

## ABSTRAK

Peraturan Wali Kota Lhokseumawe Nomor 10 Tahun 2017 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayahul Hisbah yang diberikan kewewenangan dalam menertibkan pedagang kaki lima, tetapi keberadaan pedagang kaki lima masih juga belum tertib dan rapi. Dalam penelitian ini yang menjadi masalah utama adalah masih ditemukan pedagang kaki lima berjualan di daerah yang dilarang pemerintah. Untuk menganalisis permasalahan di atas peneliti menggunakan teori Agus Dwiyanto yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Penelitian ini berjudul “Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam penertiban pedagang kaki lima di Kota Lhokseumawe”, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam melakukan penertiban pedagang kaki lima dan apa saja yang menjadi faktor penghambat kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam penertiban pedagang kaki lima di kota Lhokseumawe. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif bersifat induktif dengan memperoleh data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini dengan tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam penertiban pedagang kaki lima di Kota Lhokseumawe dilihat dari indikator Produktivitas yang masih kurang kerna dari hasil kerja sebagian anggota belum mampu menyesuaikan diri dan mengikuti tugas atau kegiatan yang di berikan pimpinan, pada indikator Kualitas Layanan masih kurang dimana petugas satpol pp yang masih bersifat arogan dalam melakukan penertiban, indikator Responsivitas hasilnya sudah baik dikarenakan tugas yang dilakukan oleh petugas Satpol PP sudah mengikuti SOP ataupun tupoksi kerja lapangan sehingga tidak asal-asalan dalam bekerja. Responsibilitas dari petugas Satpol PP masih kurang baik, karena sebagian dari staf masih kurang mampu dalam melaksanakan penertiban. Akuntabilitas sudah baik karena setiap bidang penertiban selalu memberikan laporan atas hasil kerja yang dikerjakan. Sumber Daya Manusia yang masih rendah dan Sarana Prasarana yang masih kurang sehingga kurang maksimal kinerja Satpol PP.

**Kata kunci: Kinerja, Satpol PP, Penertiban, Pedagang kaki lima**

## **ABSTRACT**

*Lhokseumawe Mayor Regulation Number 10 of 2017 concerning the position, organizational structure, duties, functions and work procedures of the Civil Service Police Unit and Wilayatul Hisbah which is given the authority to regulate street vendors, but the existence of street vendors is still not orderly and neat. In this study, the main problem is that street vendors are still found selling in areas that are prohibited by the government. To analyze the above problems, researchers use Agus Dwiyanto's theory, namely Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability. This study is entitled "Performance of the Civil Service Police Unit in regulating street vendors in Lhokseumawe City", which aims to find out how the performance of the Civil Service Police Unit in regulating street vendors and what are the inhibiting factors of the performance of the Civil Service Police Unit in regulating street vendors in the city of Lhokseumawe. This research was conducted with an inductive qualitative method approach by obtaining data from interviews, observations, and documentation. Data analysis in this study with three stages, namely data reduction, data presentation and conclusions. The results showed that the performance of the Civil Service Police Unit in regulating street vendors in Lhokseumawe City was seen from the Productivity indicator which was still lacking because the work of some members had not been able to adjust and follow the tasks or activities given by the leadership, on the Service Quality indicator was still lacking where Satpol PP officers were still arrogant in carrying out control, The responsiveness indicator of the results is good because the tasks carried out by Satpol PP officers have followed SOPs or fieldwork tupoksi so that they are not careless in working. The responsibility of Satpol PP officers is still not good, because some of the staff are still incapable of carrying out control. Accountability is good because every field of regulation always provides reports on the results of the work done. Human resources are still low and infrastructure facilities are still lacking so that the performance of Satpol PP is not optimal.*

**Keywords:** *Performance, Satpol PP, Regulation, Street vendors*