dengan tenang dan nada suara yang rendah saat berinteraksi dengan pengunjung? Mengapa?	Penataan dan Penertiban
		Apakah anda selalu membela hak-hak anda saat berinteraksi dengan pengunjung? Mengapa?	Penataan dan Penertiban

## DOKUMENTASI KEGIATAN



Gambar 1 : Melakukan wawancara kepada koordinator Satpol PP



Gambar 2 : Melakukan wawancara kepada anggota Satpol PP



Gambar 3 : Melakukan wawancara kepada anggota Satpol PP



Gambar 4 : Melakukan wawancara kepada anggota Satpol PP



Similarity Report ID: oid:25211:35242211

PAPER NAME

SKRIPSI FERDI POTABUGA S2219011.do  
S2219011 Moh. Ferdi Potabuga  
cx

AUTHOR

WORD COUNT

10559 Words

CHARACTER COUNT

69353 Characters

PAGE COUNT

56 Pages

FILE SIZE

74.5KB

SUBMISSION DATE

May 12, 2023 10:54 AM GMT+8

REPORT DATE

May 12, 2023 10:55 AM GMT+8

● 4% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 4% Internet database
- Crossref database
- 0% Submitted Works database
- 1% Publications database
- Crossref Posted Content database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Cited material
- Quoted material
- Small Matches (Less than 30 words)



Similarity Report ID: oid:25211:35242211

### ● 4% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 4% Internet database
- Crossref database
- 0% Submitted Works database
- 1% Publications database
- Crossref Posted Content database

---

#### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	123dok.com	<1%
	Internet	
2	ejournal.unsrat.ac.id	<1%
	Internet	
3	scribd.com	<1%
	Internet	
4	eprints.ipdn.ac.id	<1%
	Internet	
5	repository.usd.ac.id	<1%
	Internet	
6	repository.upi.edu	<1%
	Internet	
7	repository.unpas.ac.id	<1%
	Internet	
8	scholar.unand.ac.id	<1%
	Internet	

### LEMBAR KONSULTASI

NAMA : MOHAMAD FERDI POTABUGA  
NIM : S2219011  
JUDUL PENELITIAN : GAYA KOMUNIKASI ANGGOTA SATUAN  
POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENATAAN  
DAN PENERTIBAN PENGUNJUNG RSUD  
OTANAHA

PEMBIMBING :

1. Dr. ANDI SUBHAN, S.S.,M.Pd
2. CAHYADI S. AKASSE, S.I.Kom,M.I.Kom

PEMBIMBING 1				PEMBIMBING 2			
NO	TANGGAL	KOREKSI	PARAF	NO	TANGGAL	KOREKSI	PARAF
1.		<ul style="list-style-type: none"><li>• Hasil penelitian</li><li>• Sajikan sesuai dengan kategori (cek fakt-teori)</li></ul>	✓	1	Lihat Draft	✓	✓
2.		<ul style="list-style-type: none"><li>• Kutipan wawancara disandingkan dengan teori dan pembahasan</li></ul>	✓				
3.		<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisi Pembahasan</li></ul>	✓				
4.		<ul style="list-style-type: none"><li>• Psab ✓</li></ul>	✓				
5.		<ul style="list-style-type: none"><li>• Periksa ketepatan skripsi</li><li>• Acc ✓</li></ul>	✓				



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
LEMBAGA PENELITIAN

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 5445/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/II/2023

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Badan KESBANGPOL Kota Gorontalo

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM  
NIDN : 0929117202  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesedianya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Moh. Ferdi Potabuga  
NIM : S2219011  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Lokasi Penelitian : RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) OTANAHA KOTA GORONTALO  
Judul Penelitian : GAYA KOMUNIKASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENATAAN PENERTIBAN PENGUNJUNG RSUD OTANAHA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



+



**PEMERINTAH KOTA GORONTALO**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jln. Bali Kel. Pulubala Telp. (0435) 821003 Email : [kesbangpolkotagorontalo@yahoo.co.id](mailto:kesbangpolkotagorontalo@yahoo.co.id)

**SURAT KETERANGAN ADVIS**  
**NOMOR : 070/KesbangPol/278**

Berdasarkan Surat Permohonan dari Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo Nomor : 5445/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/II/2023 Tanggal 22 Februari 2023 Perihal Rekomendasi Penelitian, setelah dilakukan pemeriksaan berkas yang diajukan sebagai dasar Penerbitan Advis serta mengacu pada ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku maka Advis teknis diberikan kepada :

Nama : Moh. Ferdi Potabuga  
Nim : S2219011  
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi  
Judul Penelitian : “Gaya Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penataan Penertiban Pengunjung RSUD Otanaha”

Demikian Surat Keterangan Advis ini dibuat dan diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Gorontalo, 22 Februari 2023  
a.n.KEPALA BADAN  
PEJABAT FUNGSIONAL AHLI MUDA  
ANALIS KEBIJAKAN PUBLIK



