

IMPLEMENTASI LAYANAN POLISI 110 TERHADAP KECELAKAAN LALU LINTAS OLEH BIRO OPERASI POLDA BALI DI KOTA DENPASAR

I Made Mahawidya Kusuma

Kepolisian Republik Indonesia, Polda Bali

e-mail: mahawidyamahawidya@gmail.com

Abstrak

Tingginya mobilitas masyarakat di Kota Denpasar berdampak pada meningkatnya potensi kecelakaan lalu lintas sehingga diperlukan sistem pelaporan yang cepat dan responsif melalui Layanan Polisi 110 sebagai bentuk pelayanan publik Kepolisian Negara Republik Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Layanan Polisi 110 oleh Biro Operasi Polda Bali dalam menangani kasus kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat efektivitasnya. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan sifat deskriptif. Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui studi dokumen, wawancara, dan observasi. Data dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif-analitis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Layanan Polisi 110 dilakukan melalui tahapan penerimaan dan verifikasi laporan, pencatatan dalam sistem aplikasi, penerusan laporan kepada Polsek terdekat atau satuan fungsi terkait, pemantauan tindak lanjut, pembaruan status laporan, serta pemberian tanggapan kepada pelapor. Mekanisme tersebut mendukung percepatan respons dan koordinasi penanganan kecelakaan lalu lintas. Namun, efektivitas layanan masih menghadapi hambatan internal berupa keterbatasan sumber daya manusia dan kendala teknis, serta hambatan eksternal berupa ketidakakuratan informasi pelapor, gangguan jaringan, dan kepadatan lalu lintas. Simpulannya, layanan ini telah berjalan sesuai prosedur tetapi masih memerlukan optimalisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Layanan Polisi 110; Kecelakaan Lalu Lintas; Polda Bali

Abstract

The high level of community mobility in Denpasar City has led to an increased risk of traffic accidents, thereby necessitating a rapid and responsive reporting mechanism through the Police 110 Service as a form of public service administered by the Indonesian National Police. This study aims to examine the implementation of the Police 110 Service by the Operational Bureau of the Bali Regional Police in handling traffic accident cases in Denpasar City and to identify the factors that hinder its effectiveness. This research adopts an empirical juridical method with a descriptive approach. The data consist of primary and secondary legal materials collected through document study, interviews, and observation. The data were analyzed qualitatively and presented in a descriptive-analytical manner. The findings indicate that the implementation of the Police 110 Service is carried out through systematic operational procedures, including receiving and verifying reports, recording reports into the service application system, forwarding reports to the nearest Sector Police Office or relevant functional unit, monitoring follow-up actions undertaken in the field, updating the status of reports, and providing feedback to the reporting party. This mechanism facilitates prompt response and coordinated handling of traffic accidents. However, the effectiveness of the service remains constrained by internal factors, such as limited human resources and technical system deficiencies, as well as external factors, including inaccurate information provided by callers, communication network disruptions, and traffic congestion. In conclusion, although the Police 110 Service has been implemented in accordance with established operational procedures, further optimization is required to enhance the quality and effectiveness of public service delivery.

Keywords: *Police Service 110; Traffic Accident; Polda Bali*

PENDAHULUAN

Kepolisian Republik Indonesia adalah Kepolisian Nasional di Indonesia yang bertanggungjawab langsung di bawah Presiden. Kepolisian mengemban tugas-tugas kepolisian di seluruh wilayah Indonesia. Kepolisian dipimpin oleh seorang Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia. Kepolisian merupakan institusi Negara yang memiliki peran memberi perlindungan serta menjaga keamanan dalam lingkup masyarakat maupun negara. Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (selanjutnya disebut UU No. 2 Tahun 2002), Pasal 5 ayat 1, menyatakan: "Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri." Sesuai dengan amanat konstitusi dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia (selanjutnya disebut UUD) tahun 1945, Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 menegaskan bahwa "Negara Indonesia adalah

negara hukum” yang mengharuskan setiap tindakan pemerintahan, termasuk peran kepolisian, didasarkan pada hukum dan peraturan yang berlaku untuk memastikan keadilan dan ketertiban dalam masyarakat

