

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

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

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*.

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.

4.1.2 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..

1. 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.

2. 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