

**KUALITAS PELAYANAN KEPOLISIAN RESOR TEGAL DALAM PENANGANAN
TAWURAN PELAJAR DI KABUPATEN TEGAL**

Aditiya Prasetyo Aripin, Endang Larasati Setianingsih, Dyah Lituhayu

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro Jalan

Prof Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman : www.fisip.undip.ac.id Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Student brawls are a serious issue for the community in Tegal Regency. One of the strategies to address the issue of brawls is through the intervention of law enforcement agencies, specifically the Tegal Police Department. However, the services provided by the Tegal Police in handling student brawls still face several issues, including the high number of brawl cases in Tegal Regency. In this regard, some facts on the ground are still at odds with Article 2 of Law No. 2 of 2002 on the Indonesian National Police, which states that the police function as part of the state's governance in maintaining public security and order, enforcing the law, providing protection, guidance, and services to the public. This study analyzes the quality of service provided by the Tegal Police Department, particularly in handling student brawls, using conclusions from service quality theories by Zeithaml, Parasuraman, Berry, Moenir, and Pasolong with a descriptive qualitative approach. Data collection techniques include observation, documentation, and interviews. The results show that the service quality of the Tegal Police Department is still not optimal in the dimensions of tangibility, reliability, and the factors of ability and skill. This situation is influenced by several factors, such as inadequate facilities, the quality and quantity of human resources, and limited accessibility. The researcher provides recommendations to address the issues analyzed, including improving the underperforming dimensions. Actions that can be taken include gradually replacing old operational vehicles, enhancing personnel skills with realistic simulations, and improving infrastructure in remote areas to facilitate access.

Keywords: Service Quality, Student Brawls, Tegal Resort Police

PENDAHULUAN

Tawuran merupakan salah satu bentuk kenakalan remaja, yaitu perkelahian massal yang terjadi antara kelompok remaja yang sering dipicu oleh perselisihan antar sekolah, daerah, atau kelompok tertentu. Tawuran biasanya melibatkan kekerasan fisik dan penggunaan senjata tajam, yang berpotensi menyebabkan cedera serius atau bahkan kematian. Hal ini menimbulkan keprihatinan serius di kalangan masyarakat dan pihak berwenang. Hal ini menimbulkan permasalahan dan permasalahan ini tidak hanya bersifat lokal, melainkan juga memiliki dampak yang meluas pada perkembangan sosial dan moral generasi muda.

Berdasarkan Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), remaja didefinisikan sebagai kelompok usia 10-19 tahun. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2014, remaja didefinisikan sebagai individu yang berusia antara 10 hingga 18 tahun. Namun, Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) mendefinisikan rentang usia remaja sebagai 10 hingga 24 tahun dan belum menikah (Kementerian Kesehatan RI, 2014). Surat Keputusan Bersama tanggal 22 Desember 2009 tentang Penanganan Anak yang Berhadapan dengan Hukum juga menyatakan bahwa seorang anak adalah seseorang yang belum mencapai usia 18 tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan (Pasal 1 huruf a).

Karena adanya perbedaan rentang usia yang disampaikan oleh WHO, Kementerian Kesehatan RI, dan BKKBN, untuk penelitian ini, peneliti akan mengadopsi pernyataan yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan RI, yang mendefinisikan rentang usia remaja sebagai 10 hingga 18 tahun. Kenakalan remaja adalah fenomena sosial patologis pada remaja yang disebabkan oleh bentuk pengabaian sosial (Kartono, 2017:6).

Kabupaten Tegal menjadi salah satu wilayah tawuran pelajar di Jawa Tengah. Tawuran di Kabupaten Tegal pada khususnya sudah kian mengkhawatirkan karena sampai menimbulkan kerugian baik kerugian materiil hingga adanya korban jiwa akibat tawuran antar pelajar tersebut. Adapun jumlah kasus tawuran yang terjadi di Kabupaten Tegal dapat dilihat pada tabel dibawah:

