

KUALITAS PELAYANAN BIDANG TRANTIB DALAM MENJAGA KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG

Gusti Muhammad Amrullah¹, Arpandi², Hasbi Salim³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: gustiamrullah12@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan ketentraman dan ketertiban masyarakat. Bidang Trantib sebagai unsur pelaksana di tingkat kecamatan memiliki peran strategis dalam menjaga stabilitas sosial melalui pelayanan yang responsif, profesional, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan seperti keterbatasan sarana dan prasarana, belum optimalnya penegakan peraturan daerah, serta lambatnya penanganan laporan masyarakat di wilayah tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Bidang Trantib dalam menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat di Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 13 orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, terdiri dari Camat, aparat Bidang Trantib, aparat kepolisian, aparat desa, dan masyarakat. Data yang diperoleh dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan. Uji kredibilitas data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, dan member check. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bidang Trantib di Kecamatan Banua Lawas secara umum tergolong cukup baik berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Aparat dinilai cukup tanggap dalam merespons laporan masyarakat dan berupaya memberikan pelayanan sesuai prosedur. Namun demikian, masih terdapat kendala pada aspek sarana dan prasarana, konsistensi penegakan aturan, serta pemerataan pelayanan di desa yang jauh dari pusat kecamatan. Faktor pendukung meliputi adanya koordinasi antarinstansi dan partisipasi masyarakat, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan fasilitas, luasnya wilayah kerja, dan rendahnya kesadaran sebagian masyarakat terhadap aturan. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pemerintah kecamatan meningkatkan sarana dan prasarana pendukung, memperkuat sosialisasi peraturan secara merata, serta meningkatkan kapasitas dan konsistensi aparat dalam memberikan pelayanan guna mewujudkan ketentraman dan ketertiban masyarakat yang lebih optimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Bidang Trantib, Ketenteraman Dan Ketertiban, SERVQUAL

ABSTRACT

The quality of public service is an important factor in creating public peace and order. The Public Order (Trantib) Division, as an implementing unit at the subdistrict level, has a strategic role in maintaining social stability through responsive, professional services in accordance with applicable regulations. However, in its implementation, several problems are still found, such as limited facilities and infrastructure, suboptimal enforcement of local regulations, and slow responses to public complaints in certain areas. This study aims to determine the quality of Trantib services in maintaining public peace and order in Banua Lawas Subdistrict, Tabalong Regency, as well as the factors influencing it. This research uses a qualitative approach with a descriptive type. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The research involved 13 informants selected using purposive sampling, consisting of the Subdistrict Head, Trantib officers, police officers, village officials, and community members. The data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. Data credibility was tested through prolonged engagement, increased persistence, triangulation, and member checking. The results show that the quality of Trantib services in Banua Lawas Subdistrict is generally categorized as fairly good based on the five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Officers are considered fairly responsive in handling public complaints and strive to provide services in accordance with established procedures.

Nevertheless, there are still obstacles related to facilities and infrastructure, consistency in law enforcement, and the equal distribution of services to villages located far from the subdistrict center. Supporting factors include inter-agency coordination and community participation, while inhibiting factors include limited facilities, a wide working area, and the low awareness of some community members regarding regulations. Based on the findings, it is recommended that the subdistrict government improve supporting facilities and infrastructure, strengthen the dissemination of regulations evenly across all villages, and enhance the capacity and consistency of officers in providing services to achieve more optimal public peace and order.

Keyword: *Service Quality, Bidang Trantib, Public Order And Tranquility, SERVQUAL*

PENDAHULUAN

Pemerintahan kecamatan memiliki posisi strategis sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan kehidupan Masyarakat (Pontoh et al., 2020). Peran tersebut tidak hanya terbatas pada pelayanan administratif, tetapi juga mencakup upaya menjaga stabilitas sosial melalui penciptaan lingkungan yang aman, tertib, dan tenteram. Ketenteraman dan ketertiban masyarakat menjadi prasyarat penting bagi berlangsungnya aktivitas sosial, ekonomi, dan pemerintahan secara berkelanjutan. Keberhasilan pemerintah kecamatan dalam menjalankan fungsi tersebut sangat ditentukan oleh kinerja aparatur yang memiliki tugas khusus di bidang ketenteraman (Syafari et al., 2025). Salah satu unsur kunci dalam struktur organisasi kecamatan yang memikul tanggung jawab tersebut adalah Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban atau Bidang Trantib.

