

Peran Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Menangani Pekerja Seks Komersial (PSK) Di Kabupaten Lebak

Erna Nuraena^{*}), Ade Hadiono^{})**

^{*}), ^{**}) Program Studi Ilmu Administrasi Negara - STIA Banten

Jalan Raya Serang Km. 1.5 Cikondang Pandeglang, 42211

Email: bah.ade67@gmail.com^{**})

Abstract

This research is intended to find out how pamong praja police unit's role in dealing with Commercial Sex Workers in accordance with Regional Regulation of Lebak District No. 17 of 2006 on The Implementation of Order, Hygiene and Beauty (K3), and to know the obstacles or obstacles faced by pamong praja police unit officers in dealing with Commercial Sex Workers (PSK) in Lebak Regency. The method used in this study is a qualitative method, with the number of informants as many as 12 people, with details of 4 Satpol PP, 1 Police person, 3 People Community and 4 Commercial Sex Workers (PSK). From the results of this study can be concluded that Pamong Praja Police officers of Lebak Regency rarely conduct raids on a regular basis, tend to be helped a lot by lebak resort police. Every time there will be an operation of information always leaked, Satpol PP officers treat the PSK who are caught within the limits of fairness, advise the psk to leave their dirty work, and for the PSK who is caught repeatedly sent to the social home to be fostered by the relevant service. From social service data obtained information only about 35% of the students who have followed the coaching conscious and left the world at night, while the rest of the people who return to the work for various classic reasons, the main of which is economic difficulty and want to quickly earn money. Based on the facts in the field, the mushrooming of new psk who are young and have regular customers who are young is also certainly a concern of all of us so that the younger generation of this nation is not morally damaged. Surely the role of Satpol PP as the vanguard in running the government number 17 year 2006 must remain firmly acted.

Keywords : Role, SATPOL PP, PSK

1. Pendahuluan

Satuan Polisi Pamong Praja, selanjutnya disingkat SATPOL PP, merupakan organisasi perangkat daerah yang bertugas dalam memelihara ketentraman dan ketertiban umum serta menegakkan Peraturan Daerah. Organisasi dan tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja ditetapkan dengan Peraturan Daerah. SATPOL PP dapat

berkedudukan di Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota. Di Daerah Provinsi, Satuan Polisi Pamong Praja dipimpin oleh Kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah dan di Daerah Kabupaten/Kota, Satuan Polisi Pamong Praja dipimpin oleh Kepala yang berada di bawah dan

bertanggung jawab kepada Bupati/Wali kota melalui Sekretaris Daerah.

Pemerintah Daerah mengeluarkan Peraturan Daerah (PERDA). Yang salah satu tujuan Peraturan Daerah (PERDA) adalah menjamin kepastian hukum, menciptakan serta memelihara ketertiban dan keamanan umum. Dalam pelaksanaannya diperlukan suatu kemampuan untuk menangani berbagai pelanggaran-pelanggaran yang menyangkut ketertiban Daerah. Dalam rangka penegakkan PERDA, unsur utama sebagai pelaksana di lapangan diemban oleh Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah mengatur bahwa SATPOL PP dibentuk untuk menegakkan Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Kepala Daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman serta menyelenggarakan perlindungan bagi masyarakat. Ketentuan Pasal 256 ayat 71 Tentang Pemerintahan Daerah dimaksud mengamanatkan Pengaturan lebih lanjut mengenai SATPOL PP diatur dalam Peraturan Pemerintah.

SATPOL PP sebagai Perangkat Daerah, mempunyai peran yang sangat strategis dalam memperkuat Otonomi Daerah dan pelayanan publik di Daerah. Untuk menjamin terlaksananya tugas SATPOL PP dalam penegakan Perda dan Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan

ketentraman serta perlindungan masyarakat perlu dilakukan peningkatan, baik dari sisi kelembagaan maupun Sumber Daya Manusia (SDM). Selain itu keberadaan SATPOL PP dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah diharapkan dapat membantu adanya kapasitas hukum dan memperlancar proses pembangunan di daerah. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 dalam Pasal 5 mempunyai tugas Menegakkan Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Kepala Daerah (Perkada), Menyelenggarakan Ketertiban umum dan Ketentraman, dan Menyelenggarakan Pelindungan masyarakat.

Bertitik tolak pada Peran SATPOL PP sebagai pembantu Kepala Daerah dalam menegakkan Peraturan Daerah dan menyelenggarakan ketentraman dan ketertiban masyarakat di Kabupaten Lebak, maka SATPOL PP mempunyai peran sebagai salah satu pelaksana Peraturan Daerah yang mempunyai tugas untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban di daerah. Pelaksanaan dari penertiban yang dilakukan oleh SATPOL PP Kabupaten Lebak adalah penertiban Pedagang Kaki Lima (PKL), penertiban Pekerja Seks Komersial (PSK), penertiban demo, penertiban gelandangan dan pengemis, pengawalan pejabat wilayah, penertiban Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang membolos pada saat jam kerja, penertiban izin kegiatan dan penertiban izin mendirikan bangunan. Selain itu Satuan Polisi Pamong

Praja juga mempunyai peran dalam menertibkan para warga masyarakat yang melanggar Peraturan Daerah dan Keputusan Kepala Daerah di Kabupaten Lebak.

