

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah kenakalan remaja merupakan fenomena sosial yang menghantui berbagai masyarakat saat ini, kenakalan remaja menjadi sorotan utama dalam dinamika kompleks kehidupan modern. Sejumlah perilaku negatif, seperti tawuran, konsumsi narkoba, perjudian, dan tindak kriminal lainnya sering melibatkan para remaja. 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. 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.

Kejadian di tengah masyarakat yang tidak sejalan dengan nilai-nilai yang dipegang teguh oleh masyarakat dapat diidentifikasi sebagai permasalahan sosial. Tingginya tingkat kenakalan remaja menjadi sumber gangguan bagi kesejahteraan masyarakat, termanifestasi dalam meningkatnya angka kematian, gangguan terhadap keamanan dan ketertiban, konflik sosial, serta kerugian fisik yang dirasakan oleh anggota masyarakat. Salah satu contoh masalah sosial yang umum di Indonesia adalah perilaku tidak pantas yang seringkali ditunjukkan oleh remaja,

suatu hal yang menimbulkan keprihatinan dan kekhawatiran dalam kalangan masyarakat.

Tindakan yang merugikan dari kenakalan remaja dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk faktor internal dan eksternal. Kartono menjelaskan bahwa faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri remaja itu sendiri, seperti karakter, kepribadian, dan emosi. Jika seorang remaja memiliki karakter atau kepribadian yang impulsif, agresif, dan kurang sabar, maka ia cenderung lebih mudah terlibat dalam kenakalan. Selain itu, emosi yang tidak terkendali seperti marah, kecewa, atau frustrasi juga dapat memicu perilaku kenakalan.

Faktor eksternal yang memengaruhi kenakalan remaja, seperti yang disebutkan oleh Kartono, meliputi lingkungan keluarga, yang memiliki peran penting dan utama dalam membentuk perilaku mereka. Faktor yang terkait dengan keluarga, kurangnya perhatian dan kasih sayang dari orang tua, ketidakharmonisan keluarga, dan kekerasan dalam keluarga, dapat mempengaruhi perilaku kenakalan remaja. Selanjutnya lingkungan sekolah, lingkungan sekolah juga dapat mempengaruhi perilaku remaja. Hal ini dapat terjadi akibat kurangnya dukungan dari guru dan staf sekolah, tekanan dari teman sebaya, atau kurangnya kontrol dan pengawasan di lingkungan sekolah. Media massa, media massa seperti televisi, internet, dan media sosial, dapat mempengaruhi cara berpikir dan perilaku remaja. Konten yang negatif, seperti kekerasan, seks, dan penggunaan narkoba, dapat mempengaruhi perilaku remaja secara tidak langsung. Lingkungan sosial, Remaja juga dapat dipengaruhi oleh lingkungan sosial yang ada di sekitarnya, seperti pergaulan dengan teman sebaya dan lingkungan tempat tinggal. Lingkungan sosial yang negatif, seperti

pergaulan bebas, pelacuran, dan kejahatan, dapat mempengaruhi perilaku remaja. Faktor ekonomi, faktor ekonomi seperti kemiskinan dan pengangguran, dapat mempengaruhi perilaku remaja. Hal ini dapat terjadi akibat kurangnya akses ke pendidikan dan pekerjaan yang baik, serta tekanan untuk mencari uang dengan cara yang tidak sah.

Darah muda atau yang umumnya dikenal sebagai masa remaja adalah periode peralihan dari masa kanak-kanak menuju dewasa, di mana individu pada tahap ini tidak lagi dianggap sebagai remaja, tetapi belum sepenuhnya matang menjadi orang dewasa. 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).

Kejadian-kejadian terbaru yang dilakukan oleh kenakalan remaja telah meningkat, hal ini menjadi aktivitas kriminal yang melanggar hukum. Sesuai dengan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang No. 11 tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak, anak-anak yang terlibat dalam konflik hukum dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori: mereka yang terlibat dalam perselisihan hukum, mereka yang menjadi korban tindak pidana, dan mereka yang menjadi saksi dalam tindakan kriminal. Beberapa contoh perilaku yang termasuk dalam pelanggaran hukum meliputi pembunuhan, penculikan, perampokan, penyerangan, pencurian dengan kekerasan, pemerkosaan, dan pelecehan seksual. Selain itu, tindakan seperti pencurian, bentrokan antar geng, perkelahian pelajar, dan penyalahgunaan narkoba juga termasuk dalam ranah tindak kriminal.

Pemberian perlindungan yang berlebihan oleh orang tua dapat menyebabkan ketergantungan anak terhadap bantuan orang tua. Salah satu bentuk perlindungan yang berlebihan terjadi ketika orang tua cenderung melindungi anak-anak mereka dari konsekuensi kesalahan yang mereka buat, seperti dalam kasus tindak pidana di mana orang tua pelaku akan memohon pengurangan hukuman bagi anak mereka. Selain itu, ketika ada masalah di sekolah, orang tua cenderung membelanya, bahkan jika anak tersebut bersalah. Hal ini membuat anak menjadi bingung dan sulit untuk mengakui kesalahannya.

SLAWI - 2 Tersangka Aksi Tawuran di Tegal yang Tewaskan Anak Anggota DPRD Pernah Terlibat Tindak Pidana. Dalam aksi tawuran yang melibatkan dua sekolah menengah pertama itu, anak anggota DPRD Kabupaten Tegal, AFA (15) meninggal dunia. AFA yang duduk di kelas IX, meninggal akibat pendarahan hebat.(Kompas.tv, 14/03/2023)

Berdasarkan pernyataan tersebut, teman sebaya memainkan peran penting dalam perilaku kenakalan remaja. Setiap tahun, tawuran antara beberapa SMK di Kabupaten Tegal terjadi dan telah menjadi sebuah tradisi yang berlangsung dari generasi ke generasi. Alasan di balik tawuran tersebut terkesan sepele, yakni hanya karena tantangan yang muncul di media sosial antara siswa dari berbagai sekolah. Pihak sekolah telah bekerjasama dengan orangtua siswa yang terlibat dalam perkuliahan untuk mengawasi kegiatan anak-anak mereka. Hal ini karena peristiwa tersebut terjadi di luar jam sekolah, dan menjadi tanggung jawab orangtua untuk mengawasi perilaku anak-anak mereka. Selain itu, pihak kepolisian juga telah berkoordinasi dengan sekolah dengan mengadakan pertemuan antara kepala sekolah SMK dan orangtua siswa.

SLAWI - Anak seorang anggota DPRD Tegal bernama Azmi Fayat Al Mahatsin, 15, meninggal dunia dalam peristiwa tawuran antara pelajar SMP di Jalan Lingkar Kota Slawi, Desa Curug, Kecamatan Pangkah, Kabupaten Tegal, Kamis (15/3/2023) sore. Tawuran antara geng pelajar SMP itu rupanya dipicu saling tantang di media sosial (medsos) Instagram.(solopostjateng.com, 10/03/2023).

Tawuran itu dipicu saling tantang di medsos Instagram. Setelah itu, kedua kelompok pelajar ini sepakat untuk menggelar tawuran. Hal ini Masyarakat menjadi tokoh untuk mengawasi juga merupakan faktor penting yang memengaruhi kenakalan remaja. Pengabaian dan kurangnya pengawasan terhadap anak-anak di lingkungan masyarakat dapat menyebabkan perilaku yang tidak semestinya. Ketidakpedulian dan kurangnya arahan membuat anak-anak sulit memahami konsep yang benar atau salah. Selain itu, Karakter seorang anak dapat dipengaruhi oleh stigma negatif atau label yang tidak menguntungkan yang diberikan oleh masyarakat.