Bidang Trantib memiliki peran strategis dalam mengoordinasikan upaya pengawasan, pembinaan, serta penegakan peraturan daerah di tingkat kecamatan (Ohoiwutun et al., 2023). Kedudukan ini berada langsung di bawah camat dan menjadi penghubung antara kebijakan pemerintah daerah dengan realitas sosial yang berkembang di masyarakat. Tugas yang diemban tidak hanya bersifat teknis operasional, tetapi juga menuntut kemampuan manajerial dan sosial yang memadai. Pelaksanaan tugas tersebut berkaitan langsung dengan persepsi masyarakat terhadap kehadiran dan kinerja pemerintah. Kualitas pelayanan yang diberikan Bidang Trantib menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan (Ahmadi, 2025).

Landasan yuridis mengenai peran kecamatan dan Bidang Trantib diatur dalam berbagai regulasi pemerintahan daerah. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 menegaskan bahwa kecamatan merupakan perangkat daerah yang melaksanakan sebagian kewenangan kepala daerah (Salewo et al., 2025). Urusan ketenteraman dan ketertiban umum termasuk dalam kewenangan yang dilimpahkan tersebut. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah juga menempatkan ketenteraman dan ketertiban sebagai urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar (Prihastuti, 2022). Regulasi tersebut menunjukkan bahwa fungsi Bidang Trantib memiliki legitimasi hukum yang kuat dan peran yang bersifat strategis.

Kualitas pelayanan publik menjadi konsep penting dalam menilai kinerja aparatur pemerintah, termasuk Bidang Trantib. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari proses, sikap, serta kemampuan aparatur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Konsep kualitas pelayanan menurut para ahli menekankan kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima (Putri et al., 2024). Kepuasan masyarakat akan tercapai apabila pelayanan diberikan secara tepat, cepat, dan konsisten. Perspektif ini menempatkan aparatur pemerintah sebagai pelayan publik yang dituntut profesionalisme dan tanggung jawab.

Dalam konteks ketenteraman dan ketertiban, kualitas pelayanan Bidang Trantib tercermin dari kemampuan menjaga situasi wilayah tetap kondusif. Pelayanan yang efektif mampu mencegah

potensi gangguan sosial serta meminimalkan konflik di Masyarakat (Anadirga et al., 2024). Kemampuan tersebut tidak terlepas dari kompetensi, integritas, serta kepekaan sosial aparatur. Koordinasi dengan Satuan Polisi Pamong Praja, aparat desa, serta tokoh masyarakat menjadi bagian penting dari proses pelayanan. Pendekatan persuasif dan humanis juga diperlukan agar penegakan aturan dapat diterima oleh masyarakat tanpa menimbulkan resistensi.

Perkembangan masyarakat yang semakin dinamis menghadirkan tantangan baru dalam menjaga ketenteraman dan ketertiban. Pertumbuhan aktivitas ekonomi, peningkatan mobilitas penduduk, serta pemanfaatan ruang publik yang semakin intensif berpotensi memunculkan berbagai pelanggaran. Kemajuan teknologi informasi turut mempengaruhi pola interaksi sosial yang dapat berdampak pada stabilitas keamanan lingkungan. Kondisi tersebut menuntut aparatur kecamatan untuk memiliki kemampuan adaptif dan responsif. Peran Bidang Trantib menjadi semakin kompleks seiring dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap rasa aman dan ketertiban (Nadia Cavina Putri, 2021).

Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong merupakan salah satu wilayah yang menghadapi dinamika sosial tersebut. Berbagai aktivitas masyarakat membutuhkan pengawasan dan pengaturan agar tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keberadaan Bidang Trantib diharapkan mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan ketenteraman yang optimal. Kualitas pelayanan yang diberikan akan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah kecamatan. Kondisi pelayanan yang belum optimal berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan wibawa pemerintah di mata masyarakat.