Sebagaimana telah dijelaskan dalam Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) pasal 40 Dalam rangka mewujudkan Daerah yang bersih dari tuna wisma, tuna sosial dan tuna susila, setiap Orang, Badan Hukum dan/atau Perkumpulan, dilarang dalam huruf (f) melakukan perbuatan asusila, (g) menyediakan, menghimpun wanita tuna susila untuk dipanggil, memberi kesempatan kepada khalayak umum untuk berbuat asusila ; (h) menjajakan cinta atau tingkah lakunya yang patut diduga akan berbuat asusila dengan berada di jalan, jalur hijau, taman dan tempat umum lainnya serta tempat-tempat yang dicurigai akan digunakan sebagai tempat melakukan perbuatan asusila ; (i) menarik keuntungan dari perbuatan asusila sebagai mata pencaharian; (j) menyediakan rumah tempat untuk berbuat asusila.

Wanita Pekerja Seks Komersial memang sangat dibenci oleh Masyarakat karena dianggap sebagai sampah masyarakat yang harus dimusnahkan. Label hina ataupun simbol kotor yang sudah terlanjur melekat pada Wanita Pekerja Seks Komersial tentu menjadi sesuatu yang mengganggu bagi pribadai Pekerja Seks Komersial tersebut, sehingga tidak jarang wanita yang berprofesi

sebagai seorang Pekerja Seks Komersial berusaha menyembunyikan identitas pribadinya.

Satu hal yang menjadi persoalan adalah kekhawatiran masyarakat sekitar akan keberadaan Pekerja Seks Komersial dan para pengunjungnya adalah dampak negative yang akan mempengaruhi perilaku. Masalah moralitas, etika, agama dan dosa menjadi sesuatu hal yang tidak terlalu penting lagi untuk mereka. Karena moral, etika, agama tidak mampu membuat mereka bisa makan.

Kabupaten Lebak kini mengupayakan penertiban PSK yang merupakan salah satu penyakit masyarakat tentu sangat diharapkan peran Satuan Polisi Pamong Praja sebagai pemelihara ketertiban Umum. Satuan Polisi Pamong Praja diharapkan bisa mencegah dan menaggulangi tumbuh dan berkembangnya penyakit masyarakat termasuk pelacuran yang sampai saat ini keberadaan PSK di Kabupaten Lebak masih tetap ada dan bahkan meningkat.

Dalam penertiban PSK, SATPOL PP dibantu oleh pihak kepolisian yang dalam hal ini kepolisian Resort Lebak, dalam menangani apabila para PSK terlibat dalam kasus kejahatan seperti korban penganiayaan, dan terlibat dalam pemakaian narkoba,.

Menurut data yang didapat ada 203 orang yang terjaring razia dari pada tahun 2019 dimana 35% pekerja seks komersial (PSK) di Kabupaten Lebak dijalani oleh anak

di bawah usia 18 tahun. Tabel di bawah ini merupakan data jumlah PSK yang terjaring dalam operasi yang bekerjasama dengan pihak Kepolisian Polres Lebak.

Tabel : Jumlah PSK yang terjaring Razia Tahun 2018 - 2019

No	Bulan	2018	2019
1	Januari	10	20
2	Februari	5	10
3	Maret	20	15
4	April	9	27
5	Mei	11	10
6	Juni	10	35
7	Juli	10	10
8	Agustus	13	14
9	September	20	15
10	Oktober	25	20
11	November	25	11
12	Desember	27	16
Jumlah		185	203

Sumber : Polres Lebak, Januari 2020

Jumlah tersebut merupakan hasil operasi / razia diberbagai lokasi yaitu Hotel Karisma, Wijaya, Terminal Lama Kota Rangkasbitung, serta dilokasi wisata pantai Sawarna Kecamatan Bayah. Sementara berdasarkan rentang usia dari para PSK yang terjaring razia, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel : Rata-Rata Usia PSK yang terjaring razia

No	Usia (th)	Jumlah	Persen (%)
1	16-20	71	35%
2	21-25	45	22,16%
3	26-30	35	17,24%
4	31-35	30	14,77%
5	36-	22	10,83%
Jumlah		203	100%

Sumber : Polres Lebak, Januari 2020

Dari hasil penelusuran di lapangan, PSK yang terjaring Razia oleh petugas gabungan selanjutnya dibawa ke kantor SATPOL PP untuk didata dan diperiksa. Bagi yang pertama kali tertangkap mereka diminta membuat surat pernyataan agar tidak akan mengulangi lagi perbuatan tersebut selanjutnya mereka dipulangkan pada pihak keluarganya, sementara bagi mereka yang pernah tertangkap sebelumnya diserahkan pada panti sosial untuk diberi pembinaan dan pelatihan keterampilan agar nantinya PSK tersebut bisa membuka usaha dari pelatihan keterampilan yang diberikan oleh Dinas Sosial.

Dari hasil observasi lapangan dan wawancara dengan beberapa pelaku/PSK sementara penulis di sekitaran terminal lama Rangkasbitung, di dapat data sebagai berikut

:

Table : Hasil Wawancara dan Observasi pada PSK
(*Bukan Nama Sebenarnya)

No.	NAMA PSK*	USIA	PENDIDIKAN	PENGALAMAN
1	BUNGA	16	SMP	Baru satu tahun, sudah 2x terjaring razia
2	MAWAR	20	SMA	Sudah 2 tahun lebih menjalani pekerjaan sebagai PSK, baru sekali terjaring razia
3	MELATI	27	SD	Sudah 4 tahun menjalani pekerjaan sebagai PSK, sering tertangkap razia. Pernah dimasukkan ke panti sosial, diberikan kursus menjahit, dan kini kembali menjadi PSK karena orderan jahit sepi, dan masyarakat tetap menganggap sebagai PSK

Berdasarkan penelusuran dan permasalahan peneliti terungkap permasalahan mereka menjalani hidup sebagai Pekerja Seks Komersial sebagai berikut :