*Tembusan :*

1. Walikota Gorontalo
2. Kepala DPMPTSP Kota Gorontalo



**PEMERINTAH KOTA GORONTALO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN**  
**TERPADU SATU PINTU**

Jl. Sultan Botulhe Kel.Ipilo Kec.Kota Timur Telp. (0435) 821326 Kota Gorontalo

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Nomor : 503/DPMPTSP/RIP/142/III/2023

Memperhatikan Surat Permohonan dari Ketua Lemlit Universitas ichsan Gorontalo Nomor : 5445/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/II/2023 tanggal 22 Februari 2023 Perihal permohonan Penelitian, maka dengan ini memberikan Rekomendasi Kepada :

Nama : Moh. Ferdi Potabuga No Induk Mahasiswa : S2219011  
Judul : Gaya Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penataan Penertiban Pengunjung RSUD Otanaha  
Lokasi : RSUD Otanaha Kota Gorontalo  
Waktu : 27 Februari 2023 s/d 31 Maret 2023

Dalam melakukan Penelitian, harus memperhatikan ketentuan sebagai berikut :

1. Mentaati peraturan perundang-undangan, mengindahkan adat istiadat serta menjaga keamanan dan keterlibatan.
2. Melapor kepada pimpinan instansi tempat melakukan penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitanya dengan tujuan penelitian dimaksud.
4. Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini berakhir dan pelaksanaan Penelitian belum selesai, maka harus mengajukan kembali perpanjangan izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo;
5. Setelah selesai melakukan penelitian, menyerahkan 1 (satu) dokumen Laporan Hasil Penelitian kepada instansi tempat melakukan penelitian.

Rekomendasi ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang rekomendasi melakukan pelanggaran terhadap ketentuan di atas.

Demikian Rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

**iOTENTIK**  
GOVERNMENT CERTIFICATION AUTHORITY



Gorontalo, 6 Maret 2023  
Ditandatangani secara elektronik :  
**KEPALA DINAS**  
**RIDWAN AKASSE, SE, M.Si**  
NIP. 196610071993031009

**Tembusan Yth :**

1. Walikota Gorontalo (sebagai laporan)
2. Wakil Walikota Gorontalo
3. Kepala Badan Kesbangpol Kota Gorontalo
4. Direktur RSUD Otanaha Kota Gorontalo
- Arsip

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1  
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakan merupakan alat bukti hukum yang sah."  
✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BPPT.  
✓ Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di <https://sicantikui.layanan.go.id>



## PEMERINTAH KOTA GORONTALO RSUD OTANAH

Alamat : Jalan Rambutan No. 412 Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo  
e-mail : [rs-otanaha@gorontalokota.go.id](mailto:rs-otanaha@gorontalokota.go.id) [otanahahospital@yahoo.co.id](mailto:otanahahospital@yahoo.co.id)

Kode Pos 96136

Gorontalo, 8 Maret 2023

No : 800/RSUD.O/1267 /III/2023  
Lamp : 1  
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada Yth.  
Koordinator Satpol PP RSUD Otanaha  
Di-  
Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini kami kirimkan Rekomendasi Penelitian an. Mohamad Ferdi Potabuga untuk melakukan penelitian pada Anggota Satpol PP RSUD Otanaha. Data terlampir.

Demikian Surat Pengantar ini, atas bantuan dan kerjasamanya di ucapkan terima kasih.





## PEMERINTAH KOTA GORONTALO RSUD OTANAH

Alamat : Jalan Rambutan No. 412 Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo  
e-mail : [rs-otanaha@gorontalokota.go.id](mailto:rs-otanaha@gorontalokota.go.id) [otanahahospital@yahoo.co.id](mailto:otanahahospital@yahoo.co.id)

Kode Pos 96115

### SURAT SELESAI PENELITIAN

Nomor : 800/RSUD.O/ 1523 /III/2023

Dasar : Surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor : 503/DPMPTSP/RIP/142/III/2023 Tanggal 6 Maret 2023 tentang Rekomendasi Penelitian. Maka dengan ini kami menyampaikan bahwa :

Nama : MOHAMAD FERDI POTABUGA  
NIM : S2219011  
Judul : "GAYA KOMUNIKASI ANGGOTA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENATAAN DAN PENERTIBAN PENGUNJUNG RSUD OTANAH"

Yang bersangkutan benar-benar telah melaksanakan penelitian dari tanggal 20 Maret 2023 s/d 31 Maret 2023 di Rumah Sakit Umum Daerah Otanah Kota Gorontalo.  
Demikian surat ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya



## ***ABSTRACT***

### ***MOHAMAD FERDI POTABUGA. S2219011. COMMUNICATION STYLE OF CIVIL POLICE UNIT PERSONNEL IN STRUCTURING AND CONTROLLING VISITORS TO OTANAHA REGIONAL HOSPITAL***