Pengukuran kualitas pelayanan publik umumnya menggunakan pendekatan teoritis yang sistematis. Model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml dan rekan-rekannya menjadi salah satu kerangka yang banyak digunakan dalam menilai kualitas pelayanan (Haryeni & Yendra, 2020). Dimensi berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelayanan yang dirasakan masyarakat. Penerapan dimensi tersebut dalam konteks pelayanan Bidang Trantib memungkinkan penilaian yang lebih objektif dan terukur. Kerangka ini relevan digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan ketenteraman memenuhi harapan masyarakat.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan menjaga ketenteraman tidak hanya ditentukan oleh penegakan aturan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan aparatur (I Made Bagus Dharmawan, Amir Faisal, 2023). Pendekatan yang humanis, partisipatif, dan berbasis kebutuhan masyarakat terbukti lebih efektif dalam menciptakan lingkungan yang kondusif. Keterbatasan sumber daya, sarana, serta koordinasi antarinstansi sering menjadi hambatan dalam pelaksanaan tugas ketenteraman. Temuan tersebut mengindikan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah. Penelitian mengenai Bidang Trantib menjadi relevan untuk memperkaya kajian administrasi publik di bidang ketenteraman.

Berdasarkan uraian tersebut, kajian mengenai kualitas pelayanan Bidang Trantib dalam menjaga ketenteraman dan ketertiban masyarakat menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diarahkan untuk memahami bagaimana pelayanan tersebut dijalankan serta faktor-faktor yang memengaruhinya di tingkat kecamatan. Fokus pada Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong memberikan gambaran empiris mengenai praktik pelayanan ketenteraman di daerah. Hasil kajian diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan pelayanan publik. Analisis yang komprehensif menjadi dasar untuk memahami peran strategis Bidang Trantib dalam mewujudkan kehidupan masyarakat yang tertib dan tenteram.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kualitas pelayanan Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban (Bidang Trantib) dalam menjaga ketenteraman dan ketertiban masyarakat di Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong. Penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Banua Lawas yang beralamat di Jalan Pangeran Mangkubumi, Desa Banua Lawas, Kecamatan Banua Lawas, Kabupaten Tabalong, Provinsi Kalimantan Selatan. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menggali makna, pengalaman, serta pandangan subjek penelitian secara komprehensif berdasarkan realitas yang terjadi di lapangan. Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder, di mana data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih menggunakan teknik convenience sampling, meliputi camat, Bidang Trantib, aparat Satpol PP, pengadministrasi perkantoran, aparat Polsek, aparat desa, serta masyarakat sebagai penerima pelayanan, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen resmi, arsip, foto, dan bahan administrasi terkait pelayanan ketenteraman dan ketertiban. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan, wawancara untuk menggali informasi dan persepsi informan, serta dokumentasi guna memperkuat data yang diperoleh. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan simpulan dan verifikasi secara berkesinambungan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan uji kredibilitas melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi sumber, teknik, dan waktu, analisis kasus negatif, penggunaan bahan referensi, serta member check kepada informan, sehingga hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat kepercayaan dan validitas yang tinggi.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Bidang Trantib dalam Menjaga Ketenteraman dan Ketertiban Masyarakat di Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong

Kualitas pelayanan Bidang Trantib dalam menjaga ketenteraman dan ketertiban masyarakat di Kecamatan Banua Lawas menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja aparatur kecamatan. Pelayanan di bidang ketenteraman tidak hanya berorientasi pada penegakan peraturan, tetapi juga pada kemampuan aparatur dalam menciptakan rasa aman, nyaman, dan tertib di tengah masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perlu dianalisis secara sistematis agar dapat menggambarkan kondisi pelayanan yang sesungguhnya di lapangan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. yang dikenal dengan model SERVQUAL. Model ini menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengkaji kualitas pelayanan Bidang Trantib dalam menjaga ketenteraman dan ketertiban masyarakat di Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong.