No.	Tahun	Jumlah Pelaku Tawuran
1.	2021	7
2.	2022	30
3.	2023	35

Melihat tabel diatas, terlihat adanya peningkatan yang signifikan dalam jumlah kasus Pelaku tawuran yang ditangani oleh Kepolisian Resor Tegal, Pada tahun 2021 data menunjukkan

jumlah angka pelaku tawuran tujuh tersangka, kemudian pada tahun berikutnya yaitu tahun 2022 angka pelaku tawuran meningkat tinggi dibanding tahun sebelumnya yaitu 30 tersangka, lalu pada tahun 2023 angka kasus tawuran naik menjadi 35 tersangka tawuran. Angka jumlah tawuran pada 3 tahun terakhir menunjukkan trend kenaikan jumlah yang tinggi, tercatat pada tahun 2022 yaitu 30 kenaikan yang sangat besar sedangkan pada tahun sebelumnya adalah tujuh tersangka. Kejadian ini sangat mengkhawatirkan, mengingat remaja seharusnya bertindak sesuai dengan tingkat kedewasaan mereka. Kepala Unit Perlindungan Anak Kepolisian Resor Tegal menekankan bahwa data yang tercatat hanya mencakup kasus yang dilaporkan kepada polisi. Masih ada banyak kasus lain yang tidak dilaporkan dan diselesaikan secara internal dalam lingkungan keluarga. Fakta ini menunjukkan bahwa angka yang tercatat hanya merupakan sebagian kecil dari masalah yang sebenarnya, dan situasi yang lebih mengkhawatirkan mungkin ada di luar angka-angka tersebut.

Peran kepolisian dalam menangani tawuran pelajar merupakan aspek krusial dalam menjaga stabilitas dan keamanan di tengah-tengah masyarakat. Kehadiran lembaga kepolisian tidak hanya terbatas pada penegakan hukum, tetapi juga melibatkan upaya pencegahan, intervensi, dan pembentukan kolaborasi yang efektif dengan berbagai pihak

terkait. Lembaga kepolisian merupakan bagian dari sistem pemerintahan negara, yang menjalankan fungsi pemerintahan dalam menjaga ketertiban dan penegakan hukum yang sebagaimana telah dirumuskan dalam Pasal 2 Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, bahwa “Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, serta pelayanan kepada masyarakat”. Dalam mengembangkan konsep ini, perlu diperinci bagaimana kepolisian dapat memberikan dampak positif dalam menangani masalah tawuran pelajar.

Upaya pencegahan yang dilakukan oleh Kepolisian Resor Tegal dalam menangani tawuran pelajar mencakup berbagai langkah strategis yang bersifat preventif dan edukatif. Salah satu langkah utama adalah sosialisasi dan edukasi kepada para pelajar. Polres Tegal secara rutin melakukan kunjungan ke sekolah-sekolah untuk memberikan penyuluhan mengenai bahaya tawuran dan konsekuensi hukum yang akan dihadapi oleh pelaku. Dalam kegiatan ini, polisi tidak hanya memberikan ceramah, tetapi juga mengajak pelajar berdialog dan berdiskusi, sehingga mereka memahami dampak negatif dari tindakan tersebut dan terdorong untuk menghindarinya.

Kualitas pelayanan publik bertujuan meningkatkan kepuasan dan kebutuhan masyarakat, diatur dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi). Lembaga Pemerintah dibidang keamanan bagi masyarakat salah satunya Kepolisian. Diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, tentang fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. dalam penelitian ini lembaga Kepolisian yang diteliti yaitu Polres Tegal. Pada kasus tawuran pelajar di Kabupaten Tegal, Polres Tegal menjadi salah satu garda terdepan untuk menangani tawuran pelajar dan bisa meredam angka tawuran pelajar sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman akan kehadiran Polres Tegal. Namun pada kenyataannya data ditunjukkan pada Tawuran Pelajar di Kabupaten Tegal naik setiap tahun. Dengan demikian dapat ditarik judul penelitian yaitu **“Kualitas Pelayanan Kepolisian Resor Tegal dalam Penanganan Tawuran Pelajar di Kabupaten Tegal”**

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Kepolisian Resor Tegal dalam Penanganan Tawuran Pelajar di Kabupaten Tegal dan mengidentifikasi faktor pendukung serta penghambatnya. Subjek penelitian ditentukan melalui *purposive sampling*, yang mencakup 7 orang meliputi Kepala Satreskrim Polres Tegal, Kepala Bagian Sumber Daya Manusia Polres Tegal, Kepala Bagian Logistik Polres Tegal, Kepala Sie Keuangan Polres Tegal, Kepala SATKAMLING Desa Dukuhwringin, Orang Tua dari Pelaku Tawuran Pelajar, Masyarakat Kabupaten Tegal. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dalam tiga tahap: reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan kualitas data, teknik triangulasi sumber digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Resor Tegal dalam Penanganan Tawuran Pelajar di Kabupaten Tegal dan mengidentifikasi faktor pendukung serta penghambatnya.