SLAWI - Sedikitnya lima remaja di Tegal mengalami luka-luka karena tawuran antargeng. Satu di antaranya mengalami patah tulang. (Panturapost.com, 03/02/2024)

Dalam laporan tersebut, Sedikitnya lima remaja di Tegal mengalami luka-luka karena tawuran antargeng. Satu di antaranya mengalami patah tulang. Tawuran remaja itu terjadi di Jalan Raya Singkil, Adiwerna, Jumat, 2 Februari 2024 dini hari. Kapolres Tegal AKBP Mochammad Sajarod Zakun melalui Kasat Reskrim Polres Tegal AKP Suyanto membenarkan kejadian tersebut Aksi tawuran itu terjadi di tepi jalan masuk Desa Adiwerna, Kabupaten Tegal pada Jumat 2 Februari 2024 dini hari sekira pukul 03.00 WIB. Dalam aksi tawuran tersebut, ada lima orang remaja yang menjadi korban," kata AKP Suyanto.

Kabupaten Tegal menjadi salah satu wilayah penyumbang lokasi 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 1. 2

Tabel 1. 1 Data Tawuran di Kabupaten Tegal Tahun 2021, 2022, 2023

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

Sumber: Kepolisian Resor Tegal, (2024) diolah.

Melihat tabel 1.1, 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.

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.

Selain sosialisasi, patroli dan pengawasan merupakan langkah penting yang diterapkan. Polres Tegal melakukan patroli rutin di daerah-daerah yang dianggap rawan terjadinya tawuran, terutama pada jam-jam pulang sekolah dan malam hari. Pengawasan ketat dilakukan di tempat-tempat yang sering menjadi lokasi berkumpulnya pelajar, seperti taman, jalan raya, dan area sekitar sekolah. Langkah ini bertujuan untuk mencegah terjadinya tawuran dengan kehadiran polisi yang aktif di lapangan, sehingga memberikan rasa aman kepada masyarakat dan pelajar.

Untuk memperkuat upaya pencegahan, Polres Tegal juga menjalankan program kemitraan dengan berbagai pihak, termasuk sekolah, pemerintah daerah, dan masyarakat. Melalui program ini, mereka membentuk tim gabungan yang terdiri dari guru, orang tua, dan pemuda setempat untuk berkolaborasi dalam memantau dan memberikan bimbingan kepada pelajar. Program kemitraan ini tidak hanya fokus pada pengawasan, tetapi juga pada pengembangan kegiatan positif yang dapat menarik minat pelajar, seperti olahraga, seni, dan keterampilan lainnya. Dengan demikian, pelajar mendapatkan alternatif kegiatan yang lebih bermanfaat dan terhindar dari perilaku menyimpang seperti tawuran.

Upaya pencegahan ini memerlukan dukungan yang berkelanjutan dari seluruh elemen masyarakat. Dengan sinergi antara kepolisian, sekolah, pemerintah, dan masyarakat, diharapkan dapat tercipta lingkungan yang kondusif untuk perkembangan remaja, mengurangi angka tawuran, dan membentuk generasi muda yang lebih bertanggung jawab dan berkarakter.

SLAWI - Mencegah kenakalan remaja khususnya para pelajar. Satbimas Polres Tegal, Polda Jateng lakukan pembinaan kepada siswa siswi SMK Negeri 1 Slawi, Kabupaten Tegal, Jalan Agus Salim. (RRI.co.id, 23/08/2022)

Berdasarkan berita yang dikutip Kapolres Tegal AKBP Mochammad Sajarod Zakun, S.H., S.I.K., melalui Kasat Bimas Polres Tegal AKP Bambang W saat ditemui RRI, Senin (22/8/2022) juga mengatakan, pembinaan tersebut dilakukan agar tidak ada pelajar yang melakukan tawuran serta kenakalan remaja di kota Slawi. Kasat Bimas AKP Bambang W mengajak kepada pelajar untuk selalu berhati hati dan bijak dalam bermedia sosial, sehingga tidak terjadi permasalahan sesama pelajar di Kabupaten Tegal. Kasat Bimas Polres Tegal minta kepada seluruh pelajar di Kabupaten Tegal untuk selalu menjauhi bahaya kenakalan remaja.

Peran kepolisian dalam menangani kenakalan remaja 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 di bidang 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 kenakalan remaja.

Pertama-tama, kepolisian memiliki peran strategis dalam upaya pencegahan kenakalan remaja. Pencegahan menjadi landasan utama untuk mengurangi angka kenakalan remaja sebelum mencapai tahap penegakan hukum. Keterlibatan kepolisian dalam program-program pendidikan dan sosialisasi di sekolah-sekolah dapat membantu meningkatkan kesadaran remaja terhadap konsekuensi dari perilaku menyimpang. Workshop, seminar, dan kegiatan interaktif lainnya dapat membantu menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan positif remaja.

Selain itu, kepolisian juga dapat berkolaborasi dengan lembaga-lembaga sosial dan organisasi non-pemerintah yang fokus pada masalah kenakalan remaja. Kerjasama ini dapat melibatkan penyelenggaraan program-program komunitas yang memberikan alternatif positif bagi remaja, seperti kegiatan olahraga, seni, atau kegiatan sukarela. Dengan cara ini, kepolisian tidak hanya menjadi entitas penegak hukum, tetapi juga mitra yang aktif dalam membangun lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan positif remaja.

Selanjutnya, dalam menangani kenakalan remaja yang sudah terjadi, kepolisian perlu mengadopsi pendekatan rehabilitatif. Penyalahgunaan narkoba, tindak kriminal, atau perilaku menyimpang lainnya sering kali merupakan gejala dari masalah yang lebih dalam. Oleh karena itu, kepolisian dapat bekerja sama dengan profesional kesehatan mental, pekerja sosial, dan lembaga rehabilitasi untuk menyusun program rehabilitasi yang sesuai dengan kebutuhan individual remaja yang terlibat.

Tidak hanya fokus pada aspek hukum, kepolisian juga dapat memberikan dukungan psikososial kepada remaja. Membangun hubungan positif antara anggota

kepolisian dan remaja dapat menciptakan lingkungan di mana remaja merasa didengar dan didukung. Ini dapat dilakukan melalui kehadiran polisi dalam kegiatan-kegiatan komunitas, seperti pertemuan warga, kegiatan remaja, atau kegiatan sosial lainnya.

Dalam kerangka penegakan hukum, kepolisian memiliki tanggung jawab untuk menyelidiki kasus-kasus kenakalan remaja dengan cermat dan adil. Proses hukum harus memastikan hak-hak remaja dilindungi, dan sanksi yang diberikan harus sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan. Penting untuk memberikan pendekatan yang proporsional dan mendidik, untuk memberikan kesempatan kepada remaja untuk memperbaiki perilaku mereka.

Selain itu, kepolisian juga dapat memainkan peran dalam mengatasi faktor-faktor risiko yang dapat menyebabkan kenakalan remaja. Misalnya, bekerja sama dengan pihak sekolah untuk meningkatkan keamanan di sekitar area sekolah, atau berkoordinasi dengan pihak terkait untuk mengatasi masalah kemiskinan yang dapat menjadi pemicu perilaku menyimpang.

Untuk mencapai keberhasilan dalam penanganan kenakalan remaja, kepolisian juga perlu meningkatkan kapasitas dan pengetahuan anggotanya. Pelatihan yang berkaitan dengan psikologi remaja, hukum anak, dan teknik komunikasi efektif dapat membantu anggota kepolisian berinteraksi dengan remaja secara lebih baik. Membangun pemahaman tentang dinamika sosial dan budaya juga penting agar kepolisian dapat merespons dengan lebih sensitif terhadap kebutuhan dan nilai-nilai remaja.

Oleh sebab itu, peran kepolisian dalam menangani kenakalan remaja melibatkan berbagai aspek, mulai dari pencegahan, intervensi, rehabilitasi, hingga penegakan hukum. Kepolisian bukan hanya lembaga penegak hukum, tetapi juga mitra strategis dalam menciptakan lingkungan yang aman, mendukung, dan positif bagi perkembangan remaja. Melalui kerja sama yang erat dengan berbagai pihak terkait, kepolisian dapat menjadi agen perubahan yang signifikan dalam mengatasi masalah kenakalan remaja dan membangun masyarakat yang lebih baik.