1. *ekonomi*: karena pendidikan yang terbatas serta perilaku mereka melihat prostitusi sebagai salah satu pekerjaan sekaligus profesi yang sangat menjanjikan untuk memperoleh uang yang banyak dan mereka dari keluarga yang kurang mampu sehingga mereka melakukan pekerjaan itu demi kelangsungan hidup mereka;
2. *gaya hidup*: ada kesenangan tersendiri dari profesi yang mereka jalani dan ada tujuan yang harus tercapai yaitu untuk merubah hidupnya jauh lebih baik dan layak, dan mereka bias membeli apa saja yang mereka inginkan;
3. *bimbingan orang tua*: ada yang salah pada mereka dan selain itu, anak yang kurang atau tidak memperoleh kasih sayang, asuhan, bimbingan dan pembinaan dalam pengembangan sikap, perilaku, penyesuaian diri serta pengawasan dari orang tua, wali atau orang tua asuh akan mudah terseret dalam arus pergaulan masyarakat;
4. *lingkungan*: lingkungan sekitar yang membuat kalangan di bawah umur atau remaja ingin melakukan dan bergaya seperti mereka. Lingkungannya yang

kurang sehat dan merugikan perkembangan pribadinya.

Perkembangan portitusi yang sangat cepat, mengingat uang yang mereka dapatkan cukup menggiurkan dalam setiap kali layanan serta tanpa tenaga yang berat. Sementara dari sisi peran penyalur yang terlibat sangat penting dengan mengiming-imingi uang dengan sekali kencan Rp.500.000,- sampai Rp.800,000,- dengan durasi waktu selama 60 menit (1 jam).

Berdasarkan wawancara dengan Melati (bukan nama sebenarnya) kebanyakan dari mereka (para PSK) telah memiliki pelanggan tetap dari berbagai usia, mulai dari usia 15 sampai 65 tahun. Melati sendiri, terjun ke dunia hitam ini setelah tergiur oleh cerita temannya beberapa tahun yang silam. Sempat berhenti dan mencoba membuka usaha jahit pakaian, namun karena lingkungan masyarakat dimana dia tinggal sudah mengecap jelek dan usaha yang dirintis pun tidak kunjung berkembang maka

dengan alasan untuk menghidupi keluarganya akhirnya dia kembali ke profesi sebelumnya.

Sementara menurut Mawar, peran penyalurpun ikut bertanggung jawab dalam masuknya dia ke dunia prostitusi ini. Sehingga menurutnya, remaja yang imannya lemah bisa dengan mudah terbujuk untuk ikut ke dalam pekerjaan tersebut.

Melihat perkembangan wanita pekerja prostitusi tersebut, maka peran dan tugas SATPOL PP Kabupaten Lebak sangat berat dalam menjalankan tugasnya. Mengingat wilayah Kabupaten Lebak yang sangat luas sementara jumlah petugas kurang memadai.

Berdasarkan Observasi lapangan serta wawancara dengan Kepala Bidang Umum SATPOL PP yang menyatakan. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lebak dalam menjalankan tugas dan fungsinya masih terkendala dalam sarana prasarana di antaranya mobil patroli sudah terlalu tua, mobil damkar yang hanya ada 5 unit dianggap kurang mencukupi dengan luasnya Kabupaten Lebak yang, gedung yang sempit. Kurangnya personil satuan polisi pamong praja dan tidak sesuai dengan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2012 Tentang peraturan Jumlah Personil satuan polisi pamong praja dimana serendah-rendahnya 150 orang dan setinggi-tingginya 250 personil sedangkan yang ada pada saat ini petugas SATPOL PP Kabupaten Lebak berjumlah 150 personil dengan status

Pegawai Negeri Sipil 61 dan non Pegawai Negeri Sipil 60 orang, dari jumlah petugas yang ada disebarkan untuk penjagaan di gedung Sekretariat Daerah perregu dan sisanya berada di kantor yang dianggap kurang dan belum sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat.

Harapannya petugas SATPOL PP Kabupaten Lebak dapat menangani para Pekerja Seks Komersial (PSK) dengan benar, lalu mengarahkan kepada pihak/ Dinas terkait untuk dilakukan pembinaan, pendidikan dan keterampilan pada para Pekerja Seks Komersial (PSK) sehingga diharapkan para Pekerja Seks Komersial (PSK) tidak kembali menjalankan kehidupan kelamnya dan menjalankan kehidupan bermasyarakat seperti lainnya dan ini harus didukung pula oleh masyarakat setempat.

Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Peran

Peran dapat diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu. Pemimpin di dalam organisasi mempunyai peranan, setiap pekerjaan membawa serta harapan bagaimana penanggung peran berperilaku. Menurut Maurice Duverger, (2010:102) bahwa “peranan adalah atribut sebagai akibat dari status, dan prikalu yang dihadapkan oleh anggota-anggota lain dari masyarakat terhadap pemegang status, singkatnya, peranan hanyalah sebuah aspek dari status “.

Peran (*role*) dipilih secara baik karena dia menyatakan bahwa setiap orang adalah pelaku di dalam masyarakat dimana dia hidup, juga dia adalah seorang aktor yang harus memainkan beberapa peran seperti aktor-aktor profesional.

Sedangkan menurut Abdulsyani, (2012:94) “peranan adalah suatu perbuatan seseorang dengan cara tertentu dalam usaha menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan status yang dimilikinya, dan seseorang dapat dikatakan berperan jika ia telah melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan status sosialnya dalam masyarakat”.