Analisis Kualitas Pelayanan Resor Tegal dalam Penanganan Tawuran Pelajar di Kabupaten Tegal

Kualitas pelayanan Kepolisian Resor Tegal disesuaikan dengan ketentuan Pasal 13

Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri). Penelitian ini menggunakan indikator teori yang dikemukakan oleh Zeithhaml, Parasurman, Berry dalam (Pasolong, 2007) (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*).

1. Tangibles

Analisis mengenai kondisi fisik Lingkungan Kepolisian Resor, dimensi yang diukur dari kelengkapan dan kelayakan sarana. fasilitas penunjang patroli di Polres Tegal, terutama kendaraan operasional seperti truk, mobil, dan motor, masih memadai untuk mendukung tugas patroli. Namun, terdapat kendala terkait umur kendaraan yang sudah cukup lama, yakni sebagian besar telah digunakan selama 15 tahun sejak diserahterimakan pada tahun 2009. Kendala pada sarana dan prasarana ini menunjukkan pentingnya perhatian pada kelengkapan dan kualitas fasilitas, bukan hanya kuantitasnya. Perbaikan dan pengelolaan yang lebih efektif terhadap fasilitas patroli diperlukan agar pelayanan publik di Polres Tegal dapat berjalan dengan optimal, terutama dalam menangani insiden yang membutuhkan respons cepat. Meskipun peraturan yang mengatur secara langsung tentang batas usia kendaraan dinas Polri, termasuk Polres, tidak secara spesifik menyebutkan usia kendaraan yang harus diganti, Peraturan Kepala

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Perkap) No. 5 Tahun 2018 tentang Pembangunan Sarana dan Prasarana Polri memberikan panduan bahwa sarana dan prasarana Polri harus selalu dalam kondisi baik dan mendukung operasional kepolisian.

2. Reliability

Kualitas pelayanan Kepolisian Resor Tegal melalui dimensi kehandalan (*Reliability*) yang mencakup ketepatan waktu dalam respons terhadap laporan tawuran dan konsistensi penegakan hukum terhadap pelaku tawuran, ditemukan bahwa Polres Tegal umumnya responsif dalam menangani laporan tawuran dari masyarakat. Masyarakat Kabupaten Tegal dan petugas SATKAMLING menyatakan bahwa polisi cepat tanggap terhadap laporan, terutama dalam kasus tawuran. Selain itu, Polres Tegal menunjukkan konsistensi dalam penegakan hukum terhadap pelaku tawuran dengan bertindak tegas dan tanpa pandang bulu. Semua pelaku yang terlibat, baik langsung maupun sebagai provokator, diproses sesuai hukum yang berlaku. Masyarakat dan keluarga pelaku juga mengakui adanya keadilan dan transparansi dalam proses hukum, serta komunikasi yang baik antara polisi dan masyarakat. Selain penindakan, Polres juga berfokus pada upaya pencegahan dengan melakukan pembinaan terhadap pelaku dan pemantauan khusus guna mencegah keterlibatan mereka di masa depan.

Secara keseluruhan, Polres Tegal menunjukkan kehandalan dalam menangani laporan tawuran dan konsistensi dalam penegakan hukum, yang memberikan rasa keadilan dan kepercayaan kepada masyarakat.

3. *Responsiveness*

Kualitas pelayanan Polres Tegal dalam dimensi Responsiveness (Ketanggapan) menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam memberikan bantuan saat terjadi tawuran dan menyelesaikan kasus tawuran. Polres Tegal umumnya siap dalam memberikan bantuan ketika tawuran terjadi. Masyarakat Kabupaten Tegal dan Kepala SATKAMLING Desa Dukuhwringin mengakui kecepatan dan kesiapan polisi, yang dilengkapi dengan peralatan yang memadai. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan jumlah personel, peralatan, dan tantangan dalam koordinasi yang kadang mempengaruhi kecepatan respons. Polres Tegal berupaya mengatasi kendala tersebut dengan melakukan pelatihan rutin dan pemeliharaan peralatan. Meskipun terdapat beberapa tantangan yang harus diatasi, seperti keterbatasan sumber daya dan koordinasi, Polres Tegal mampu memberikan pelayanan yang cepat dan efektif, yang pada akhirnya menciptakan rasa aman dan meningkatkan

kepercayaan masyarakat terhadap kinerja kepolisian.