*In this study, communication style can be a problem-solving in structuring and controlling visitors to a public facility. Otanaha Regional Hospital is a health institution owned by the local government that implements structuring and controlling visitors with the help of the Civil Police Unit Personnel. This study aims to find the communication style of Civil Police Unit Personnel in structuring and controlling visitors to Otanaha Regional Hospital. This study uses a qualitative method. Informants in this study are the Civil Police Unit Personnel with the most meeting intensity in structuring and controlling visitors. Data collection techniques are through structured interviews, observation, and documentation. It employs data analysis with data modification, data presentation, and verification methods. This study uses the theory proposed by Heffner. The results of this study indicate that the communication styles used by Civil Police Unit Personnel consist of passive communication style, aggressive communication style, and assertive communication style. The three communication styles are practiced based on the circumstances that occur in the field. The use of communication styles is very effective by Civil Police Unit Personnel in structuring and controlling visitors to Otanaha Regional Hospital.*

*Keywords:* *communication style, Civil Police, hospital visitors, structuring and controlling*



## ABSTRAK

### MOHAMAD FERDI POTABUGA. S2219011. GAYA KOMUNIKASI ANGGOTA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENATAAN DAN PENERTIBAN PENGUNJUNG RSUD OTANAHA

Dalam penelitian ini, gaya komunikasi dapat menjadi *problem solving* dalam penataan dan penertiban pengunjung suatu fasilitas public. RSUD Otanaha adalah institusi kesehatan milik pemerintah daerah yang menerapkan penataan dan penertiban pengunjung dengan bantuan Satuan Polisi Pamong Praja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gaya komunikasi anggota Satuan Polisi Pamong Praja dalam penataan dan penertiban pengunjung RSUD Otanaha. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Informan pada penelitian ini merupakan anggota Satuan Polisi Pamong Praja yang memiliki intensitas pertemuan paling banyak dalam melakukan penataan dan penertiban pengunjung. Teknik pengumpulan data melalui wawancara terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis data dengan metode modifikasi data, penyajian data, dan verifikasi. Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Heffner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gaya komunikasi yang digunakan anggota Satuan Polisi Pamong Praja terdiri dari gaya komunikasi pasif, gaya komunikasi agresif, dan gaya komunikasi asertif. Ketiga gaya komunikasi itu digunakan berdasarkan situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan. Penggunaan gaya komunikasi sangat efektif dilakukan oleh anggota Satuan Polisi Pamong Praja dalam penataan dan penertiban pengunjung RSUD Otanaha.

Kata kunci: gaya komunikasi, Satpol PP, pengunjung RSUD Otanaha, penataan dan penertiban.





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI,  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001  
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo Telp. (0435) 829975**

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**  
No. 131/SK/FISIP-UIG/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

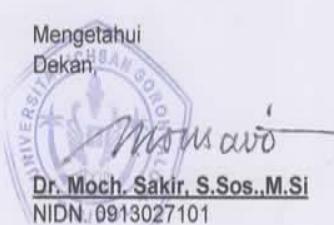
Nama : Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si  
NIDN : 0922047803  
Jabatan : Ketua Program Studi

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Moh. Ferdi Potabuga  
NIM : S2219011  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Gaya Komunikasi Anggota Satuan Polisi Pamong Praja  
Dalam Penataan Dan Penertiban Pengunjung RSUD  
Otanaha

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 04 %, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ihsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Dekan,  
  
**Dr. Moch. Sakir, S.Sos.,M.Si**  
NIDN. 0913027101

Gorontalo, 07 Mei 2023  
Tim Verifikasi,  
  
**Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si**  
NIDN. 0922047803

Terlampir :  
Hasil Pengecekan Turnitin

## **BIODATA MAHASISWA**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**



### **I. DATA MAHASISWA**

1. Nama Lengkap Mahasiswa : Mohamad Ferdi Potabuga
2. Nomor Induk Mahasiswa : S2219011
3. Tempat/Tanggal Lahir : Gorontalo, 23 Maret 1997
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Agama : Islam
6. Status Pernikahan : Belum Kawin
7. Alamat : Jalan Usman Isa, Kelurahan Pilolodaa,  
Kecamatan Kota Barat, Kota Gorontalo
8. Jenjang : S1 (Strata Satu)
9. Nomor Telepon/HP : 085298129556
10. Email/Facebook : [gerhanapotabuga@gmail.com](mailto:gerhanapotabuga@gmail.com)
11. Judul Skripsi : GAYA KOMUNIKASI ANGGOTA SATUAN POLISI  
PAMONG PRAJA DALAM PENATAAN DAN  
PENERITIBAN PENGUNJUNG RSUD OTANAHA

### **II. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

<b>NO</b>	<b>NAMA SEKOLAH/PERGURUAN TINGGI</b>	<b>TAHUN</b>
1	<b>SDN 6 KOTA BARAT</b>	<b>2002 - 2008</b>
2	<b>SMP NEGERI 4 GORONTALO</b>	<b>2008 - 2011</b>
3	<b>SMA NEGERI 2 GORONTALO</b>	<b>2011 - 2014</b>
4	<b>UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO</b>	<b>2019 - 2023</b>