SLAWI - Kapolres Tegal AKBP Mochammad Sajarod Zakun, S.H., S.I.K., meningkatkan intensitas patroli malam pada daerah-daerah rawan dan waktu rawan terjadinya kejahatan di Kabupaten Tegal. (humas.polri.go.id, 25/02/2023)

Berdasarkan kutipan berita diatas Sebagai upaya pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat pasca pemilu, Kapolres Tegal membentuk Tim Patroli mandiri yang merupakan gabungan dari Piket Satsamapta, Satlantas, Satreskrim, Satresnarkoba & Satintelkam, sementara dari 18 Polsek Jajaran, piket siaga polsek bersinergi dengan Koramil setempat. Mendasari adanya beberapa laporan pengaduan masyarakat melalui media sosial & nomor “Lapor Kapolres Tegal”, serta hasil analisa dan evaluasi bulanan pada gelar operasional bulan januari 2023, terjadi perubahan anatomi kejahatan kenakalan remaja yang semula terjadi pada waktu-waktu pulang sekolah sore hari, kini menjadi waktu tengah malam sampai dini hari.

Kapolres Tegal menyatakan “Laporan dari masyarakat berupa kiriman video konvoi pemuda yang membawa sajam akan kami jadikan bukti sebagai bahan penyelidikan. Kami akan berupaya maksimal menggelar patroli malam untuk mewujudkan kamtibmas yang kondusif di Kabupaten Tegal” pungkasnya. Sasaran utama rute patroli yang ditentukan adalah perbatasan-perbatasan antar polres tegal

dengan polres tegal kota serta polres brebes, juga perbatasan antar 18 Polsek Jajaran Polres Tegal. Kasatsamapta AKP Surahno menjelaskan “Dalam patroli, kami akan melakukan pemeriksaan dengan seksama terhadap kumpulan-kumpulan remaja yang nongkrong di tepi jalan, atau sudut-sudut kota, sebagai antipasi pemuda tersebut membawa benda-benda berbahaya” jelasnya.

Selain itu, Wakapolres Tegal Kopol M. Iskandarsyah, SP., S.I.K., M.M., menambahkan imbauan “Bagi masyarakat yang memiliki keluarga berusia remaja diimbau untuk tetap mengawasi dan membimbing secara ketat, pastikan anak-anak tersebut sudah berada di rumah pada pukul 22.00 WIB” imbaunya. Tawuran merupakan kejahatan yang bila dibiarkan akan menjadi bibit-bibit kebiasaan tindakan kriminal. Sudah menjadi tanggung jawab kita bersama untuk mencegahnya secara maksimal. Kita membawa amanat untuk menjadi pemandu anak agar bisa meraih masa muda dengan semangat berprestasi atau setidaknya tidak melakukan tindakan-tindakan menyimpang.

Tuntutan masyarakat Terhadap Kepolisian memang semakin meningkat seiring dengan meningkatnya pula berbagai persoalan sosial kemasyarakatan yang terjadi. Polisi menangani berbagai kasus seperti kasus pencurian, kasus penganiayaan, Narkoba, terorisme, bahkan kenakalan pada remaja dan tindak pidana lainnya, serta mencegah terjadinya persoalan-persoalan sosial yang terjadi di masyarakat sebelum di proses lebih lanjut ke ranah hukum. Hal ini mendorong kompetensi masing-masing individu dalam lembaga kepolisian untuk dikembangkan dan dibangun dengan baik. Kepolisian Republik Indonesia memiliki Visi dan misi memelihara dan menjaga keamanan dan ketertiban tanpa menimbulkan gangguan sebagaimana

diatur dalam ketentuan Pasal 13 Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri) bahwa: Tugas pokok Kepolisian Negara Indonesia adalah:

1. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat,
2. Menegakkan hukum
3. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Kepolisian memiliki peranan penting dalam mencegah para remaja dalam melakukan tindak pidana maupun bentuk kenakalan remaja lainnya. Usia remaja yang merupakan fase peralihan dari masa anak-anak menuju dewasa, dimana pada fase ini remaja mengalami banyak perubahan yang cukup signifikan baik pada jasmani, akhlak, sosial, tingkat emosi termasuk juga cara bertindak dan berpikir. Perubahan yang cepat tersebut membuat remaja terkadang tidak siap secara mental dalam menjalani hidup dan kehidupannya, benang merahnya adalah remaja diperhadapkan antara harapan dan kenyataan dimana fase ditinggalkannya usia anak-anak yang penuh dengan kelemahan dan ketergantungan tanpa memikul sesuatu tanggungjawab menuju kepada usia dewasa yang diperhadapkan pada tanggungjawab penuh dalam menjalani hidup dan kehidupannya.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka pertanyaan penelitian yaitu mengapa angka Pelaku Tawuran Pelajar di Kabupaten Tegal mengalami peningkatan? Kemudian, berdasarkan gambaran permasalahan, peneliti ingin melihat bagaimana Kepolisian Resor Tegal dalam pencegahan tawuran di Kabupaten Tegal. Dengan demikian dapat ditarik judul penelitian yaitu **“KUALITAS PELAYANAN**

KEPOLISIAN RESOR TEGAL DALAM PENANGANAN TAWURAN PELAJAR DI KABUPATEN TEGAL”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Pelaku Tawuran Pelajar di Kabupaten Tegal
2. Pengawasan sosialisasi yang belum optimal dalam pencegahan aksi tawuran oleh Polres Tegal.
3. Minimnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat mengenai bahaya kenakalan remaja.

1.3 Rumusan Masalah

Dengan merujuk pada konteks masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dinyatakan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Kepolisian Resor Tegal dalam Penanganan tawuran Pelajar di Kabupaten Tegal?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penanganan tawuran Pelajar di Kabupaten Tegal?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kepolisian Resor Tegal dalam penanganan aksi tawuran di Kabupaten Tegal.

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat polres tegal dalam penanganan tawuran pelajar di Kabupaten Tegal.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan, baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1.5.1 Kegunaan secara Teoritis

- a) Hasil penelitian diharapkan mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dalam kajian studi ilmu administrasi publik khususnya pada bidang Kualitas Pelayanan Organisasi Publik.
- b) Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai acuan pembuatan dan pengembangan suatu penelitian yang meneliti terkait Kualitas Pelayanan Organisasi Publik atau topik serupa.

1.5.2 Kegunaan secara Praktis

Hasil penelitian diharapkan mampu membantu instansi pelayan publik khususnya Kepolisian Resor Tegal dalam mengoptimalkan penanganan aksi tawuran pelajar di Kabupaten Tegal.

1.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian dengan judul “Crowd Policing Guna Mencegah Konflik Tawuran Dalam Rangka Memelihara Kamtibmas Yang Kondusif di Kabupaten Tegal” bertujuan untuk menganalisis Crowd Policing dari ancaman gangguan Kamtibmas yaitu konflik tawuran di wilayah hukum Polres Tegal. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa konflik tawuran antar pelajar dalam rangka memelihara kamtibmas yang

kondusif masih belum optimal, ditinjau dari pendekatan perspektif *balanced scorecard*, kemudian Hasil penelitian selanjutnya bahwa Polres Tegal telah berupaya mencegah terjadinya konflik tawuran, namun masih belum optimal. Penulis merekomendasikan Polres Tegal untuk mengambil tindakan yang komprehensif dalam memelihara kamtibmas yang kondusif dengan mencegah terjadinya konflik tawuran antar pelajar dengan cara melaksanakan *crowd policing* (Dewantoro, 2023).

Penelitian dengan judul “Upaya Polres Dalam Menanggulangi Tawuran Yang Dilakukan Oleh Pelajar Di Kabupaten Kepulauan Aru” adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya kepolisian di Kabupaten Kepulauan Aru dalam menangani tawuran yang dilakukan oleh siswa di Kabupaten Kepulauan Aru. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Upaya yang telah dilakukan oleh kepolisian adalah melalui Satbinmas (Satuan Bimbingan Masyarakat) di mana setiap minggu mereka melakukan sosialisasi kegiatan dan melakukan inspeksi di sekolah-sekolah serta dari Satsabakra (Satuan Samapta Bhayangkara) yang juga melakukan patroli untuk menyisir tempat-tempat berkumpulnya siswa (Kamarmir, 2018).