4. *Assurance*

Masyarakat Kabupaten Tegal merasa yakin dan aman dengan kehadiran polisi, terutama dalam menjaga ketertiban di lingkungan sekolah. Kehadiran polisi melalui patroli rutin dinilai efektif dalam mencegah tawuran dan menciptakan rasa aman bagi siswa, orang tua, dan pihak sekolah. Meski demikian, masih terdapat tantangan dalam hal keterbatasan jumlah personel yang dapat melakukan patroli di semua sekolah secara terus-menerus. Namun, polisi berupaya mengatasi masalah ini dengan menempatkan personel di titik-titik rawan dan berkoordinasi dengan pihak sekolah serta masyarakat untuk memastikan keamanan tetap terjaga. Selain itu, kemampuan polisi dalam menangani tawuran secara umum dinilai baik oleh masyarakat. Mereka mengakui keterampilan dan pengetahuan polisi dalam meredakan situasi konflik dengan cepat dan efektif, yang berkontribusi terhadap peningkatan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja kepolisian. Meskipun ada beberapa tantangan yang dihadapi, upaya Polres Tegal dalam memberikan rasa aman melalui patroli, penegakan hukum, dan kerja sama dengan pihak sekolah dinilai cukup baik dan efektif dalam mencegah terjadinya tawuran serta

menciptakan lingkungan yang lebih aman bagi masyarakat.

5. *Emphaty*

Empati dalam pelayanan publik di Kepolisian Resor Tegal, ditemukan bahwa kemampuan polisi dalam memahami dan menangani keluhan masyarakat terkait tawuran di Kabupaten Tegal umumnya cukup baik. Masyarakat merasa bahwa polisi cepat tanggap dan mampu memberikan penanganan yang tepat terhadap keluhan yang disampaikan. Polisi menunjukkan pemahaman mendalam terhadap situasi dan berusaha memberikan solusi terbaik, meskipun menghadapi tantangan seperti banyaknya laporan yang harus ditangani secara bersamaan yang dapat mempengaruhi kecepatan dan efisiensi penanganan. Sikap ramah dan perhatian polisi terhadap korban tawuran dan keluarganya juga memainkan peran penting dalam proses pemulihan dan penegakan hukum. Polisi memastikan korban mendapatkan perawatan medis yang diperlukan, menjaga komunikasi yang baik dengan keluarga korban, dan memberikan dukungan emosional melalui konselor atau psikolog jika diperlukan. Mereka juga menjaga kerahasiaan data korban dan bekerja sama dengan lembaga sosial untuk memberikan bantuan tambahan. Orang tua dari pelaku tawuran mengapresiasi pendekatan polisi yang profesional dan

humanis, yang fokus pada pembinaan dan pencegahan agar kejadian serupa tidak terulang di masa depan.

Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Kepolisian Resor Tegal dalam penanganan kasus tawuran di Kabupaten Tegal

1. **Faktor Kesadaran**

Kesadaran yang tinggi dari personel Kepolisian Resor Tegal tentang penanganan kasus tawuran melalui pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan sangat penting untuk efektivitas pelayanan publik. Pelatihan yang dilakukan secara rutin dan terencana membantu personel untuk tetap terupdate dengan teknik dan strategi terbaru dalam penanganan tawuran. Dengan pengetahuan yang mendalam dan keterampilan yang terus berkembang, personel akan dapat memberikan respons yang lebih cepat dan tepat terhadap kasus tawuran serta melakukan pencegahan yang lebih efektif. Upaya ini juga berkontribusi pada peningkatan keamanan dan ketertiban di lingkungan sekolah dan masyarakat, serta membangun kepercayaan publik terhadap kemampuan kepolisian dalam menangani masalah tawuran dengan baik.

