

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Bidang Trantib dalam menjaga ketenteraman dan ketertiban masyarakat di Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong secara umum tergolong cukup baik, yang ditinjau dari variabel kualitas pelayanan dengan lima dimensi SERVQUAL. Variabel berwujud (*tangibles*) yang terdiri dari indikator penampilan dan sikap aparat serta ketersediaan sarana dan prasarana menunjukkan bahwa penampilan dan sikap aparat sudah baik dan profesional, namun fasilitas pendukung pelayanan masih kurang optimal. Variabel kehandalan (*reliability*) yang terdiri dari indikator konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan serta pelaksanaan pelayanan sesuai SOP menunjukkan bahwa aparat telah berupaya menjalankan tugas sesuai aturan, tetapi ketepatan waktu dan konsistensi penerapan SOP belum sepenuhnya merata. Variabel ketanggapan (*responsiveness*) yang terdiri dari indikator kesigapan merespons laporan masyarakat dan kecepatan penyelesaian masalah menunjukkan bahwa aparat cukup tanggap dalam menangani gangguan ketertiban, meskipun kecepatan penanganan belum konsisten di seluruh wilayah. Variabel jaminan (*assurance*) yang terdiri dari indikator kepastian hukum dan kemampuan aparat dalam menumbuhkan rasa aman menunjukkan bahwa aparat mampu memberikan rasa aman dan pelayanan sesuai

ketentuan, namun masih perlu peningkatan dalam hal konsistensi dan pemerataan pelayanan. Variabel empati (*empathy*) yang terdiri dari indikator kepedulian terhadap permasalahan masyarakat serta kemampuan komunikasi aparat menunjukkan bahwa aparat telah bersikap peduli, komunikatif, dan persuasif, tetapi intensitas perhatian dan sosialisasi aturan belum merata di seluruh desa. Dengan demikian, kualitas pelayanan Bidang Trantib sudah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan terutama pada aspek fasilitas, konsistensi penegakan aturan, serta pemerataan pelayanan di seluruh wilayah Kecamatan Banua Lawas.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Bidang Trantib dalam menjaga Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat di Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong: Faktor pendukung yaitu: *Pertama*, koordinasi dan kerja sama yang baik antar instansi, meliputi Kecamatan, Polsek, Koramil, pemerintah desa, tokoh agama, tokoh masyarakat, serta unsur Forkopimcam. Koordinasi yang terjalin secara rutin memudahkan pertukaran informasi dan mempercepat penanganan permasalahan ketertiban di lapangan. Selain itu, banyaknya aparat yang berasal dari wilayah Banua Lawas turut mendukung kelancaran komunikasi karena aparat memahami kondisi sosial dan budaya masyarakat setempat. *Kedua*, keaktifan pos keamanan dan kegiatan ronda malam, ketersediaan sarana komunikasi, serta kedisiplinan dan responsivitas aparat dalam menjalankan tugas. Keberadaan poskamling, patroli rutin, dan

pemanfaatan media komunikasi seperti grup WhatsApp membantu aparat memantau kondisi lingkungan dan merespons laporan masyarakat dengan lebih cepat. *Ketiga*, partisipasi aktif masyarakat juga menjadi faktor pendukung penting. Hubungan yang harmonis dan komunikasi yang baik antara aparat dan masyarakat menumbuhkan rasa saling percaya, sehingga masyarakat bersedia bekerja sama, mematuhi aturan, serta aktif menyampaikan laporan atau informasi terkait gangguan ketertiban. Adapun Faktor penghambat yaitu: *Pertama*, luasnya wilayah kerja dan kondisi geografis Kecamatan Banua Lawas yang terdiri dari banyak desa dengan jarak yang cukup jauh. Kondisi ini diperparah dengan infrastruktur jalan yang belum memadai, seperti jalan rusak dan minimnya penerangan pada malam hari, sehingga menyulitkan aparat dalam melakukan patroli, pengawasan, dan penanganan gangguan ketertiban secara cepat dan merata. *Kedua*, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung. Selain itu, jumlah personel yang terbatas belum sebanding dengan luas wilayah dan banyaknya desa yang harus diawasi. *Ketiga*, rendahnya pemahaman dan kesadaran sebagian masyarakat terhadap aturan yang berlaku.

B. Saran

1. Kepada Pemerintah Kecamatan Banua Lawas

Disarankan agar Pemerintah Kecamatan Banua Lawas dapat meningkatkan dukungan terhadap pelaksanaan tugas Kasi Ketenteraman dan Ketertiban (Trantib), khususnya dalam penyediaan

sarana dan prasarana operasional yang memadai, seperti kendaraan dinas dan alat komunikasi. Selain itu, perlu adanya penambahan jumlah personel Trantib agar sebanding dengan luas wilayah kerja dan jumlah desa yang harus diawasi. Pemerintah kecamatan juga diharapkan dapat memperhatikan perbaikan infrastruktur pendukung, seperti kondisi jalan dan penerangan di wilayah desa, guna mempermudah pelaksanaan pengawasan dan penertiban sehingga pelayanan ketenteraman dan ketertiban masyarakat dapat berjalan lebih optimal.

2. Kepada Bidang Trantib dan Aparat Pelaksana

Bidang Trantib beserta aparat pelaksana diharapkan dapat meningkatkan koordinasi dan manajemen tugas dalam menangani berbagai permasalahan ketertiban masyarakat, terutama ketika menghadapi banyak laporan secara bersamaan. Aparat juga diharapkan lebih intensif dalam melakukan pengawasan terhadap pedagang kaki lima (PKL) dan parkir liar, serta meningkatkan pendekatan persuasif kepada masyarakat agar penertiban dapat dilakukan tanpa menimbulkan konflik. Selain itu, pemanfaatan sarana komunikasi yang ada perlu dioptimalkan untuk mempercepat penyampaian informasi dan penanganan gangguan ketertiban di wilayah yang berjauhan.

3. Kepada Masyarakat Kecamatan Banua Lawas

Masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan terhadap aturan yang berlaku demi terciptanya

ketenteraman dan ketertiban bersama. Masyarakat juga diharapkan bersikap kooperatif dan tidak melakukan perlawanan saat dilakukan penertiban oleh aparat. Selain itu, partisipasi aktif masyarakat dalam melaporkan gangguan ketertiban kepada pihak Trantib sangat diperlukan agar penanganan dapat dilakukan secara cepat dan tepat, sehingga kualitas pelayanan ketenteraman dan ketertiban dapat terus ditingkatkan.