1. Dimensi Berwujud (*Tangibel*)

Penampilan aparatur Bidang Trantib menunjukkan tingkat kerapian dan kebersihan yang selaras dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Penggunaan seragam dinas yang sesuai ketentuan, dilengkapi atribut resmi serta kartu tanda pengenal, mencerminkan kepatuhan aparatur terhadap aturan institusional dalam menjalankan tugas pelayanan maupun penertiban. Kesesuaian penampilan dengan regulasi tidak hanya berfungsi sebagai pemenuhan aspek administratif, tetapi juga merepresentasikan identitas

kelembagaan yang mempertegas peran dan kewenangan aparatur di hadapan masyarakat. Kondisi tersebut memberikan gambaran bahwa aparatur memiliki kesiapan dan disiplin kerja yang memadai dalam melaksanakan tanggung jawabnya di lapangan.

Sarana pendukung pelayanan turut memperkuat dimensi berwujud dalam pelaksanaan tugas Bidang Trantib. Ketersediaan perlengkapan keamanan, fasilitas perkantoran, serta peralatan penunjang lainnya memungkinkan aparatur bekerja secara lebih efektif dan terorganisasi. Pemanfaatan sarana tersebut disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan dan penertiban sehingga aktivitas aparatur dapat berjalan lancar tanpa hambatan berarti. Dukungan fasilitas yang memadai mencerminkan komitmen organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang profesional serta mendukung optimalisasi kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penampilan fisik aparatur yang profesional memberikan dampak signifikan terhadap persepsi dan tingkat kepercayaan masyarakat. Kesan rapi, tertib, dan berwibawa membantu aparatur lebih mudah diterima ketika melakukan penertiban atau menyampaikan arahan kepada warga. Persepsi positif tersebut diperkuat oleh pernyataan Camat Banua Lawas yang menegaskan bahwa “aparatur diwajibkan menjaga penampilan sesuai SOP serta bersikap sopan dan ramah agar masyarakat merasa nyaman dan percaya” (Wawancara, 29 Oktober 2025). Dimensi berwujud berperan sebagai kesan awal yang memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan, sekaligus menjadi faktor penting dalam membangun legitimasi dan kepercayaan publik terhadap aparatur di lapangan

2. Dimensi Kendala (*Reliability*)

Dimensi kehandalan tercermin dari kemampuan aparatur Bidang Trantib dalam menjalankan fungsi pengawasan dan penertiban sesuai dengan ketentuan serta prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan diberikan secara konsisten, terutama dalam merespons dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait gangguan ketenteraman, sehingga menunjukkan adanya kepastian layanan yang dapat diandalkan. Pemahaman aparatur terhadap tugas dan fungsi masing-masing turut mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan, karena kegiatan tidak bergantung pada individu tertentu, melainkan berjalan berdasarkan sistem kerja yang telah disepakati. Kondisi ini mencerminkan adanya profesionalisme dan kedisiplinan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Kehandalan pelayanan juga diperkuat melalui koordinasi yang cukup baik dengan pihak-pihak terkait, seperti Polsek, Satpol PP, dan aparat desa, dalam menangani berbagai permasalahan ketertiban di wilayah kecamatan. Pola kerja sama tersebut memungkinkan penanganan masalah dilakukan secara lebih komprehensif dan terintegrasi, meskipun aparatur masih dihadapkan pada keterbatasan sumber daya dan luasnya wilayah pelayanan. Secara keseluruhan, dimensi kehandalan ini menunjukkan bahwa aparatur Bidang Trantib memiliki kompetensi dasar yang memadai dalam menjalankan perannya sebagai penjaga ketenteraman masyarakat di tingkat kecamatan.

3. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan tercermin dari kesediaan aparatur Bidang Trantib dalam merespons berbagai keluhan dan laporan masyarakat yang berkaitan dengan gangguan ketertiban. Aparatur berupaya hadir di lapangan ketika terjadi permasalahan sebagai bentuk

tanggung jawab pelayanan kepada masyarakat, meskipun pada beberapa wilayah terpencil frekuensi kehadiran masih dirasakan belum optimal akibat keterbatasan jangkauan dan kondisi wilayah. Upaya tersebut menunjukkan adanya perhatian aparat terhadap kebutuhan masyarakat serta komitmen untuk tidak mengabaikan laporan yang masuk. Respons yang diberikan tidak semata-mata berorientasi pada tindakan penertiban, tetapi juga pada upaya memahami situasi dan konteks permasalahan yang dihadapi warga.