Penelitian dengan judul “Penanganan Kenakalan Remaja Terkait Tawuran Oleh Polsek Pasar Minggu” adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Organisasi dengan didasari Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002, kepolisian bertugas untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dilihat Dari hasil penelitian ditemukan bahwa kinerja Polsek Pasar Minggu dalam menangani kenakalan remaja, khususnya

tawuran, masih kurang optimal. Penelitian ini menggunakan teori kinerja organisasi Agus Dwiyanto (2006) dan faktor-faktor kinerja organisasi menurut Ruky, dengan metode deskriptif kualitatif yang mencakup observasi, dokumentasi, dan wawancara. Temuan menunjukkan adanya ketidakefisienan dalam hal efisiensi, efektivitas, keadilan, dan responsivitas, yang dipengaruhi oleh teknologi, kualitas input, lingkungan fisik, budaya organisasi, kepemimpinan, dan manajemen sumber daya manusia. Rekomendasi diberikan untuk memperbaiki dimensi-dimensi tersebut (Nouvalsukma, 2024).

Penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Polres Halmahera Utara” bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik di Polres Halmahera Utara. Pendekatan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Stemvelt (2004) yang terdiri dari 5 pendekatan yaitu: Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (reliability), Daya Tanggap (responsive), Jaminan (assurance), Empati (emphaty) untuk mendapatkan gambaran yang jelas permasalahan yang ada di Polres Halmahera Utara dengan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan menggunakan pendekatan deduktif-induktif pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dan instrumen penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti Fisik (Tangible), mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dimana hubungannya sebesar 50 %. Keandalan (reliability), mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dimana hubungannya sebesar 74 %. Daya Tanggap (responsive), mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dimana hubungannya sebesar 57 %. Jaminan (assurance), mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang

dimana hubungannya sebesar 78 % dan Empati (*emphaty*) mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dimana hubungannya sebesar 63 % sangat kualitas pelayanan di Polres Halmahera Utara (Tinggogoy,2020).

Penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Satlantas Polres Sleman” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sleman. Dalam suatu kenyataan di lapangan tentang pengurusan SIM, STNK dan BPKB di Satlantas Polres Sleman banyak masyarakat dalam mengurus pembuatan SIM cenderung menggunakan jasa "perantara", karena mereka merasa lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan SIM tanpa harus menjalani berbagai prosedur. Tetapi tidak sedikit pula yang mengeluhkan keberadaan perantara pada Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Sleman. Citra Polisi akan lebih baik lagi bila aparat Polri tidak mau menerima pemberian yang bersifat informal (*pungli*) sehingga masyarakat akan menghormati Polri sebagai aparat yang melayani dan mengayomi masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara. Pengambilan informan dengan cara *purposive*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Satlantas Polres Sleman sudah baik serta pengurusan pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Bermotor SIM dilihat dari dimensi: a) bukti fisik (*tangible*), b) kehandalan (*reliability*), c) daya tanggap (*responsiveness*), d) jaminan (*assurance*), dan e) empati (*emphaty*) masing-masing menunjukkan hasil sangat baik (Mandacan, 2021).

Penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun” Penelitian ini menggunakan metode

penelitian diskriptif. Penelitian diskriptif dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi fenomena atau kenyataan sosial. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik pembuatan SIM pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun dilihat dari aspek fasilitas fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) sudah berjalan cukup baik. Terutama berkaitan dengan kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Walaupun memang faktor penghambat pelayanan SIM seperti sumber daya manusia, tingkat kesadaran serta sarana dan prasarana masih ditemui dalam pelayanan pembuatan SIM pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun (Sarmini, 2019).

Penelitian dengan judul “Analisa Kualitas Pelayanan Publik: Studi Terhadap Pelayanan Surat Ijin Mengemudi di Polres X Tahun 2021” penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik di Polres X Tahun 2021. Hasil penelitian menunjukkan, upaya peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres X adalah sarana dan prasarana yang ada di ruang pelayanan SIM Polres X selalu ditingkatkan demi pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Di sisi lain, keterbatasan ruang pelayanan SIM Polres X menyebabkan adanya hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM oleh Satpas SIM Polres X. Selanjutnya data tentang faktor

pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan pembuatan dan perpanjangan SIM di Polres X adalah kemampuan petugas Satpas Polres X dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIM di Polres X sudah sangat baik. Petugas di Polres X sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIM. Empati dan simpati yang ditunjukkan oleh petugas di Polres X dapat dirasakan oleh masyarakat yang sedang mengurus perpanjangan maupun penerbitan SIM baru (Ardiyanti, 2021).

Penelitian dengan judul “Peranan Kepolisian Dalam Penyelesaian Tawuran Antar Pelajar (Studi Kasus Di Polsek Margorejo Kabupaten Pati)” bertujuan untuk memperoleh gambaran (deskripsi), lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku di tempat tertentu. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan peranan Kepolisian dalam penyelesaian tawuran antar pelajar di wilayah hukum Kepolisian Sektor Margorejo Kabupaten Pati yaitu mengadakan penyuluhan ke sekolah-sekolah , menempatkan personil kepolisian atau pengamanan untuk mencegah terjadi adanya tawuran, berkoordinasi oleh pihak sekolah atau guru-guru, memberikan pemahaman kepada orang Tua agar tidak membiarkan anaknya berkeliaran dan untuk Tersangka (pelaku anak) dalam penanganannya di pangilkan Linmas dari Bapas (Bimbingan Masyarakat) untuk meringankan sanksi terhadap pelaku anak. Peranan Kepolisian dalam penyelesaian tawuran antar pelajar di wilayah hukum Kepolisian Sektor Margorejo Kabupaten Pati juga menerapkan 3 Metode penanggulangan yaitu metode Pre-emptif, Preventif dan juga Represif. Kendala Kepolisian dalam penyelesaian tawuran antar pelajar di wilayah hukum Kepolisian Sektor Margorejo Kabupaten Pati yaitu alat bukti yang belum mencukupi dan

tersangka melarikan diri. Sedangkan solusi untuk mengatasi kendala-kendala dalam penyelesaian tawuran antar pelajar di wilayah hukum Kepolisian Sektor Margorejo Kabupaten Pati yaitu dengan melakukan penyidikan lebih lanjut dan lebih teliti lagi untuk mencari pelaku, bisa dengan cara membagi kelompok agar kerjanya lebih efektif dan efisien dan juga bisa lebih fokus. Sedangkan solusi untuk mengatasi pelaku yang melarikan diri adalah dengan cara bekerja sama dengan seluruh kepolisian republik Indonesia untuk menangkap dan memeriksa tersangka sesuai dengan Pasal 119 KUHP (Putra, 2022).

Penelitian dengan judul “Collaborative Governance Dalam Mengatasi Kenakalan Remaja di Kabupaten Tegal”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana proses kolaborasi yang dibangun dalam mengatasi masalah kenakalan remaja di Kabupaten Tegal serta mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kolaborasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan enam informan sebagai subjek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses kolaboratif berjalan dengan cukup baik dengan melihat aspek dialog tatap muka, membangun kepercayaan, komitmen terhadap proses, pemahaman bersama, dan hasil sementara. Namun, proses kolaboratif ini masih terdapat kendala dalam partisipasi masyarakat dan swasta yang kurang aktif dalam kolaborasi. Faktor pendukung dalam kolaborasi adalah kualitas SDM, ketersediaan infrastruktur, insentif untuk berpartisipasi, sejarah kerjasama, dan transparansi dalam kolaborasi. Sedangkan faktor penghambat yang ditemui adalah keterbatasan anggaran, kurangnya keterbukaan informasi publik, kurang intensifnya kegiatan sosialisasi, dan ketidaksiadaannya LPKS. Penulis menyarankan untuk mengoptimalkan

pengawasan terhadap aktivitas remaja serta mengoptimalkan peran keluarga dan sekolah dalam upaya pencegahan kenakalan remaja (Prihatin, 2020).

Penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Patriot Kota Bekasi” penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot Kota Bekasi dan mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot Kota Bekasi dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan 30 Berry yaitu lima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot Kota Bekasi belum baik (Polem, 2023).

1.7 Kerangka Teori

1.7.1 Administrasi Publik

John M. Pfifner dan Robert V. Presthus dalam buku *Public Administration* (1960:4) mendefinisikan administrasi publik sebagai berikut. Administrasi Publik merupakan suatu kegiatan yang mencakup proses pelaksanaan kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh lembaga perwakilan politik. Administrasi Publik ialah sebuah usaha koordinasi, baik perorangan atau kelompok dalam rangka melaksanakan kebijaksanaan pemerintah utamanya pada pekerjaan sehari-hari pemerintah.

Secara umum, Administrasi Publik merupakan suatu proses yang berkaitan dengan implementasi kebijaksanaan pemerintah, arahan kecakapan, serta teknik

yang tak terkira jumlahnya, dan memberi arahan serta maksud terhadap usaha sejumlah orang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Administrasi Publik merupakan suatu disiplin ilmu dan atau suatu pola tindakan yang dilakukan oleh lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif untuk mengatur proses kehidupan bernegara dalam bentuk manajemen publik maupun kebijakan publik melalui serangkaian tahap kebijakan publik mulai dari tahap formulasi kebijakan, implementasi, sampai tahap evaluasi melalui sinergi antar seluruh stakeholder baik publik maupun privat dalam menjamin pelayanan yang baik terhadap masyarakat dan juga mengupayakan pemecahan permasalahan yang terjadi pada publik. Ilmu Administrasi Publik dalam perkembangannya sering kali mengalami pergeseran paradigma ditandai dengan pergeseran lokus dan fokus ilmu administrasi publik yang menunjukkan disiplin ilmu tersebut mengalami perkembangan.

Nicholas Henry membagi paradigma administrasi publik menjadi 6 paradigma, yaitu sebagai berikut. Paradigma 1 (1900-1926). Paradigma 1 administrasi publik atau yang dikenal dengan istilah paradigma dikotomi politik dan administrasi dipelopori oleh Frank J. Goodnow dan Leonard D. White Goodnow. Paradigma ini memberikan penjelasan bahwa politik harus memusatkan perhatiannya pada kebijakan yang didasarkan atas aspirasi rakyat. Sedangkan, administrasi memusatkan perhatiannya pada implementasi kebijakan yang mencakup aspirasi rakyat tersebut. Pemisahan antara proses politik dan administrasi tersebut diwujudkan pada pemisahan antara lembaga legislatif sebagai jembatan aspirasi rakyat dengan lembaga eksekutif sebagai implementator aspirasi tersebut. Dalam hal ini, pihak eksekutif bertugas membantu pihak

legislatif untuk memformulasikan kebijakan sesuai dengan kehendak rakyat. Paradigma ini memiliki implikasi bahwa suatu proses administrasi harus dilihat sebagai sebuah proses yang bebas nilai serta ditujukan untuk mencapai nilai efisiensi dan ekonomis *government bureaucracy*. Sayangnya, paradigma ini justru cenderung kurang memperhatikan aspek fokus *government bureaucracy* dan menekankan pada lokusnya saja.

Paradigma 2 (1927-1937). Paradigma 2 administrasi publik disebut dengan istilah paradigma prinsip administrasi yang dipelopori oleh tokoh besar bernama Willoughby, Gullick, dan Urwick. Pemikiran paradigma ini tak terlepas dari pemikiran Fayol dan Taylor sebagai tokoh era manajemen klasik. Fokus administrasi publik menurut paradigma ini adalah prinsip administrasi yang meliputi POSDCORB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting) yang dianggap cocok diterapkan dalam segala konteks apapun. Sedangkan, lokus administrasi publik menurut paradigma ini tidak diungkapkan secara jelas dengan anggapan bahwa prinsip administrasi tersebut dapat berlaku di dalam konteks apapun termasuk organisasi pemerintah.

Paradigma 3 (1950-1970). Paradigma 3 administrasi publik dikenal dengan istilah Paradigma Administrasi Negara sebagai ilmu politik. Paradigma ini bermula dari keresahan Morstein-Marx, seorang editor buku “*Elements of Public Administration*”. Marx berpendapat bahwa proses administrasi dan politik tidak mungkin bisa dipisahkan. Pendapat tersebut diperkuat oleh Habert Simon yang menjelaskan bahwa prinsip administrasi tidak dapat berlaku secara global dikarenakan prinsip tersebut tidak konsisten pada praktiknya. Administrasi negara

dalam hal ini tidak lagi didefinisikan sebagai suatu hal yang bebas nilai, melainkan selalu dibalut oleh suatu nilai tertentu, artinya akan selalu ada value leden politics pihak lain dalam prosesnya. Dengan itu, John Gaus secara tegas mengungkapkan bahwa teori administrasi publik merupakan teori politik karena pada praktiknya anggapan tentang administrasi publik selalu dipengaruhi oleh nilai tertentu berlaku atau terjadi.

Hal tersebut, yang melatarbelakngi paradigma 3 administrasi publik, yakni administrasi negara sebagai ilmu politik. Lokus dari paradigma ini adalah birokrasi pemerintahan. Akan tetapi, fokus paradigma ini menjadi tidak jelas karena banyaknya kelemahan pada prinsip administrasi publik. Mereka yang mengajukan kritik terhadap prinsip administrasi publik sayangnya tidak mengupayakan titik temu tentang fokus administrasi publik. Saat itu, administrasi publik tengah mengalami krisis identitas karena anggapan bahwa administrasi publik merupakan disiplin ilmu yang didominasi oleh ilmu politik.

Paradigma 4 (1956-1970). Paradigma 4 administrasi publik atau paradigma administrasi publik sebagai ilmu administrasi merupakan paradigma pengembangan prinsip manajemen yang pernah populer sebelumnya yang dikemas dalam bentuk lebih ilmiah dan mendalam. Paradigma ini berfokus pada perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern, metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi, dan lain sebagainya. Orientasi dalam perkembangan paradigma ini diarahkan pada 2 hal, yakni perkembangan ilmu administrasi murni dengan didukung oleh disiplin ilmu psikologi sosial dan kebijakan publik. Seluruh fokus perkembangan dalam paradigma ini diasumsikan

dapat diterapkan dalam administrasi bisnis maupun administrasi publik. Namun, sayangnya paradigma ini memiliki lokus yang tidak jelas.

Paradigma 5 (1970-1990). Paradigma 5 administrasi publik dikenal dengan paradigma administrasi publik sebagai administrasi publik. Fokus dan lokus dalam paradigma ini jelas. Adapun fokus paradigma ini adalah teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik. Sedangkan, lokusnya adalah masalah publik dan kepentingan publik.

Kemudian Paradigma 6 administrasi publik dikenal dengan istilah administrasi publik baru atau governance (1990 – sekarang). Paradigma ini merupakan paradigma tambahan yang dikemukakan oleh George Frederickson di samping lima paradigma administrasi publik yang dikemukakan oleh Nicholas Henry. Paradigma administrasi publik baru memiliki fokus pengorganisasian, penggambaran, dan pendesaian organisasi agar mampu berjalan dengan mengedepankan nilai kemanusiaan secara maksimal dengan pengembangan sistem desentralisasi, partisipasi, demokratis, responsif, dan merata dalam upaya pemenuhan layanan publik. Paradigma terakhir ini menjelaskan bahwa sebelum era governance maka semua paradigma sebelumnya cenderung berorientasi pada government (Henry, 2018). Konsekuensi dari paradigma mutakhir adalah perubahan perhatian dari semata bergantung pada government dalam penyelenggaraan urusan berbangsa dan bernegara menjadi pada keterlibatan beberapa aktor yang secara bersama-sama dengan pemerintah terlibat dalam penyelenggaraan urusan berbangsa dan bernegara (governance). Paradigma ini memiliki ciri khas, yakni menolak anggapan bahwa administrasi bersifat value

free karena dalam paradigma ini nilai yang dibahas seringkali menimbulkan pertentangan antara satu dengan lainnya. Titik permasalahannya adalah hal yang harus dilakukan dalam upaya mendorong terciptanya nilai tersebut.