2. **Faktor Sistem aturan/ Prosedur**

SOP dalam menangani tawuran pelajar sudah dirancang dengan jelas, termasuk langkah-langkah mulai dari penanganan situasi di lokasi kejadian, koordinasi dengan pihak

sekolah dan orang tua, hingga pencarian solusi bersama untuk mencegah kejadian serupa di masa depan. Kejelasan SOP juga memperbaiki koordinasi antara pihak-pihak terkait dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penegakan hukum di lingkungan sekolah. Dengan demikian, SOP yang jelas dan mudah diikuti berkontribusi pada peningkatan responsivitas, efektivitas penanganan tawuran, dan keamanan di lingkungan sekolah..

3. Faktor Organisasi

Faktor organisasi, termasuk struktur dan koordinasi, memainkan peran yang sangat penting dalam pelayanan publik. Struktur organisasi yang efektif dan koordinasi antar unit yang baik memastikan bahwa pelayanan publik dapat dilakukan dengan lebih terencana, terstruktur, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di Polres Tegal, struktur organisasi yang jelas dan koordinasi yang baik berkontribusi pada penanganan kasus tawuran pelajar secara efektif. Upaya untuk memperbaiki struktur organisasi dan koordinasi antar unit akan terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik dan membangun kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

4. Faktor Pendapatan

Polres Tegal telah melakukan mekanisme kompensasi meliputi gaji yang sesuai dengan pangkat dan tugas, insentif tambahan untuk tugas berat atau operasi khusus, serta tunjangan keluarga dan kesehatan. Hal ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan finansial personel, tetapi juga untuk memastikan mereka dapat bekerja dengan fokus dan tanpa gangguan dari masalah finansial atau kesehatan. Upaya ini menunjukkan bahwa Polres Tegal berkomitmen untuk memperhatikan kesejahteraan secara komprehensif. Selain aspek finansial, motivasi personel juga dipengaruhi oleh penghargaan dan pengakuan atas prestasi kerja. Polres Tegal menerapkan sistem penghargaan yang mencakup piagam, kenaikan pangkat, dan insentif tambahan untuk personel yang menunjukkan kinerja luar biasa. Dengan memberikan penghargaan dan insentif, personel merasa dihargai, yang pada gilirannya meningkatkan semangat kerja dan dedikasi mereka dalam menjalankan tugas. Motivasi yang tinggi berdampak langsung pada efektivitas pelayanan publik, memastikan bahwa setiap personel bekerja dengan semangat dan profesionalisme yang tinggi, sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat terjaga secara optimal.

5. Faktor Kemampuan & Keterampilan

Frekuensi pelatihan yang memadai dan kualitas pelatihan yang tinggi berperan

penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Pelatihan yang rutin dan berkualitas membantu personel tidak hanya memperbarui keterampilan mereka tetapi juga memahami prosedur dan teknik penanganan kasus dengan lebih baik. Dengan adanya pelatihan yang sesuai, personel dapat beradaptasi dengan perubahan dan tantangan baru, sehingga mampu memberikan layanan yang lebih baik dan responsif kepada masyarakat.

6. Faktor Sarana Pelayanan

perhatian terhadap ketersediaan dan kelayakan sarana serta prasarana, serta pemeliharaan fasilitas operasional, adalah kunci untuk memastikan efektivitas pelayanan publik. Sarana yang memadai dan dalam kondisi baik memungkinkan personel untuk melaksanakan tugas mereka dengan lebih efisien, meningkatkan kualitas dan kecepatan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pemeliharaan yang rutin dan berkala membantu menjaga semua fasilitas dalam kondisi optimal, mengurangi risiko gangguan teknis yang dapat mempengaruhi pelayanan.

Meskipun ada tantangan dalam hal sumber daya dan pemeliharaan fasilitas yang lebih tua, upaya untuk menjaga sarana dan prasarana dalam kondisi baik adalah bagian penting dari strategi peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan melakukan

pemeliharaan yang tepat dan memastikan sarana yang memadai, institusi dapat tetap memberikan pelayanan yang efektif dan responsif kepada masyarakat, memenuhi harapan dan kebutuhan mereka dengan lebih baik..

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan, dapat diperoleh kesimpulan dari kualitas pelayanan Kepolisian Resor Tegal dalam penanganan kasus tawuran remaja di Kabupaten Tegal dianalisis menggunakan lima dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. Kemudian untuk faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan Kepolisian Resor Tegal dalam Penanganan Kasus Tawuran Pelajar di Kabupaten Tegal dianalisis menggunakan enam dimensi yaitu faktor kesadaran, faktor sistem aturan/prosedur, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan & keterampilan, faktor sarana pelayanan.