Ketanggapan aparat juga tampak dari pendekatan yang digunakan dalam menangani persoalan ketertiban, yaitu dengan mengedepankan cara-cara persuasif sebelum menerapkan tindakan yang lebih tegas. Pola komunikasi yang santun, jelas, dan mudah dipahami membantu masyarakat menerima arahan tanpa merasa tertekan atau disudutkan. Hal ini sejalan dengan pernyataan salah satu aparat desa yang menyampaikan bahwa “cara aparat Trantib menyampaikan aturan cukup baik dan tidak menekan masyarakat” (Wawancara, 29 Oktober 2025). Pernyataan tersebut menegaskan bahwa ketanggapan pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan aparat dalam merespons, tetapi juga dari kualitas komunikasi dan kemampuan membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan tercermin dari sikap aparat Bidang Trantib yang dinilai profesional dan tegas dalam menjalankan tugas pelayanan serta penertiban, tanpa menunjukkan perilaku arogan dalam berinteraksi dengan masyarakat. Ketegasan yang ditampilkan tidak bersifat represif, melainkan tetap mengedepankan etika dan kesantunan sehingga masyarakat dapat menerima kehadiran aparat dengan rasa nyaman. Profesionalisme tersebut terlihat dari cara aparat bersikap di lapangan, menjaga tutur kata, serta menampilkan perilaku yang mencerminkan tanggung jawab sebagai pelaksana pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Penguasaan aparat terhadap aturan dan prosedur ketertiban memberikan jaminan kepastian hukum bagi masyarakat. Aparat mampu menjelaskan ketentuan yang berlaku secara jelas dan mudah dipahami, sehingga masyarakat mengetahui dasar dari setiap tindakan atau imbauan yang disampaikan. Kemampuan ini menunjukkan bahwa aparat tidak hanya bertindak berdasarkan kewenangan, tetapi juga berdasarkan pemahaman yang memadai terhadap regulasi. Rasa aman masyarakat muncul ketika aparat dapat menjawab pertanyaan dan menjelaskan aturan secara argumentatif serta terbuka, sehingga mengurangi potensi kesalahpahaman di lapangan.

Sikap aparat yang konsisten dan beretika berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan ketenteraman. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan salah seorang masyarakat yang menyampaikan bahwa “saya merasa nyaman berhadapan dengan aparat Trantib karena cara bicara mereka baik dan tidak kasar” (Wawancara, 30 Oktober 2025). Pernyataan ini menunjukkan bahwa dimensi jaminan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis dan penguasaan aturan, tetapi juga menyangkut perilaku aparat dalam membangun hubungan yang aman, nyaman, dan penuh kepercayaan dengan masyarakat.

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi empati tercermin dari kepedulian aparaturnya Bidang Trantib terhadap kondisi sosial masyarakat dalam menangani berbagai pelanggaran ketertiban, khususnya pelanggaran yang bersifat ringan. Aparat tidak serta-merta mengedepankan tindakan penertiban, melainkan lebih mengutamakan pendekatan pembinaan dan pemberian arahan sebagai langkah awal. Pola penanganan tersebut menunjukkan adanya pemahaman terhadap latar belakang dan situasi masyarakat, sehingga kebijakan yang diterapkan tidak bersifat kaku. Penyesuaian cara komunikasi Bidang dengan karakteristik masyarakat setempat, termasuk penggunaan bahasa lokal, membantu aparat menyampaikan pesan secara lebih efektif dan mudah dipahami oleh warga.

Sikap aparaturnya yang ramah dan tidak menempatkan diri lebih tinggi dari masyarakat mencerminkan adanya empati dalam pelayanan ketenteraman. Pendekatan yang humanis ini membuat masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan secara setara, sehingga interaksi antara aparat dan warga berlangsung dalam suasana yang kondusif. Hubungan yang harmonis tersebut berkontribusi pada efektivitas upaya menjaga ketenteraman, karena masyarakat cenderung lebih kooperatif dan tidak menunjukkan resistensi sosial terhadap kebijakan atau tindakan yang dilakukan aparaturnya Bidang Trantib.