Menurut Levison dalam Herabudin, (2015:142) dalam bukunya pengantar ilmu sosiologi, peranan mencakup tiga hal sebagai berikut:

1. Norma-norma yang berhubungan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan masyarakat.
2. Konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Prilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Menurut Miftah Thoha (2012:10) peranan adalah:

“suatu rangkaian prilaku yang teratur, yang ditimbulkan karena suatu jabatan tertentu, atau karena adanya suatu aktor yang mudah dikenal kepribadian seseorang barangkali juga amat mempengaruhi bagaimana peranan harus dijalankan. Peranan timbul

karena seseorang memahami bahwa ia bekerja tidak sendirian. Mempunyai lingkungan, yang setiap saat diperlukan untuk berinteraksi. Lingkungan itu luas dan beraneka macam, dan masing-masing akan mempunyai lingkungan yang berlainan. Tetapi peranan yang arus dimainkan pada hakekatnya tidak ada perbedaan”.

Menurut Soekanto Soerjono, (2016 : 212) peranan yang melekat pada diri seseorang harus dibedakan dengan posisi dalam pergaulan kemasyarakatan. Peranan menunjuk pada fungsi, penyesuaian diri, dan sebagai suatu proses. Jadi seseorang menduduki suatu proses dalam masyarakat serta masyarakat serta menjalankan suatu peranan. Suatu peranan mencakup paling sedikit tiga hal, yaitu:

1. Peranan adalah meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
 - a. Cara (*usage*), lebih menonjol di dalam hubungan antar individu dalam masyarakat. Suatu penyimpangan terhadapnya tak akan mengakibatkan hukuman yang berat, akan tetapi hanya sekedar celaan dari individu yang dihubungkannya.
 - b. Kebiasaan (*folkways*), sebagai perbuatan yang berulang-ulang dalam bentuk yang sama merupakan bukti bahwa orang banyak menyukai perbuatan tersebut.
 - c. Tata kelakuan (*mores*), merupakan cerminan sifat-sifat yang hidup dari kelompok manusia yang dilaksanakan sebagai alat pengawas, secara sadar maupun tidak sadar, oleh masyarakat terhadap anggota-anggotanya.

- d. Adat istiadat (*custom*), merupakan tata kelakuan yang kekal serta kuat integrasinya dengan pola-pola perilaku masyarakat dapat meningkatnya menjadi *custom* atau adat istiadat.
2. Peranan adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
 3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang terpenting bagi struktur sosial.

Berdasarkan pengertian peran dan peranan di atas dapat disimpulkan bahwa peran adalah suatu tindakan atau aktivitas yang diharapkan oleh masyarakat atau pihak lain untuk dilakukan oleh seseorang sesuai dengan status yang mereka miliki sehingga peran atau peranan tersebut dapat dirasakan pengaruhnya dalam lingkup kehidupan.

2. Satuan Polisi Pamong Praja

Istilah Pamong praja berasal dari dua kata yaitu “pamong” dan “praja”. Pamong mempunyai arti pengurus, pengasuh, pendidik. Sedangkan praja memiliki arti kota, negeri atau kerajaan. Sehingga secara harfiah Pamong praja dapat diartikan sebagai pengurus kota.

Keberadaan Satuan Polisi Pamong Praja dalam jajaran pemerintahan daerah mempunyai arti khusus yang cukup menonjol, karena tugas-tugasnya membantu Keberadaan Satuan Polisi Pamong Praja dalam jajaran pemerintahan daerah mempunyai arti khusus yang cukup menonjol, karena tugas-tugasnya membantu

Pada hakekatnya, seorang anggota Satuan Polisi Pamong Praja adalah seorang

polisi, yang oleh karenanya dapat dan bahkan harus dikatakan sebagai bagian dari aparat penegak hukum (*law enforcer*) Dikatakan demikian, karena SATPOL PP dibentuk untuk membantu kepala daerah dalam menegakkan peraturan daerah.

a. Peraturan Daerah Kabupaten Lebak Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Ketertiban, Kebersihan Dan Keindahan. (K3)

Ketentuan Umum Pasal 1 Nomor 18 yaitu tuna sosial adalah penyandang masalah kesejahteraan sosial termasuk diantaranya gelandangan, pengemis, pengamen dan wanita tuna susila / pekerja seks komersial (PSK).

Pasal 40

Dalam rangka mewujudkan Daerah yang bersih dari tuna wisma, tuna sosial dan tuna susila, setiap Orang, Badan Hukum dan/atau Perkumpulan, dilarang dalam huruf (f) melakukan perbuatan asusila, (g) menyediakan, menghimpun wanita tuna susila untuk dipanggil, memberi kesempatan kepada khalayak umum untuk berbuat asusila ; (h) menjajakan cinta atau tingkah lakunya yang patut diduga akan berbuat asusila dengan berada di jalan, jalur hijau, taman dan tempat umum lainnya serta tempat-tempat yang dicurigai akan digunakan sebagai tempat melakukan perbuatan asusila ; (i) menarik keuntungan dari perbuatan asusila sebagai mata pencaharian ; (j) menyediakan rumah tempat untuk berbuat asusila.

Ketentuan Pidana / Sanksi Administrasi

Pasal 49 ayat (1) Osetiap orang yang melanggar ketentuan pasal 6, pasal 7, pasal 14 ayat (2), pasal 22, pasal 23 ayat (1), pasal 25 ayat (3), pasal 26, pasal 30, pasal 31, pasal 36, pasal 37, pasal 38, pasal 39, pasal 40, serta pasal 41 dikenakan pembebanan biaya paksaan penegakan hukum sebagai berikut:

No urut	Pelanggaran terhadap kewajiban, keharusan dan larangan	Setinggi-tingginya besaran biaya penegakan hukum
54	Melakukan perbuatan asusila	Rp.2.500.000,- (dua juta lima ratus ribu rupiah)
55	Menyediakan, menghimpun wanita tuna susila untuk dipanggil, memberi kesempatan kepada khalayak umum untuk berbuat asusila.	Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah)
56	Menjajakan cinta atau tingkah lakunya yang patut di duga akan berbuat asusila dengan berada dijalan, jalur hijau, taman dan tempat umum lainnya serta tempat-tempat yang dicurigai akan digunakan sebagai tempat melakukan asusila	Rp. 2.500.000,- (dua juta lima ratus ribu rupiah)
57	Menarik keuntungan dari perbuatan asusila seorang atau banyak orang sebagai mata pencaharian.	Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah)
58	Menyediakan rumah tempat untuk berbuat asusila	Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah)

b. Peraturan Bupati Lebak Nomor 37 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Satuan polisi Pamong Praja Kabupaten Lebak.