Kualitas Pelayanan Kepolisian Resor Tegal dalam Penanganan Kasus Tawuran Remaja di Kabupaten Tegal

1. Tangibles (Kondisi Fisik)

Kondisi fisik di Polres Tegal dinilai belum optimal, terbukti pada temuan penelitian pada usia kendaraan yang sudah lama dan seringnya pergantian personel yang bertanggung jawab menghambat pemeliharaan dan kondisi kendaraan.

Sementara Polres Tegal belum melakukan upaya untuk mengatasi antrian pada jam ramai dan belum mengelola fasilitas patroli secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan pengelolaan fasilitas dan penyediaan solusi untuk mengurangi antrian sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dan respons cepat dalam situasi darurat.

2. **Reliability (Kehandalan)**

Polres Tegal menunjukkan tingkat kehandalan yang belum optimal dalam penanganan kasus tawuran. Hal tersebut terdapat kendala dalam pencegahan, seperti jarak tempuh dan akses lokasi yang sulit dijangkau di daerah terpencil. Meski demikian, Polres Tegal telah berupaya mengatasi masalah ini dengan mengoptimalkan penggunaan kendaraan patroli dan menempatkan personel di titik strategis untuk mempercepat waktu respons.

3. **Responsiveness.**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dijelaskan menunjukkan bahwa Polres Tegal secara umum memiliki kinerja yang cukup baik dalam memberikan bantuan dan menyelesaikan kasus tawuran. Namun, kendala seperti keterbatasan jumlah personel, peralatan, dan tantangan koordinasi kadang mempengaruhi kecepatan respons. Polres Tegal mengatasi kendala ini dengan pelatihan rutin dan pemeliharaan peralatan.

Responsivitas yang baik dari kepolisian juga didukung oleh koordinasi yang efektif antara kepolisian dan masyarakat serta kesiapan infrastruktur dan personel.

4. **Assurance**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dijelaskan menunjukkan bahwa Polres Tegal berupaya dalam menekankan pentingnya patroli rutin dan kerja sama antara polisi, sekolah, dan masyarakat dalam mencegah eskalasi konflik serta menciptakan lingkungan yang aman. Keberhasilan Polres Tegal dalam memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan publik melalui strategi ini menunjukkan efektivitas dimensi assurance dalam pelayanan publik.

5. **Empathy**

Dimensi *empathy* mengacu pada rasa kepedulian pihak Polres Tegal kepada korban pihak tawuran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan polisi di Polres Tegal dalam memahami dan menangani keluhan masyarakat terkait tawuran umumnya cukup baik. Polisi dinilai cepat tanggap, mampu memberikan penanganan yang tepat terhadap keluhan, dan menunjukkan sikap ramah serta perhatian terhadap korban tawuran dan keluarganya. Meskipun ada tantangan seperti banyaknya laporan yang harus ditangani, polisi berusaha memberikan solusi terbaik, menjaga komunikasi dengan keluarga korban, dan memberikan dukungan emosional jika

diperlukan. Orang tua pelaku tawuran juga mengapresiasi pendekatan profesional dan humanis polisi yang fokus pada pembinaan dan pencegahan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Kepolisian Resor Tegal dalam Penanganan Kasus Tawuran Pelajar di Kabupaten Tegal

1. Faktor Kesadaran

Secara keseluruhan, kesadaran yang tinggi dari personel Kepolisian Resor Tegal mengenai penanganan tawuran, didukung oleh pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan, sangat penting untuk meningkatkan keamanan, ketertiban, dan kepercayaan publik terhadap kemampuan kepolisian. Pelatihan yang dilakukan secara rutin membantu personel tetap terupdate dengan teknik dan strategi terbaru, meningkatkan responsivitas, dan memastikan penanganan kasus tawuran yang lebih efektif dan berkelanjutan.

2. Faktor Sistem Aturan/ Prosedur

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan, dapat diperoleh kesimpulan bahwa SOP dalam menangani tawuran pelajar sudah dirancang dengan jelas, termasuk langkah-langkah mulai dari penanganan situasi di lokasi kejadian, koordinasi dengan pihak sekolah dan orang

tua, hingga pencarian solusi bersama untuk mencegah kejadian serupa di masa depan..