B. Kondisi Sarana dan Prasarana dalam Mendukung Pelayanan Ketertiban dan Ketenteraman

Ketersediaan dan kelayakan sarana dan prasarana pendukung pelayanan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan tugas aparaturnya Bidang Trantib dalam menjaga ketertiban dan ketenteraman. Sarana yang memadai berfungsi sebagai penunjang utama agar aparaturnya dapat melaksanakan pengawasan, penertiban, dan pembinaan masyarakat secara efektif. Keberadaan fasilitas pendukung juga memperkuat dimensi berwujud dalam pelayanan publik, karena secara langsung dapat diamati oleh masyarakat sebagai bentuk kesiapan dan keseriusan aparaturnya dalam menjalankan tugasnya.

Sarana prasarana yang tersedia mencakup fasilitas perkantoran, perlengkapan administrasi, serta peralatan pendukung kegiatan lapangan. Fasilitas perkantoran dimanfaatkan untuk menunjang proses pelayanan administratif, koordinasi internal, dan pengelolaan laporan masyarakat terkait gangguan ketertiban. Ketersediaan perlengkapan administrasi membantu aparaturnya bekerja secara lebih tertib dan sistematis, sehingga setiap kegiatan penertiban maupun pembinaan dapat terdokumentasi dengan baik.

Dalam kegiatan lapangan, aparaturnya Bidang Trantib menggunakan perlengkapan keamanan dan peralatan operasional sesuai dengan kebutuhan tugas. Pemanfaatan sarana tersebut mendukung kelancaran pelaksanaan penertiban serta membantu menjaga keselamatan aparat saat berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa sarana pendukung tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga berperan dalam membentuk sikap profesional aparaturnya di lapangan. Salah satu aparat menyampaikan bahwa “perlengkapan yang tersedia cukup membantu kami saat turun ke lapangan, terutama ketika menghadapi situasi yang membutuhkan kewaspadaan” (Wawancara, 28 Oktober 2025).

Meskipun sarana dan prasarana pada umumnya tersedia, pemerataan pemanfaatannya masih menghadapi kendala tertentu. Luas wilayah pelayanan serta kondisi geografis yang beragam menyebabkan penggunaan fasilitas belum sepenuhnya optimal, terutama pada wilayah yang relatif jauh dari pusat kecamatan. Keterbatasan tersebut berdampak pada intensitas

pengawasan dan kehadiran aparatur di beberapa loBidang, sehingga efektivitas pelayanan belum dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat.

Aspek kelayakan sarana dan prasarana juga memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Peralatan yang masih layak pakai dan terawat mendukung kelancaran tugas serta mengurangi hambatan teknis dalam pelaksanaan penertiban. Sebaliknya, sarana yang mengalami penurunan fungsi berpotensi menghambat kinerja aparatur. Oleh karena itu, pemeliharaan fasilitas secara berkala menjadi kebutuhan penting agar sarana pendukung tetap dapat digunakan secara optimal dalam jangka panjang.

Dari sudut pandang masyarakat, keberadaan sarana dan prasarana yang memadai memberikan kesan positif terhadap kinerja aparatur Bidang Trantib. Aparat yang didukung fasilitas yang layak dinilai lebih siap dan profesional dalam menjalankan tugasnya. Seorang masyarakat menyampaikan bahwa “kalau aparat datang dengan perlengkapan lengkap, kami merasa mereka serius dan siap menjaga ketertiban” (Wawancara, 30 Oktober 2025). Pernyataan ini menunjukkan bahwa sarana prasarana turut memengaruhi persepsi dan tingkat kepercayaan publik.

Secara keseluruhan, ketersediaan dan kelayakan sarana serta prasarana pendukung memiliki peran strategis dalam menunjang pelayanan ketertiban dan ketenteraman. Penyesuaian fasilitas dengan kebutuhan lapangan, disertai upaya pemeliharaan yang berkelanjutan, akan memperkuat efektivitas kinerja aparatur Bidang Trantib. Dukungan sarana prasarana yang memadai juga berkontribusi dalam membangun citra pelayanan yang profesional dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap upaya pemerintah kecamatan dalam menjaga ketertiban lingkungan.