Kewenangan pasal 2

1. SATPOL PP menyelenggarakan urusan pemerintah bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat
2. Kewenangan satuan dalam menyelenggarakan urusan bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi sub urusan :
 - a. Ketentraman dan ketertiban umum;
 - b. Bencana dan
 - c. Kebakaran.

Kedudukan pasal 6

1. SATPOL PP merupakan unsur pendukung tugas bupati dalam memelihara dan menyelenggarakan ketentraman dan ketertiban umum, menegakan peraturan

daerah dan peraturan bupati, perlindungan masyarakat, serta pelaksanaan pemadam kebakaran.

2. SATPOL PP dipimpin oleh seorang kepala satuan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui Sekretaris daerah.

Tugas Pokok SATPOL PP pasal 7

SATPOL PP mempunyai tugas pokok merumuskan, menyelenggarakan, membina, dan mengevaluasi penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah pada urusan ketentuan, ketertiban umum, menegakkan peraturan Bupati dan peraturan Kepala Daerah, pemadam kebakaran dan perlindungan masyarakat

Fungsi pasal 8

- a. Penyusun program dan pelaksanaan penegakkan peraturan daerah dan peraturan bupati, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, perlindungan masyarakat, serta pelaksanaan pemadam kebakaran;
- b. Pelaksanaan kebijakan penegakkan peraturan daerah dan peraturan Bupati;

- c. Pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat di daerah;
- d. Pelaksanaan kebijakan perlindungan masyarakat;
- e. Pelaksanaan koordinasi penegakkan peraturan Daerah dan peraturan Bupati serta penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat dengan kepolisian Negara Republik Indonesia, penyidik Pegawai Negeri Sipil dan atau aparaturnya;
- f. Pengawasan terhadap masyarakat, aparaturnya dan badan hukum agar memadai dan mentaati peraturan Bupati;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 21

Bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat dalam menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam pasal 20, mempunyai uraian tugas dalam huruf (o) merumuskan dan melaksanakan operasi penertiban gelandangan, pengemis dan pekerja seks komersial atau wanita tuna susila:

pasal 23

Seksi operasi dan pengendalian dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai uraian tugas sebagai berikut dalam huruf (l) melakukan oprasi penertiban gelandangan, pengemis dan pekerja seks komersial

3. Peran Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP)

Peran adalah seperangkat pola dari suatu perilaku dan tindakan yang diharapkan sesuai dengan posisi dan statusnya (Sabrin dan Allen dalam Thoha (2010:263).Terkait dengan peran Satuan Polisi Pamong Praja, maka tidak akan terlepas dari tugas SATPOL PP dalam membantu Kepala Daerah untuk

menciptakan suatu kondisi Daerah yang tentram, tertib dan teratur sehingga penyelenggaraan roda Pemerintah dapat berjalan dengan lancar dan masyarakat dapat melakukan kegiatannya dengan aman. Oleh karena itu, di samping menegakan Peraturan Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja juga di tuntut untuk menegakan Kebijakan Pemerintah Daerah lainnya yaitu Peraturan Kepala Daerah.

Untuk mengoptimalkan Peran Satuan Polisi Pamong Praja perlu dibangun Kelembagaan Satuan Polisi Pamong Praja yang mampu mendukung terwujudnya kondisi Daerah yang tentram, tertib, dan teratur. Penataan kelembagaan Satuan Polisi Pamong Praja tidak hanya mempertimbangkan kriteria kepadatan jumlah penduduk di suatu Daerah, tetapi juga beban tugas yang diemban, budaya, sosiologi, serta resiko keselamatan Satuan Polisi Pamong Praja. Dasar hukum tentang tugas dan tanggung jawab Satuan Polisi Pamong Praja adalah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Satuan Polisi Pamong Praja.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja Pasal 1 angka 1 dinyatakan bahwa Satuan Polisi Pamong Praja, yang selanjutnya disingkat SATPOL PP, adalah perangkat daerah yang dibentuk untuk menegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, menyelenggarakan

ketertiban umum dan ketentraman serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat. Selanjutnya disebutkan dalam Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2018 Pasal 2 Sebagai berikut:

1. Untuk menegakan Perda dan Perkada, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman serta perlindungan masyarakat di setiap Provinsi dan Kabupaten/Kota di bentuk SATPOL PP.
2. Pembentukan SATPOL PP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Perda Provinsi dan Perda kabupaten/kota sesuai dengan peraturan perundang-undang

Sesuai pasal 5 SATPOL PP mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman ; dan
- b. Menyelenggarakan perlindungan masyarakat
Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya SATPOL PP diberikan kewenangan menurut pasal 7 sebagai berikut

1. melakukan penindakan dan penertiban no yustisial terhadap warga masyarakat. Aparatur, atau badan hukum yang melakukan pelanggaran atar Perda dana tau Perkada.;
2. menindak masyarakat, aparatur, atau badan hokum yang mengganggu ketertiban umum dan ketentraman masyarakat ;
3. melakukan tindakan penyelidikan terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hum yang diduga melakukan Pelanggaran atau Perda dana tau Perkada dan ;
4. melakukan tindakan administrative terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hokum yang melakukan pelanggaran atas perda dan atau Perkada

SATPOL PP mempunyai tugas menegakkan Perda dan menyelenggarakan

ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Lebak sendiri telah membentuk SATPOL PP yang dinaungi oleh Dinas Ketertiban Kabupaten Lebak guna memenuhi kepentingan penegakkan peraturan daerah dan penyenggaraan umum.