1.7.2 Manajemen Publik

Pengertian manajemen publik menurut para ahli yang akan disebutkan tergantung latar belakang pendidikan, pengalaman, atau perspektif yang dianut oleh para ahli tersebut. Diantarnya pengertian manajemen publik adalah sebagai berikut. Overman dalam Harbani Pasolong (2007:83), mengemukakan bahwa manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planning, organizing, dan controlling satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi, dan politik disisi lain.

Stoner (dalam Handoko, 2011:8) mengemukakan pengertian manajemen adalah sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya- sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kemudian, menurut Donovan dan Jackson (2013:11-12) manajemen publik diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan dengan serangkaian keterampilan (skill).

Menurut Nor Ghofur (2014) Mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan, menurut Sangkala (2012:11) manajemen publik

merupakan penggabungan antara orientasi normatif dari administrasi publik tradisional dengan orientasi instrumental dari manajemen umum. Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban 2008:93) manajemen publik diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi. Sedangkan menurut Budi Kurniadi manajemen publik merupakan manajemen pelayanan masyarakat.

1.7.3 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern. Pelayanan public menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Thoha dalam (Anggara, 2012) pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Sementara itu, menurut Sinambela dalam (Pasolong, 2007) pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kualitas sebenarnya merupakan kata yang mengandung banyak arti karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat

penyesuaian hal-hal tertentu terhadap spesifikasinya. Kasmir dalam (Pasolong, 2007) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Menurut Sinambela dkk. dalam (Pasolong, 2007) mengatakan bahwa kualitas pelayanan tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan tersedia bagi semua pihak yang membutuhkannya serta cukup dan cukup dipahami;
2. Akuntabilitas, yaitu kemampuan mempertanggung jawabkan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Conditional, yaitu pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada standar efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Persamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, atau status sosial;
6. Keseimbangan hak serta kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam (Pasolong, 2007), terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Pada dasarnya teori servqual

dari Zithham berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Lima dimensi servqual tersebut, yaitu:

1. Tangibles, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Emphaty, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

1.7.4 Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan

Faktor Pendukung dan Penghambat adalah segala hal maupun aspek yang memengaruhi terjadinya dukungan dan hambatan didalam pelaksanaan pelayanan publik. Pada akhirnya, faktor-faktor tersebut perlu diperhatikan dengan baik agar kinerja pelayanan publik dapat berdaya guna dan optimal bagi seluruh kalangan. Hal ini juga selaras yang dikatakan oleh Moenir (Moenir, 2008) bahwa Pelayanan publik akan dapat berjalan dengan sesuai yang diharapkan apabila faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik dapat difungsikan secara berhasil, bermanfaat, dan berdaya guna Pelayanan publik di Indonesia pada dasarnya sering menghadapi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan

pelayanan publik. Faktor-faktor tersebut juga dijelaskan oleh Moenir, sebagai berikut:

1) Faktor Kesadaran

Kesadaran mengacu pada keadaan jiwa seseorang dari berbagai pertimbangan untuk mencapai keyakinan, ketenangan hati untuk melakukan sesuatu hal. Hal tersebut terjadi ketika adanya atau kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya bagitupun sebaliknya.

2) Faktor Sistem Aturan / Prosedur

Aturan diartikan sebagai sebuah perangkat untuk mengatur segala tindakan dan perbuatan seseorang atau kelompok. Faktor tersebut mengacu pada sistem, prosedur dan metode kerja yang ada memadai sehingga mekanisme kerja berjalan sebagaimana mestinya, begitupun sebaliknya.

3) Faktor Organisasi

Organisasi pada faktor ini mengarah kepada mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur ataupun mekanisme yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Faktor tersebut mengacu pada pengorganisasian tugas layanan yang serasi sehingga terjadi keteraturan penanganan tugas.

4) Faktor Pendapatan

Pendapatan merupakan seluruh penerimaan seseorang dengan maksud imbalan atas tenaga dan pikiran yang sudah dicurahkan untuk orang lain atau kelompok dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu. Faktor tersebut mengacu pada pendapatan pegawai yang

mencukupi atau belum tercukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.

5) Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan dan keterampilan disini mengacu pada kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Faktor pendukung dan penghambat disini diartikan sebagai kemampuan pegawai yang memadai atau tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.

6) Faktor Sarana Pelayanan

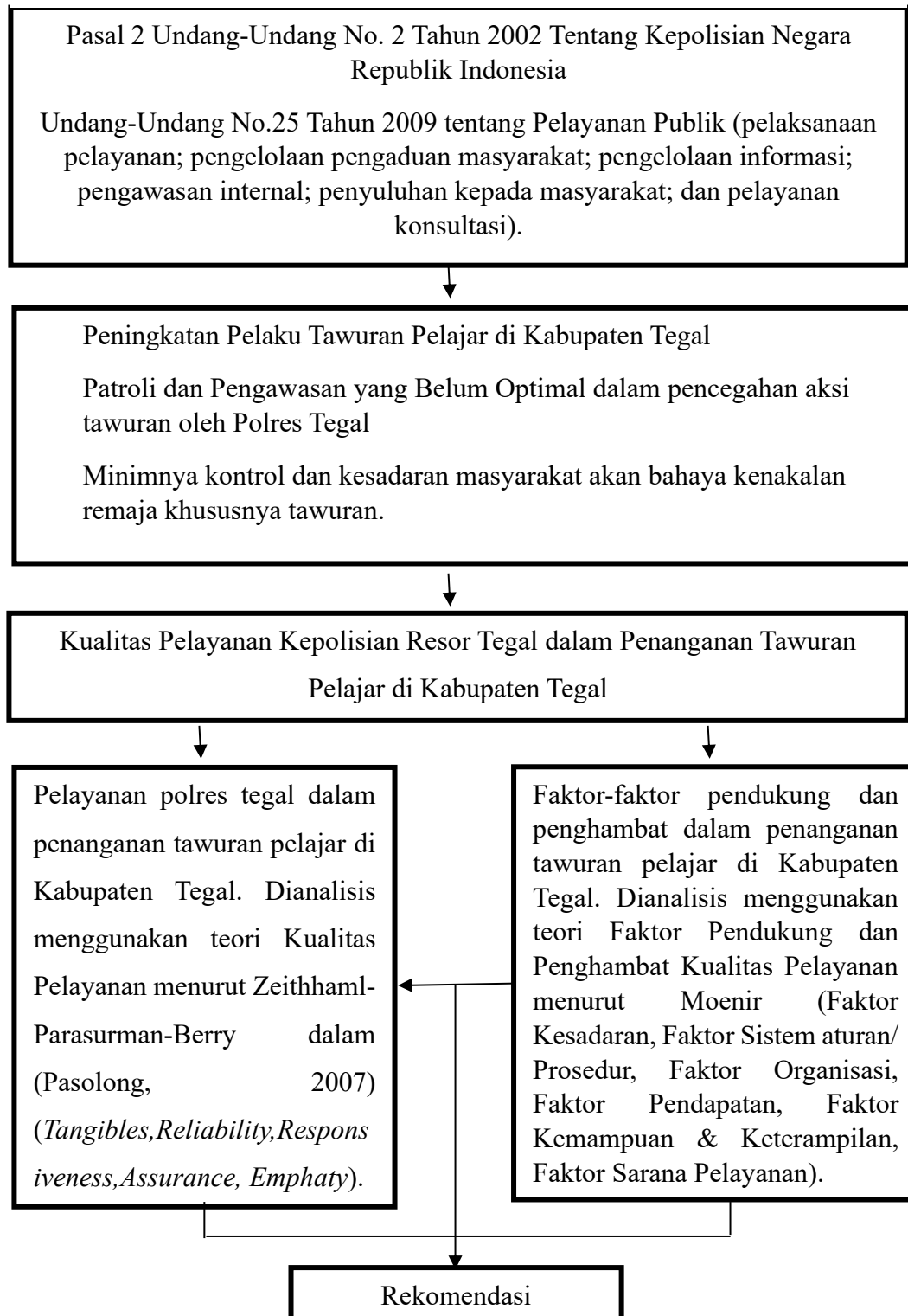
Sarana pelayanan yang dimaksud ialah segala jenis peralatan dan perlengkapan yang berfungsi sebagai pembantu dalam pelaksanaan kerja. Faktor tersebut mengartikan tersedianya atau tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

1.8 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran menurut Sugiyono (2019:95), merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik tentunya tidak lepas dari pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi.