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Bidang Trantib dalam Menjaga Ketenteraman dan Ketertiban Masyarakat di Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan Bidang Trantib dalam menjaga ketenteraman dan ketertiban masyarakat di Kecamatan Banua Lawas terdiri atas faktor pendukung dan faktor penghambat. Kedua faktor tersebut saling berkaitan dan menentukan sejauh mana aparatur mampu melaksanakan tugas secara efektif di lapangan. Kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, tetapi juga oleh dukungan lingkungan kerja, sarana prasarana, serta tingkat partisipasi masyarakat.

Faktor pendukung yang paling menonjol adalah terjalinnya koordinasi dan kerja sama yang baik antarinstansi terkait. Sinergi antara pemerintah kecamatan, Polsek, Koramil, pemerintah desa, serta tokoh masyarakat dan tokoh agama memudahkan pertukaran informasi dan percepatan penanganan permasalahan ketertiban. Kondisi ini sejalan dengan pernyataan Camat Banua Lawas yang menyampaikan bahwa “faktor pendukungnya karena koordinasi yang baik dengan unsur Forkopimcam, kepala desa, kapolsek, koramil, tokoh agama dan masyarakat, sehingga komuniBidang dan kerja sama dalam pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan lancar” (Wawancara, 29 Oktober 2025).

Faktor pendukung lainnya adalah kedekatan aparatur dengan masyarakat serta pemahaman terhadap kondisi sosial wilayah. Banyaknya aparat yang berasal dari wilayah Banua Lawas sendiri mempermudah proses komuniBidang dan pendekatan persuasif dalam pelaksanaan penertiban. Kedekatan tersebut mendorong masyarakat untuk lebih terbuka dalam menyampaikan laporan dan keluhan, sehingga aparat dapat lebih cepat mengetahui kondisi lapangan dan mengambil langkah yang diperlukan.

Keaktifan pos keamanan lingkungan dan kegiatan ronda malam juga menjadi faktor pendukung dalam menjaga ketenteraman. Pos kamling dan patroli rutin memungkinkan pemantauan lingkungan dilakukan secara berkelanjutan, sehingga potensi gangguan ketertiban dapat dicegah sejak dini. Dukungan sarana komuniBidang serta keterlibatan masyarakat dalam kegiatan keamanan lingkungan menunjukkan adanya tanggung jawab bersama antara aparat dan warga dalam menjaga ketertiban wilayah.

Selain faktor pendukung, terdapat pula faktor penghambat yang memengaruhi kualitas pelayanan Bidang Trantib. Hambatan utama yang sering dihadapi adalah luasnya wilayah kerja Kecamatan Banua Lawas yang terdiri dari banyak desa dengan jarak antarwilayah yang cukup jauh. Kondisi geografis ini menyulitkan aparat dalam melakukan pengawasan secara merata, terutama ketika harus menangani beberapa permasalahan dalam waktu yang bersamaan.

Kondisi infrastruktur yang belum memadai turut memperkuat faktor penghambat pelayanan. Jalan desa yang rusak, minimnya penerangan jalan pada malam hari, serta faktor cuaca menjadi kendala dalam mobilitas aparat di lapangan. Situasi ini berdampak pada keterlambatan respons terhadap laporan masyarakat, khususnya di wilayah yang letaknya jauh dari pusat kecamatan.

Keterbatasan sarana dan prasarana pendukung juga menjadi hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Jumlah kendaraan operasional yang terbatas, minimnya pemanfaatan teknologi pendukung, serta belum adanya sistem pengawasan modern menyebabkan pelaksanaan tugas belum dapat berjalan secara optimal. Kondisi ini berdampak pada efektivitas pengawasan dan penertiban di lapangan.

Faktor penghambat lainnya berasal dari keterbatasan jumlah personel serta rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap aturan yang berlaku. Jumlah petugas yang belum sebanding dengan luas wilayah menyebabkan pengawasan tidak dapat dilakukan secara rutin di seluruh desa. Selain itu, masih adanya masyarakat yang kurang memahami atau menolak kebijakan tertentu sering menimbulkan resistensi saat penertiban dilakukan.