Dalam rangka meningkatkan kesadaran dalam melaksanakan tugas menegakkan peraturan daerah dalam rangka meningkatkan kesadaran dan ketaatan masyarakat, aparat serta badan hukum terhadap peraturan daerah serta penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, maka SATPOL PP perlu memiliki Standar Operasional Prosedur SATPOL PP. Maksud SOP SATPOL PP sebagai pedoman bagi SATPOL PP dalam melaksanakan tugas untuk meningkatkan kepatuhan dan ketaatan masyarakat terhadap peraturan daerah, peraturan kepala daerah dan keputusan kepala daerah serta menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat. SOP SATPOL PP bertugas untuk mewujudkan keseragaman pelaksanaan tugas Polisi Pamong Praja dalam penegakan peraturan daerah, peraturan kepala daerah dan keputusan kepala daerah serta penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.

Apabila dihubungkan dengan Satuan Polisi Pamong Praja, peranan tidak berarti sebagai hak dan kewajiban individu,

melainkan merupakan tugas dan wewenang. Tugas di sini sebagai suatu hal yang harus dilaksanakan namun dalam hal pengertian peranan dibatasi pada wewenang. Peran Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lebak adalah tugas dan wewenang yang berdasarkan peraturan perundang-undangan dan peraturan pemerintah lainnya. Dalam pelaksanaan penegakan peraturan daerah tentang ketertiban umum ketentraman masyarakat, kebersihan dan keindahan Satuan Polisi Pamong Praja bekerjasama dengan instansi terkait lainnya bertindak selaku koordinator operasi lapangan.

4. Pengertian PSK

Pekerja seks komersial (PSK) dan atau lebih dikenal dengan sebutan tuna susila adalah seorang wanita dan seorang pria (laki-laki) dan atau yang melakukan hubungan intim dan atau hubungan seksual tanpa ikatan pernikahan yang sah dengan mendapatkan imbalan jasa finansial maupun materil bagi dirinya sendiri maupun pihak lain dan perbuatan tersebut bertentangan dengan norma, social, agama (termasuk di dalamnya wanita tuna susila, mucikari, dan waria tuna susila). Pekerja seks komersial juga adalah para pekerja yang bertugas melayani aktivitas seksual dengan tujuan untuk mendapatkan upah atau imbalan dari telah memakai jasa mereka tersebut (Koentjoro,2004:26).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah “Pelacur” berasal dari kata “Lacur” yang berarti malang, celaka, sial, dan buruk laku. Kemudian kata “pelacur”, berarti perempuan yang melacur atau wanita tuna susila. Kata “melacur” memiliki arti berbuat lacur atau menjual diri (sebagai tuna susila atau pelacur).

Menurut Kartono (2011:216) Pekerja seks komersial

“merupakan peristiwa penjualan diri dengan jalan memperjual belikan badan, kehormatan dan kepribadian kepada banyak orang untuk memuaskan nafsu-nafsu seks dengan imbalan pembayaran. Kartono juga menyebutkan bahwa pekerja seks komersial ialah perbuatan perempuan ataupun laki-laki yang menyerahkan badannya untuk berbuat cabul secara seksual yang mendapatkan upah”

Pelacur atau prostitusi adalah penjual jasa seksual. Seperti oral seks atau hubungan seks untuk uang. Seseorang yang menjual jasa seksual disebut pelacur, yakni sering disebut dengan istilah pekerja seks komersial (PSK) (Sedyaningsih,2010:7)

Demikian beberapa pendapat mengenai definisi pekerja seks komersial dalam dunia pelacuran, sehingga dapat ditarik kesimpulan mengenai pengertian pekerja seks komersial adalah wanita yang secara sengaja menyerahkan tubuh kepada banyak laki-laki (lebih dari satu) dengan imbalan pembayaran guna disetubuhi secara bebas dan dilakukan di luar pernikahan yang sah.

Tuna susila adalah setiap orang baik laki-laki atau perempuan yang menyediakan dirinya untuk dapat diajak atau mengajak melakukan perbuatan sengkama / persetubuhan, cabul atau mesum dengan orang lain yang bukan suami atau istrinya baik dengan memberi atau menerima imbalan atau tanpa memberi atau menerima suatu imbalan (Perda nomor 17 tahun 2006 tentang penyelenggaraan ketertiban, kebersihan, dan keindahan di Kabupaten Lebak)

Ciri Pekerja Seks Komersial, pada umumnya mereka beroperasi secara terbuka maupun secara sembunyi-sembunyi, baik secara individual maupun tergabung dalam suatu sindikat yang berdagang seks. Banyaknya langganan yang dilayani oleh para pekerja seks komersial ialah 5-50 orang, dalam jangka waktu 12-24 jam. Bahkan, diwaktu-waktu tertentu, mereka mampu melayani 6-120 langganan dalam waktu yang sama. Pekerja seks komersial dapat digolongkan dalam dua kategori, yaitu :

1. Pekerja seks komersial yang melakukan profesinya dengan sadar dan sukarela berdasarkan motivasi-motivasi tertentu.
2. Pekerja seks komersial yang melakukan tugas melacur karena ditawan atau dijebak dan dipaksa oleh germo-germo.