Gambar 1. 1Kerangka Berpikir Penelitian



1.9 Fenomena Penelitian

Fenomena penelitian digunakan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian sesuai dengan alur berpikir. Kemudian fenomena penelitian juga dapat mempermudah peneliti untuk melaksanakan teori – teori yang digunakan dalam penelitian. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik tentunya tidak lepas dari pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Kepolisian Resor Tegal sebagai salah satu organisasi pelayanan publik tentunya memiliki tanggung jawab melayani publik dalam hal mengayomi dan melindungi masyarakat Kabupaten Tegal. Dalam hal ini, penelitian ini memiliki fokus untuk menganalisis kualitas pelayanan Kepolisian Resor Tegal dalam penanganan tawuran pelajar di Kabupaten Tegal serta menganalisis faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan Polres Tegal dalam penanganan tawuran pelajar di Kabupaten Tegal. Fenomena penelitian yang akan diamati oleh peneliti menggunakan teori milik Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Hardiansyah, 2011, 11) yang mana sebagai berikut:

- 1) Kondisi fisik (*tangible*), yang terdiri dari fasilitas fisik, peralatan dan personil.

Dengan sub fenomena sebagai berikut:

- a) Kemudahan dalam proses pelayanan

- 2) Kepercayaan (*realibility*), penyedia layanan dituntut untuk menyediakan produk/jasa yang handal dan tidak mengalami kerusakan atau kegagalan.

Dengan sub fenomena sebagai berikut:

- a) Kejelasan standar pelayanan
- b) Ketepatan pelayanan yang diberikan

- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) mengacu pada respon atau kesigapan petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dengan sub fenomena sebagai berikut:

- a) Kesigapan atau respon petugas dalam mengatasi kenakalan remaja
- b) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat

- 4) Kepastian (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya untuk memberikan pelayanan yang penuh dengan rasa aman dan terjamin. Dengan sub fenomena sebagai berikut:

- a) Kemampuan petugas dalam memberikan keamanan
- b) Kenyamanan masyarakat serta jaminan tepat waktu pelayanan

- 5) Empati (*empathy*), merupakan kemudahan dalam memahami kebutuhan para masyarakat. Dengan sub fenomena sebagai berikut:

- a) Kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat terkait penanganan kasus tawuran pelajar
- b) Kemampuan petugas dalam mengutamakan kepentingan masyarakat

Kemudian untuk menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan dalam menangani kenakalan remaja di Kabupaten Tegal menggunakan teori Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan menurut

Moenir yaitu Faktor Kesadaran, Faktor Sistem aturan/ Prosedur, Faktor Organisasi, Faktor Pendapatan, Faktor Kemampuan & Keterampilan, Faktor Sarana Pelayanan. Adapun yang dimaksud sebagaimana disebutkan diatas yaitu :

1) Faktor Kesadaran

Faktor Kesadaran mengacu pada keadaan jiwa seseorang dari berbagai pertimbangan untuk mencapai keyakinan, ketenangan hati untuk melakukan sesuatu hal.

2) Faktor Sistem Aturan / Prosedur

Faktor ini mengacu pada sistem, prosedur dan metode kerja yang memadai sehingga mekanisme kerja berjalan sebagaimana mestinya.

3) Faktor Organisasi

Faktor ini mengarah kepada mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur ataupun mekanisme yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

4) Faktor Pendapatan

Faktor pendapatan merupakan seluruh penerimaan seseorang dengan maksud imbalan atas tenaga dan pikiran yang sudah dicurahkan untuk orang lain atau kelompok dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5) Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Faktor Kemampuan dan keterampilan disini mengacu pada kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan.

6) Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud ialah segala jenis peralatan dan perlengkapan yang berfungsi sebagai pembantu dalam pelaksanaan kerja.

1.10 Operasionalisasi Konsep

Fokus utama yang dikaji dalam penelitian ini yaitu mengenai Kualitas pelayanan Kepolisian Resor Tegal dalam penanganan tawuran pelajar di Kabupaten Tegal. Tujuan penelitian untuk mengetahui Kualitas pelayanan Kepolisian Resor Tegal dalam penanganan Tawuran pelajar di Kabupaten tegal dan mengidentifikasi faktor penghambat dalam Kualitas Pelayanan Kepolisian Resor Tegal dalam Penangaan Tawuran Pelajar di Kabupaten Tegal.

1.10.1 Kualitas Pelayanan Kepolisian Resor Tegal dalam Penanganan Tawuran Pelajar di Kabupaten Tegal

- a. Kenampakan fisik (tangible), Fenomena yang diamati:
 - 1) Kelengkapan fasilitas penunjang patroli
- b. Kepercayaan (realibility), Fenomena yang diamati:
 - 1) Ketepatan waktu polisi dalam merespons laporan tawuran
 - 2) Konsistensi dalam penegakan hukum terhadap pelaku tawuran
- c. Daya tanggap (responsiveness), Fenomena yang diamati:
 - 1) Kesiapan polisi dalam memberikan bantuan saat terjadi tawuran
 - 2) Kecepatan polisi dalam menganani dan menyelesaikan kasus tawuran
- d. Kepastian (assurance), Fenomena yang diamati:
 - 1) Kemampuan polisi dalam memberikan rasa aman di lingkungan sekolah

- 2) Kemampuan polisi memberikan rasa aman kepada masyarakat
- e. Empati (empathy), Fenomena yang diamati:
- 1) Kemampuan polisi dalam memahami dan menangani keluhan masyarakat terkait tawuran
 - 2) Sikap ramah dan perhatian polisi terhadap korban tawuran dan keluarganya.

1.10.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Kepolisian Resor

Tegal dalam Penanganan Tawuran Pelajar di Kabupaten Tegal

- a. Faktor Kesadaran
 - 1) Tingkat Pemahaman Personel
- b. Faktor Sistem Aturan / Prosedur
 - 1) Kejelasan dan kemudahan SOP
 - 2) Konsistensi penerapan SOP di lapangan oleh personel
- c. Faktor Organisasi
 - 1) Efektivitas struktur organisasi
 - 2) Koordinasi antar unit di kepolisian dalam penanganan tawuran
- d. Faktor Pendapatan
 - 1) Kesejahteraan dan motivasi personel
 - 2) Pengaruh insentif dan penghargaan terhadap kinerja personel
- e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan
 - 1) Tingkat kemampuan dan keterampilan personel
 - 2) Frekuensi dan kualitas pelatihan yang diterima oleh personel

f. Faktor Sarana Pelayanan

- 1) Ketersediaan dan kelayakan sarana dan prasarana
- 2) Pemeliharaan dan perawatan fasilitas operasional kepolisian

1.11 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subjek atau objek penelitian kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya dan dapat memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subjek atau objek penelitian kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya dan dapat memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah. penelitian deskripsi secara garis besar merupakan kegiatan penelitian yang hendak membuat gambaran atau mencoba mencandra suatu peristiwa atau gejala secara sistematis, faktual dengan penyusunan yang akurat.

