

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintahan daerah memiliki peranan strategis dalam memberikan pelayanan publik, menjaga ketertiban umum, serta menciptakan suasana kehidupan masyarakat yang aman, tertib, dan nyaman. Pada tingkat kecamatan, salah satu perangkat yang memiliki tanggung jawab utama dalam urusan ketenteraman dan ketertiban adalah Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban (Bidang Trantib). Jabatan ini berada langsung di bawah camat dan memiliki tugas penting dalam melaksanakan fungsi pengawasan, penertiban, serta penegakan peraturan daerah maupun peraturan kepala daerah. Dengan demikian, kualitas seorang Bidang Trantib menjadi faktor penentu keberhasilan pemerintah kecamatan dalam menjaga stabilitas sosial masyarakat.

Secara yuridis, keberadaan Bidang Trantib telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, yang menjelaskan bahwa kecamatan merupakan perangkat daerah yang melaksanakan sebagian kewenangan bupati atau wali kota. Salah satu kewenangan tersebut adalah bidang ketenteraman dan ketertiban umum. Selain itu, tugas Bidang Trantib juga berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menegaskan pentingnya penyelenggaraan urusan pemerintahan umum, termasuk menjaga ketenteraman dan ketertiban masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa posisi Bidang Trantib bukan hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis karena berkaitan langsung dengan terciptanya kondisi keamanan dan ketertiban di wilayah kecamatan.

Kualitas seorang Bidang Trantib tidak hanya diukur dari kompetensi teknis, melainkan juga mencakup integritas, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan komunikasi, ketegasan dalam pengambilan keputusan, serta kepekaan sosial. Seorang Bidang Trantib dituntut untuk mampu menjalin koordinasi yang baik dengan Satpol PP, kepolisian, aparat desa, serta tokoh masyarakat. Selain itu, pendekatan persuasif juga diperlukan agar aturan dipatuhi tanpa menimbulkan konflik. Artinya, kualitas Bidang Trantib bukan hanya terkait penegakan aturan, tetapi juga bagaimana ia mampu menghadirkan pelayanan publik yang humanis, solutif, dan efektif.

Tantangan lain yang muncul adalah dinamika perkembangan masyarakat modern. Arus urbanisasi, kemajuan teknologi, serta meningkatnya kebutuhan ruang publik membuat permasalahan ketertiban semakin kompleks. Bahkan di era digital, potensi gangguan ketenteraman dapat dipicu oleh interaksi sosial di dunia maya, misalnya ajakan tawuran, penyebaran hoaks, atau provokasi konflik. Hal ini menuntut Bidang Trantib untuk lebih adaptif, inovatif, dan responsif dalam menghadapi berbagai masalah sosial.

Peningkatan kualitas Bidang Trantib memiliki implikasi langsung terhadap citra pelayanan publik di kecamatan. Masyarakat tidak hanya menilai keberhasilan pemerintah dari pelayanan administratif, tetapi juga dari rasa aman, tertib, dan nyaman yang mereka rasakan sehari-hari. Jika Bidang Trantib mampu menjalankan perannya dengan baik, maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah akan meningkat. Sebaliknya, kualitas yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan wibawa pemerintah, dan bahkan memicu konflik horizontal di masyarakat.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa kualitas Bidang Trantib merupakan kunci dalam mewujudkan tujuan pembangunan daerah, khususnya di bidang ketenteraman dan ketertiban umum. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas melalui pembinaan, pelatihan, peningkatan kompetensi, serta dukungan sarana dan prasarana perlu dilakukan secara berkesinambungan. Harapannya, Bidang Trantib tidak hanya mampu menegakkan aturan, tetapi juga hadir sebagai figur pelayanan publik yang profesional, berkeadilan, dan mampu menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk hidup tertib dan damai.

Kualitas pelayanan Bidang Trantib dapat dilihat dari sejauh mana ketentraman dan ketertiban masyarakat dapat terjaga. Bidang Trantib yang mampu memberikan pelayanan dengan baik akan menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi masyarakat, sedangkan jika pelayanan kurang optimal maka masyarakat akan merasa tidak terlindungi dan kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah kecamatan. Oleh karena itu, Bidang Trantib harus berupaya memberikan pelayanan terbaik dalam menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat.

Namun, pada kenyataannya masih banyak kantor kecamatan di Indonesia yang menghadapi kendala dalam pelaksanaan tugas Bidang Trantib, termasuk di Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong. Berdasarkan hasil pengamatan awal, ditemukan beberapa fenomena masalah, yaitu:

1. Fasilitas kerja Bidang Trantib masih sangat terbatas, baik dari segi sarana operasional seperti kendaraan patroli, perlengkapan keamanan, maupun alat pendukung kegiatan penertiban. Kondisi ini menyebabkan

pelaksanaan tugas penegakan ketertiban umum di lapangan menjadi kurang optimal, terutama ketika harus menangani pelanggaran di wilayah yang luas. *(Data Inventaris Kantor Kecamatan Banua Lawas 2025)*

2. Pelaksanaan Pelaksanaan penegakan peraturan daerah oleh Bidang Trantib belum berjalan secara konsisten. Beberapa bentuk pelanggaran seperti parkir liar dan aktivitas pedagang kaki lima di area terlarang seringkali tidak ditindak tegas. Inkonsistensi ini berdampak pada menurunnya disiplin masyarakat terhadap aturan yang berlaku dan mengurangi wibawa aparat penegak perda di mata publik. *(Hasil Observasi Penulis, 4 November 2025)*
3. Respons Bidang Trantib terhadap laporan masyarakat terkait gangguan keamanan dan ketertiban masih tergolong lambat, terutama pada malam hari atau di wilayah yang jauh dari pusat kecamatan. Hal ini membuat masyarakat merasa kurang cepat mendapatkan perlindungan dan menimbulkan kesan bahwa aparat kurang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. *(Hasil Wawancara Penulis, 4 November 2025)*

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai: "KUALITAS PELAYANAN BIDANG TRANTIB DALAM MENJAGA KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG."

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian disini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran

mengenai permasalahan dan pembahasan terhadap permasalahan pun menjadi terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang peneliti bahas. Maka peneliti memfokuskan penelitian pada kualitas pelayanan publik dalam menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat, menyesuaikan dengan teori menurut Zeithaml et al. (dalam Hardiansyah 2018:63–73),

1. Berwujud (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik Bidang Trantib dalam menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat di Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi dalam peningkatan kualitas pelayanan Bidang Trantib dalam menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat di Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik Bidang Trantib dalam

menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat di Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong.

- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan Bidang Trantib dalam menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat di Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian mengenai kualitas pelayanan publik di bidang ketentraman dan ketertiban masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi akademisi yang ingin meneliti lebih lanjut mengenai peran aparatur pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah kecamatan, khususnya Bidang Trantib, sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang ketentraman dan ketertiban masyarakat. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengalaman dalam menganalisis persoalan pelayanan publik. Sementara itu, bagi

masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan pemahaman tentang pentingnya peran Bidang Trantib dalam menciptakan suasana yang aman, tertib, dan nyaman, sehingga dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam menjaga ketertiban umum.