3. Faktor Organisasi

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan, dapat diperoleh kesimpulan bahwa struktur organisasi dirancang untuk menangani berbagai masalah, termasuk tawuran pelajar, dengan membagi tugas di antara beberapa bagian seperti Satuan Reskrim untuk penanganan kasus, Intelkam untuk pengumpulan informasi dan pengawasan, Binmas untuk pembinaan masyarakat dan edukasi, serta Sabhara untuk patroli dan pencegahan. Serta koordinasi antar unit di kepolisian yang baik di tingkat Polres maupun Polsek, serta dengan SATKAMLING di tingkat desa.

4. Faktor Pendapatan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan, dapat diperoleh kesimpulan bahwa kesejahteraan dan motivasi personel di Polres Tegal diatur secara komprehensif melalui berbagai mekanisme finansial dan non-finansial. Gaji dan insentif yang diterima personel disesuaikan dengan tingkat pangkat dan kompleksitas tugas yang diemban, menunjukkan adanya upaya untuk memberikan kompensasi yang adil dan sesuai dengan beban kerja. Tambahan insentif khusus untuk tugas-tugas berat atau operasi khusus mencerminkan penghargaan terhadap risiko dan tantangan yang dihadapi personel di

lapangan. Selain itu, tunjangan tambahan seperti tunjangan keluarga dan kesehatan diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan personal secara keseluruhan, sehingga mereka dapat bekerja dengan lebih fokus dan tanpa kekhawatiran mengenai aspek finansial atau kesehatan pribadi dan keluarga.

5. Faktor Kemampuan & Keterampilan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan, dapat diperoleh kesimpulan bahwa pelatihan rutin seperti teknik negosiasi, mediasi, dan simulasi konflik dilakukan untuk mempersiapkan personel menghadapi situasi nyata. Meskipun ada tantangan dalam konsistensi pelatihan karena keterbatasan waktu dan sumber daya, upaya berkelanjutan dilakukan untuk memastikan personel dapat menangani konflik dan tawuran pelajar dengan efektif.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Secara keseluruhan Polres Tegal telah melakukan upaya yang baik dalam menyediakan dan merawat fasilitas operasional, meskipun ada tantangan terkait dengan usia kendaraan dan pemeliharaan rutin yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas layanan lebih lanjut.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan Kepolisian Resor Tegal dalam menangani Kasus Tawuran Remaja di Kabupaten Tegal, peneliti memberikan rekomendasi untuk menjawab permasalahan penelitian yang telah dianalisis yakni dengan memperbaiki dimensi-dimensi yang masih belum maksimal. Rekomendasi tersebut sebagai berikut:

1. Tangibles (Kenampakan Fisik)

Evaluasi dan perbarui kendaraan operasional yang sudah tua secara bertahap. Prioritaskan penggantian atau pembaruan kendaraan yang sering digunakan dalam patroli dan penanganan kasus.

2. Reliability (Kehandalan)

Perbaiki infrastruktur di daerah terpencil untuk memudahkan akses dan meningkatkan respons dalam penanganan kasus. Misalnya, dengan mengembangkan kerja sama dengan pemerintah daerah untuk meningkatkan aksesibilitas.

3. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Tingkatkan keterampilan personel dengan simulasi dan latihan yang realistis