1.11.1 Sumber Data

Sumber data dibedakan atas dua kelompok, yaitu: sumber data primer (primary data) dan sumber data sekunder (secondary data). Sumber primer

adalah suatu objek atau dokumen asli – material mentah dari pelaku yang disebut “first-hand information.” Data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi dinamakan data primer. Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data yang dikumpulkan melalui sumber-sumber lain yang tersedia dinamakan data sekunder. Sumber sekunder meliputi komentar, interpretasi, atau pembahasan tentang materi asli. Sumber sekunder dapat disebut sebagai “second-hand information” (Silalahi, 2010:289).

Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan pengelola pengaduan SP4N-Lapor yaitu pelayan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal. Sementara untuk Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a) Data, arsip, atau dokumen yang dimiliki oleh Kepolisian Resor Tegal
- b) Situs Kepolisian Resor Tegal
- c) Jurnal, artikel, dan informasi dari media cetak yang relevan dengan topik penelitian

1.12.1 Teknik Penetapan Informan

Dalam pendekatan kualitatif, ada beberapa istilah yang digunakan untuk menunjuk subjek penelitian. Ada yang mengistilahkan informan karna informan memberikan informasi tentang suatu kelompok atau entitas tertentu, dan informan bukan diharapkan menjadi representasi dari kelompok atau entitas tersebut. Istilah lain adalah participant. Partisipan digunakan, terutama apabila subjek mewakili suatu kelompok tertentu, dan hubungan antara peneliti dengan

subjek penelitian dianggap bermakna bagi subjek. Istilah informan dan partisipan tersebut secara substansial dipandang sebagai instrument utama dalam penelitian kualitatif.

Dalam melakukan penetapan informan terhadap penelitian ini, digunakan purposive technique. Purposive technique adalah salah satu jenis teknik pengambilan sampel yang biasa digunakan dalam penelitian ilmiah. Purposive technique adalah teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu (Sugiyono, 2008). Purposive technique (juga dikenal sebagai judgement, selective atau subyektif sampling) adalah teknik pengambilan sampel di mana peneliti mengandalkan penilaiannya sendiri ketika memilih anggota populasi untuk berpartisipasi dalam penelitian.

Adapun informan yang ditetapkan dalam penelitian yang dilakukan di Kepolisian Resor Tegal ialah:

1. Kepala Satreskrim Polres Tegal
2. Kepala Bagian Sumber Daya Manusia Polres Tegal
3. Kepala Bagian Logistik Polres Tegal
4. Kepala Sie Keuangan Polres Tegal
5. Kepala SATKAMLING Desa Dukuhwringin
6. Orang Tua dari Pelaku Tawuran Pelajar
7. Masyarakat Kabupaten Tegal.

1.12.2 Tahap Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua tahap penelitian, yaitu tahap persiapan penelitian. Pertama peneliti membuat pedoman wawancara yang disusun

berdasarkan dimensi kebermaknaan hidup sesuai dengan permasalahan yang dihadapi subjek. Pedoman wawancara ini berisi pertanyaan-pertanyaan mendasar yang nantinya akan berkembang dalam wawancara. Pedoman wawancara yang telah disusun, ditunjukkan kepada yang lebih ahli dalam hal ini adalah pembimbing penelitian untuk mendapat masukan mengenai isi pedoman wawancara. Setelah mendapat masukan dan koreksi dari pembimbing, peneliti membuat perbaikan terhadap pedoman wawancara dan mempersiapkan diri untuk melakukan wawancara.

Tahap persiapan selanjutnya adalah peneliti membuat pedoman observasi yang disusun berdasarkan hasil observasi terhadap perilaku subjek selama wawancara dan observasi terhadap lingkungan atau setting wawancara, serta pengaruhnya terhadap perilaku subjek dan pencatatan langsung yang dilakukan pada saat peneliti melakukan observasi. Namun apabila tidak memungkinkan maka peneliti sesegera mungkin mencatatnya setelah wawancara selesai. Peneliti selanjutnya mencari subjek yang sesuai dengan karakteristik subjek penelitian. Untuk itu sebelum wawancara dilaksanakan peneliti bertanya kepada subjek tentang kesiapannya untuk diwawancarai. Setelah subjek bersedia untuk diwawancarai, peneliti membuat kesepakatan dengan subjek tersebut mengenai waktu dan tempat untuk melakukan wawancara.

Kemudian, tahapan pelaksanaan penelitian. Peneliti membuat kesepakatan dengan subjek mengenai waktu dan tempat untuk melakukan wawancara berdasarkan pedoman yang dibuat. Setelah wawancara dilakukan, peneliti memindahkan hasil rekaman berdasarkan wawancara dalam bentuk verbatim

tertulis. Selanjutnya peneliti melakukan analisis data dan interpretasi data sesuai dengan langkah-langkah yang dijabarkan pada bagian metode analisis data diakhir bab ini. Setelah itu peneliti membuat dinamika psikologis dan kesimpulan yang dilakukan, peneliti memberikan saransaran untuk penelitian selanjutnya.

1.12.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Observasi didefinisikan sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Observasi adala suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis. Inti dari observasi adalah adanya perilaku yang tampak dan adanya tujuan yang ingin dicapai. Perilaku yang tampak dapat berupa perilaku yang dapat dilihat langsung oleh mata, dapat didengar, dapat dihitung, dan dapat diukur. Pada dasarnya tujuan observasi adalah untuk mendiskripsikan lingkungan (site) yang diamati, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, individu yang terlibat dalam lingkungan tersebut beserta aktivitas dan perilaku yang dimunculkan, serta makna kejadian berdadsarkan perspektif individu yang terlibat tersebut.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Kemudian apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari respondennya sedikit/kecil. Dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih

mendalam tentang responden dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.

Metode dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang di gunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumenter di gunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Metode ini berupa informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan.

1.12.4 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses sistematis data-data yang terkumpul agar dapat dipahami permasalahan dalam penelitian lebih mendalam sehingga dapat ditafsirkan (Emzir, 2010). Adapun analisis yang dilakukan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut. Melakukan observasi, wawancara, dan pengumpulan data. Langkah tersebut merupakan langkah awal sebelum peneliti melakukan analisis data. Pada saat melakukan tahapan tersebut, wawancara dilakukan bersama informan yang telah ditetapkan dengan teknik penetapan informan purposive sampling. Kemudian, wawancara dan data dari hasil observasi didokumentasikan.

Berdasarkan data dan wawancara yang telah didokumentasikan, kemudian dokumentasi tersebut diidentifikasi dengan menggunakan software ATLAS.ti untuk mempermudah analisis data apakah kinerja Kepolisian Resor Tegal dalam menangani tawuran remaja di Kabupaten Tegal sudah efektif atau belum sudah berjalan dengan efektif atau belum. Adapun langkah yang digunakan dalam

melakukan analisis data menggunakan ATLAS.ti ialah Membuat HU (Heurmeunistic Unit), sebagai langkah awal dalam penggunaan software ATLAS.ti. Kemudian melakukan input data primary document untuk dilakukan analisis.

Setelah itu, dilakukan pemilihan data dengan melakukan quotation data. Langkah selanjutnya ialah melakukan coding untuk menentukan kode yang akan digunakan (disesuaikan menurut sumber ataupun temuan pribadi) dan menandai data dengan kode yang sesuai. Kemudian melakukan analisis dengan membuat suatu gambaran jaringan (network). Gambaran jaringan ini dapat membantu peneliti dalam menelusuri hubungan dari temuan yang akan dianalisis dengan temuan-temuan lainnya ataupun dengan kutipan dan/atau kode yang telah ditandai. Setelah dilakukan analisis, dilakukan penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir yang dapat dilakukan oleh peneliti. Penarikan kesimpulan ini didasarkan pada hasil analisis data penelitian yang kemudian akan diringkas. Hasil analisis data penelitian yang akan diringkas tentu saja merupakan informasi yang telah digali secara optimal.