Menurut Kartono (2011: 239), ciri-ciri dari pekerja seks komersial adalah sebagai berikut:

1. Wanita; lawan pelacur adalah gigolo (pelacur pria, lonte laki-laki).
2. Cantik, ayu, rupawan, manis, atraktif menarik, baik wajah maupun tubuhnya. bisa merangsang selera seks kaum pria.

3. Masih muda-muda; 75% dari jumlah pelacur di kota-kota ada di bawah usia 30 tahun, yang terbanyak ialah usia antara 17-25 tahun.
4. Pakaian sangat menyolok; beraneka warna, sering aneh-aneh atau eksentrik untuk menarik perhatian kaum pria. Mereka sangat memperhatikan penampilan lahiriahnya, yaitu: wajah, rambut, pakaian, alat-alat kosmetik dan parfum yang merangsang.
5. Menggunakan teknik-teknik seksual yang mekanistik, cepat, tidak hadir secara psikis, tanpa emosi atau afeksi, tidak pernah bisa mencapai orgasme sangat provokatif dalam ber-*coitus* dan biasanya dilakukan secara kasar.
6. Bersifat sangat mobil, kerap berpindah dari tempat atau kota yang satu ke kota yang lainnya. Biasanya, mereka memakai nama samaran dan sering berganti nama, juga berasal dari tempat atau kota lain, bukan kotanya sendiri, agar tidak dikenal orang banyak.
7. Pelacur-pelacur profesional dari kelas rendah dan menengah kebanyakan berasal dari strata ekonomi dan strata sosial rendah. Mereka pada umumnya tidak mempunyai keterampilan atau skill khusus, dan kurang pendidikannya. Modalnya ialah kecantikan dan kemudaannya.
8. 60%-80% dari jumlah pelacur ini memiliki intelektualitas yang normal. Kurang dari 5% adalah mereka yang lemah ingatan. Selebihnya adalah mereka yang ada pada garis batas, yang tidak menentu atau tidak jelas derajat intelegensinya.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan seorang wanita menjadi pekerja seks komersial (PSK), antara lain : kemiskinan, kebodohan, lapangan kerja yang terbatas (Rahayu, 2012)

Sementara menurut Sarwono (2011). Faktor lain yang menyebabkan perilaku seks bebas antara lain:

1. Pergaulan; merupakan salah satu faktor yang mempunyai pengaruh besar terhadap perilaku kita. Maka jika seseorang mempunyai lingkungan pergaulan dari kalangan teman-teman yang suka melakukan seks bebas, maka dia juga bias terpengaruh dan akhirnya ikut melakukan seks bebas.
2. Pengaruh materi pornografi (film, video, internet dan sebagainya); jika seseorang berulang kali mengakses materi pornografi, maka ini bias mendorong terjadinya perilaku seks bebas.
3. Pengaruh obat atau narkoba dan alkohol; seseorang yang bebas dari pengaruh narkoba dan alkohol bias berfikir jernih dan ini mencegah dia melakukan perilaku berisiko. Dalam keadaan dipengaruhi oleh narkoba dan alkohol, maka pemikiran jernih bias menurun dan bisa mendorong terjadinya perilaku seks bebas.
4. Kualitas hubungan suami-istri (bagi yang sudah menikah); masalah dalam hubungan suami-istri, mendorong yang bersangkutan melakukan hubungan seks bebas.

2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang mengelola dan menggambarkan data serta informasi berdasarkan fakta-fakta yang tampak untuk kemudian dianalisis lebih lanjut, metode ini tidak terbatas sampai pada pengumpulan data, tetapi meliputi juga analisis. Penyampaian data dan informasi digambarkan dalam bentuk tampilan kalimat yang lebih bermakna dan mudah dipahami. Hidayat (2010), mengemukakan bahwa penelitian deskriptif merupakan metode

penelitian yang digunakan untuk menentukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap objek penelitian pada suatu masa tertentu.

Menurut Punaji Setyosari (2010), ia menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah “penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variable-variabel yang bias dijelaskan baik dengan angka-angka maupun kalimat”

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa type penelitian deskriptif adalah type penelitian untuk menggambarkan tentang suatu keadaan secara obyektif terhadap situasi dalam hal ini yaitu karakteristik dalam suatu deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis. Penelitian ini diajukan untuk mempelajari kasus atau fenomena yang terjadi di satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lebak.

3. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, penelitian tentang Peran Satuan Polisi Pamong Praja dalam menangani Pekerja Seks Komersial di Kabupaten Lebak dapat dideskripsikan sebagai berikut :

1. Norma

Perlakuan petugas Polisi Pamong Praja Kabupaten Lebak sudah cukup baik dalam memperlakukan para PSK yang

tertangkap dalam razia, mereka diperlakukan sebagaimana mestinya memperlakukan manusia mereka didata, dinasehati dan tidak diberikan sanksi yang berat namun ternyata ada PSK yang berulang kali tertangkap oleh petugas walaupun sudah dinasehati, dan dibina oleh dinas terkait.

2. Konsep

Tidak adanya program khusus untuk penanganan PSK itu sendiri, dalam penertiban PSK pihak Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lebak saling berkoordinasi dengan pihak kepolisian Polres Lebak dan TNI, terkait langkah-langkah yang dilakukan oleh petugas Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lebak dengan cara penyelidikan terlebih dahulu baru diadakan operasi atau Penertiban dimana saja titik rawannya dan masih terkendala masih banyaknya oknum yang membocorkan informasi terkait akan dilakukannya operasi yang akan dilakukan oleh petugas.