DAFTAR PUSTAKA

- Akbulut, K., Bezgin, N. Ö., & Kici, A. (2022). Discussion of the safety, serviceability and suitability of bus rapid transit services. *Proceedings of the Institution of Civil Engineers -Transport*, 175(5), 251–260.
- Andriansyah. (2015). *Manajemen Transportasi Dalam Kajian dan Teori*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Ardiyanti, A., & Triputro, R. W. (2022). Analisa Kualitas Pelayanan Publik: Studi Terhadap Pelayanan Surat Ijin Mengemudi di Polres X Tahun 2021. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 3(2), 105-112.
- Ayawaila, M. C. P., & Tambunan, E. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pada MRT Dan Bus Transjakarta Rute Blok M – Dukuh Atas 1. *Jurnal Rekayasa Teknik Sipil dan Lingkungan -CENTECH*, 1(2), 84–92.
- Dewantoro, D. (2023). CROWD POLICING GUNA MENCEGAH KONFLIK TAWURAN DALAM RANGKA MEMELIHARA KAMTIBMAS YANG KONDUSIF. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 17(3), 14-14.
- Fattah, M. A., Morshed, S. R., & Kafy, A. Al. (2022). Insights into the socioeconomic impacts of traffic congestion in the port and industrial areas of Chittagong city, Bangladesh. *Transportation Engineering*, 9.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media.
- Indeks TomTom. (2022, March 2). *Kemacetan Jakarta Terus Berkurang dalam 5 Tahun Terakhir*/Databoks. Databoks. Retrieved May 31, 2022, from LAN RI. (1999). *Pedoman Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kualitas Instansi Pemerintah*. LAN-RI.
- Kamarmir, A. R. G. (2018). *UPAYA POLRES DALAM MENANGGULANGI TAWURAN YANG DILAKUKAN OLEH PELAJAR DI KABUPATEN KEPULAUAN ARU* (Doctoral dissertation, UAJY).
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Otoritas*, 1(2).
- Mandacan, A., & Merina, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Satlantas Polres Sleman. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, Dan Administrasi Publik*, 5(2), 419-427.
- Meikalyan, R. (2016). Studi Komparasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bus Transjakarta. *S2 Thesis, UAJY*.
- Mess, P., Moriarty, P., Stone, J., & Buxton, M. (2006). Putting the public interest back into public transport: Report University of Melbourne. Monash University: Swinburne University and RMIT University.
- Nasrulloh, M. (2010). Sistem Bus Rapid Transit di Jakarta: Integrasi Perkotaan dan Dampak Lingkungan. *SI Skripsi, FT Universitas Indonesia*.
- Nouval sukma, F. A., Subowo, A., & Santoso, R. S. (2024). PENANGANAN KENAKALAN REMAJA TERKAIT TAWURAN OLEH POLSEK PASAR MINGGU. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(4), 19-34.
- Polem, O. P., Subowo, A., & Herawati, A. R. (2023). KUALITAS PELAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS PATRIOT KOTA BEKASI. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 690-700.
- Prihatin, E., & Dwimawanti, I. H. (2020). Collaborative governance dalam mengatasi kenakalan remaja di Kabupaten Tegal. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2), 54-70.
- Putra, F. A. S. (2022). *PERANAN KEPOLISIAN DALAM PENYELESAIAN TAWURAN ANTAR PELAJAR (Studi Kasus di Polsek Margorejo Kabupaten Pati)* (Doctoral

- dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Quang Dung, T. (2017). RESEARCH TECHNOLOGY RESEARCH ON FACTORS IMPACTING ON ROAD TRAFFIC CONGESTION ISSUE IN HO CHI MINH CITY. *International Journal of Engineering Sciences & Research Technology*, 398.
- Sarmini, A. (2019). Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun. *Soumatara Law Review*, 2(2), 246-257.
- Settumba, J. P., Nduhura, A., Nuwagaba, I., Molokwane, T., & Lukamba, M. T. Public-Private Partnerships in the Transport Sector: Lessons From International Experience for Developing Countries.
- Sitanggang, R., & Saribanon, E. (2018). Faktor-Faktor Penyebab Kemacetan di DKI Jakarta. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.54324/j.mbt.v4i3.823>
- Steg, L. (2003). CAN PUBLIC TRANSPORT COMPETE WITH THE PRIVATE CAR? (Vol. 27, Nomor 2).
- Subasno, Y. (2018). PROVUS'S DISCREPANCY EVALUATION MODEL PADA PENDIDIKAN INKLUSI. *Jurnal Kateketik dan Pastoral*, 3(1)
- Tijan Poltak, dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tinggogoy, D. C., Bahar, D., & Tondo, S. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik di Polres Halmahera Utara. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 3(2).
- Ugo, P. D. (2018). The bus rapid transit system: A service quality dimension of commuter uptake in Cape Town, South Africa. *Journal of Transport and SupplyChain Management*, 8(1), 10 pages.
- Zheng, Y., Kong, H., Petzhold, G., Barcelos, M. M., Zegras, C. P., & Zhao, J. (2021). User

satisfaction and service quality improvement priority of bus rapid transit in Belo Horizonte, Brazil. *Case Studies on Transport Policy*, 9(4), 1900–1911.