Kondisi tersebut sejalan dengan pernyataan Kepala Bidang Trantib yang menyampaikan bahwa “kendala utama yang dihadapi adalah luasnya wilayah kerja, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi dalam mendukung tugas pelayanan” (Wawancara, 29 Oktober 2025). Pernyataan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan ketenteraman dan ketertiban memerlukan upaya penguatan sarana, penambahan personel, serta peningkatan koordinasi dan eduBidang masyarakat secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Bidang Trantib dalam menjaga ketenteraman dan ketertiban masyarakat di Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong secara umum telah berjalan dengan cukup baik jika ditinjau dari lima dimensi SERVQUAL, yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Aparatur menunjukkan penampilan yang profesional, pemahaman terhadap tugas dan aturan, respons yang relatif cepat dan persuasif, sikap yang tegas namun beretika, serta kepedulian terhadap kondisi sosial masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut didukung oleh koordinasi antarinstansi, kedekatan aparat dengan masyarakat, serta partisipasi warga dalam menjaga keamanan lingkungan. Meskipun demikian, efektivitas pelayanan masih menghadapi sejumlah kendala, terutama terkait luas wilayah kerja, keterbatasan sarana prasarana, jumlah personel, kondisi infrastruktur, dan pemanfaatan teknologi yang belum

optimal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan ketenteraman dan ketertiban ke depan memerlukan penguatan dukungan fasilitas, penambahan sumber daya manusia, optimalisasi teknologi, serta upaya eduBidang dan pelibatan masyarakat secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, A. (2025). Peran Trantib Dalam Pengamanan Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) 2024 di Kecamatan Gatak, Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Bevinding*, 03(01), 1–11. <https://journal.uniba.ac.id/index.php/JB/article/download/1284/833>
- Anadirga, C. N., Nurdin, N. N., & Sinurat, M. (2024). Efektivitas Penanganan Konflik Sosial Oleh Tim Terpadu Di Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 10(2), 39–48. [https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10\(1\).17851](https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10(1).17851)
- Haryeni, & Yendra, N. (2020). Dampak Dimensi Servqual Terhadap Kepuasan Pasien, KomuniBidang Word Of Mouth, Dan Repurchase Intentions Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Padang. *Menara Ilmu*, XIV(02), 66–79.
- I Made Bagus Dharmawan, Amir Faisal, M. T. P. (2023). TINJAUAN YURIDIS PELAKSANAAN TUGAS DAN FUNGSI SAMAPTA TERHADAP PENANGANAN TUGAS PREVENTIF DALAM MENJAGA KETERTIBAN MASYARAKAT (Suatu Studi Di Polda Sultra). *Jurnal Sultra Law Review*, 5(2), 2716–2730.
- Nadia Cavina Putri, N. N. (2021). Banyak Eksploitasi Anak Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan*, 1–15.
- Ohoiwutun, M. G., Ohoiwutun, T. M. T., & Rahman, A. (2023). Analisis Hukum Penyelenggaraan Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat di Kabupaten Merauke. *UNES Law Review*, 6(1), 1308. <https://www.review-unes.com/index.php/law/article/view/922%0Ahttps://www.review-unes.com/index.php/law/article/download/922/681>
- Pontoh, M. M., Lumolos, J., & Gosal, T. A. M. R. (2020). Peran Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi (Suatu Studi di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1(1), 1–17.
- Prihastuti, D. (2022). Tinjauan Yuridis Desentralisasi dan Otonomi Daerah dalam Proses Pemerintahan Dikaitkan Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 19(1), 29–41. <https://doi.org/10.54629/jli.v19i1.810>
- Putri, D. A., Sani, M., Athanaya, N., Irnawati, & Rahmadsyah, A. (2024). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Liu ' S Nelayan Di Cemara Asri Medan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(10), 190–197.
- Salewo, A. J., Hipan, N., Moh. Nur, N., Sucipto, D., & Harianto, A. (2025). Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Di Kabupaten Banggai: Pengaturan Dan ImpliBidang Hukum. *Jurnal Yustisiabel*, 9(2), 266–279. <https://doi.org/10.32529/yustisiabel.v9i2.4409>
- Syafari, A., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2025). Kompetensi Bidang Pemerintahan Umum. *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, 3.