3. Prilaku

Sikap para petugas Satuan Polisi Pamong Praja Dalam hal ini sudah cukup baik dalam menjalankan tugasnya karena didukung oleh masyarakat setempat walaupun tidak menutup kemungkinan ada masyarakat yang menutup-nutupi tentang adanya Pekerja Seks Komersial dikarenakan adanya hubungan kekeluargaan sehingga mereka cenderung melindungi para Pekerja Seks Komersial (PSK) walaupun itu sebenarnya salah.

Sementara berdasarkan hasil wawancara dengan para PSK, dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Menurut Bunga, banyak diantara rekan seprofesinya itu tidak diketahui oleh keluarganya, mereka berusaha agar keluarga (terutama ibunya) tidak mengetahui bahwa anaknya menjadi seorang PSK, berusaha menghindar

ketika ada razia. Awal terjun ke dunia hitam ini, ketika ingin memiliki HP dan bisa bergaya seperti rekan yang lain, sementara penghasilan kedua orangtuanya tidak memungkinkan memberikan kecukupan keuangan. Merasa bisa mendapatkan uang yang begitu mudah, membuat Bunga tetap menggeluti pekerjaan ini sampai sekarang.

2. Sementara Mawar, berawal ketika dia dijual oleh orang tuanya yang terlilit hutang pada seorang rentenir. Awalnya dia sempat menolak namun seiring dengan berjalannya waktu sehingga terbiasa dengan pekerjaan ini, sempat mencari pekerjaan yang lebih baik, namun tidak ada yang mau menerima dengan alasan hanya lulusan sekolah dasar dan mantan PSK, sehingga untuk memenuhi kebutuhan hidupnya akhirnya kembali lagi ke pekerjaan saat ini.
3. Sementara Melati telah menekuni pekerjaan ini selama 4 tahun, pernah beberapa kali terjaring razia, dan mengikuti kursus menjahit. Namun usaha yang dirintisnya tidak ada kemajuan, serta masyarakat sekitar yang masih memandang sebagai PSK. Menjadi PSK cukup dengan bersolek dan mempercantik diri, sehingga para pelanggan dengan sendirinya akan mendekatinya. Mengingat pekerjaan ini lebih cepat mendapatkan uang, maka Melati kembali menekuni pekerjaan ini sampai sekarang.

Menjadi seorang PSK, bukanlah keinginan siapapun bagi seorang perempuan. Namun ada faktor lain terutama ekonomi, gaya hidup dan pergaulan yang salah yang menjadi faktor seseorang terjerumus dalam dunia kelim ini. Faktor keimanan ternyata seolah tidak berlaku buat mereka. Yang mereka pikirkan adalah bisa bertahan hidup dan kesenangan sesaat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pemaparan di atas, tentang Peran Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lebak, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bahwa peran SATPOL PP sebagai penegak Peraturan Daerah atau Peraturan Bupati kurang tegas dalam memberikan sanksi sesuai dengan aturan yang tertulis. Mereka masih mengedepankan rasa sisi sosial, dan sebatas menasihati para Pekerja Seks Komersial (PSK) yang terkena razia, hal ini membuat para PSK tetap kembali beroperasi menjajakan dirinya, karena tidak ada efek jera bagi mereka yang melanggar Peraturan Daerah Kabupaten Lebak Tentang K3 sehingga mereka tidak berani untuk kembali ke dalam dunia kelamnya.
2. Walau dalam setiap kegiatan operasi razia berkoordinasi dengan pihak kepolisian Polres Lebak dan TNI, namun ternyata masih ada yang membocorkan rencana operasi tersebut.
3. Ada dugaan bahwa pembocoran operasi dilakukan oleh oknum yang membekingi kegiatan prostitusi di wilayah Kabupaten Lebak
4. Peran masyarakat dan para ulama, diharapkan dapat membantu untuk menyadarkan para PSK dan para pelanggannya, sehingga mereka tidak lagi terjerumus ke dalam dunia prostitusi.

5. Peran dunia pendidikanpun diharapkan bisa memberikan edukasi yang baik bagi para generasi muda, mengingat para pelanggan PSK tersebut 35% berusia 16 – 20 tahun, yang bisa dibayangkan bagaimana bobroknnya mental generasi muda.

Daftar Pustaka

- Abdulsyani. (2012). *Sosiologi Skematika , Teori & Terapan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Andayani, B. &. (2004). *Psikologi Keluarga Peran Ayah Menuju Coparenting*. Taman Surya Agung: Citra Media.
- Duverger, M. (2010). *Sosiologi Politik, terj. Daniel Dhakidae*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Herabudin. (2015). *Pengantar Sosiologi*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Kartono, K. (2011). *Patologi Sosial Jilid II, Kenakalan Remaja*. Jakarta: Rajawali.
- Pemda Lebak. (2006). Peraturan Daerah Kabupaten Lebak Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Ketertiban, Kebersihan dan Kesehatan. Lebak, Banten, Lebak.
- _____. (2016). Peraturan Bupati Lebak Nomor 37 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Lebak. Lebak, Banten, Lebak.
- Pusat Bahasa. (2012). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rahayu, A. &. (2012). Dinamika Psikologi Istri sebagai Pekerja Seks Komersial Seijin Suam. *Jurnal Psikologi Ulayat, Edisi 1 Vol. 1 No. 1*.
- Sarwono, S. (2011). *Psikologi Remaja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sedyaningsih, E. (201). *Perempuan-perempuan Kramat Tunggak*. Jakarta: Kelompok Penerbit Gramedia.

Setyosari, P. (2010). *Metode Penelitian: Pendidikan dan Pengembangannya*. Jakarta: Kencana.

Soekanto, S. (2016). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sugiarto, E. (2020). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama.

Syah, H. (2010). *Pengantar Umum Metodologi Penelitian Pendekatan Verivikatif*. Pekanbaru: Suska.

Toha, M. (2012). *Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Implikasinya*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.