Hukum merupakan kaidah tertinggi yang harus ditaati dan dilaksanakan oleh semua pihak tanpa kecuali. Kaidah yang tertinggi ini mengatur kehidupan bernegara dan bermasyarakat, serta mengandung prinsip-prinsip bahwa setiap orang mempunyai kedudukan yang sama dalam hukum (*equality before the law*). Tugas pokok Polri sehari-hari adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas), menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada Masyarakat. Polri melakukan berbagai upaya penanggulangan potensi gangguan antara lain pengaturan, patroli, penjagaan, pengawasan untuk mencegah timbulnya gangguan kamtibmas dan melakukan penanggulangan gangguan kamtibmas yang sudah terjadi. (Lemdiklat Polri, 2019). Kehidupan masyarakat Indonesia akan berpengaruh terhadap semakin beratnya tantangan kehidupan kedepannya yang dapat menyebabkan masyarakat menjadi semakin terjepit dan akan semakin tertinggal apabila tidak mampu bersaing dan meningkatkan sumber daya manusia yang dimilikinya. Untuk dapat bersaing dan sekaligus meningkatkan pendapatan serta taraf hidup masyarakat, mau tidak mau suka ataupun tidak suka masyarakat Indonesia harus bekerja keras guna memenuhi kehidupan yang semakin hari semakin meningkat pula. (Satriana, 2015). semakin beratnya tantangan dan tingginya persaingan kehidupan masyarakat ini dengan meningkatnya gangguan kamtibmas yang terjadi. Salah satu bentuk gangguan kamtibmas yang perlu ditangani secara serius oleh Polri adalah kecelakaan lalu lintas (laka lantas). Jalan adalah salah satu fasilitas umum yang digunakan masyarakat untuk mencapai tempat yang dituju. Kelancaran dan keselamatan dalam perjalanan merupakan hal yang diinginkan oleh setiap pengguna jalan. Permasalahan mengenai lalu lintas kerap menjadi masalah serius di seluruh wilayah di Indonesia, permasalahan ini menyentuh berbagai aspek, baik dari tingkat fasilitas transportasi yang tidak dapat mengikuti jumlah pemakaian kendaraan, permasalahan mengenai tingkat polusi kendaraan, hingga permasalahan hukum berkenaan dengan pelanggaran maupun kecelakaan lalu lintas yang terjadi dari penggunaan kendaraan. Terkadang dalam penggunaan jalanan umum, terdapat hal-hal yang tidak diinginkan seperti kemacetan dan kecelakaan.

Menitik beratkan mengenai masalah hukum, pada penerapannya permasalahan yang kerap menjadi sorotan di media masa yakni permasalahan mengenai kecelakaan lalu lintas. Pengertian Kecelakaan lalu lintas menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 1 angka 24 adalah Suatu peristiwa di Jalan yang tidak diduga dan tidak disengaja melibatkan Kendaraan dengan atau tanpa Pengguna Jalan lain yang mengakibatkan korban manusia dan/atau kerugian harta benda. Kerugian harta benda akibat kecelakaan lalu lintas (laka lantas) dapat berupa kerusakan kendaraan, kerusakan infrastruktur, dan kerugian ekonomi lainnya. Korban jiwa akibat laka lantas dapat berupa

kematian, luka-luka, dan cacat permanen. Dikutip dari Marye Agung Kusmagi bahwa “kecelakaan lalu lintas telah menjadi problema serius di Indonesia, bahkan bila ditinjau dari data yang ada maka setiap 1 jam terjadi 10 kecelakaan, setiap 15 menit terdapat 1 orang luka parah dan setiap 30 menit terdapat 1 orang meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas di Indonesia”. (Marye Agung Kusmagi, 2010). Menurut Umi Enggarsasi bahwa “kecelakaan lalu lintas yang terjadi di Indonesia dapat di klasifikasikan menjadi 5 faktor penyebab yakni adanya faktor kesalahan manusia, yang dimana tidak semua manusia sebagai pengguna kendaraan memiliki surat izin mengemudi (SIM). Penyelenggaraan administrasi Surat Ijin Mengemudi (SIM) telah dilakukan Kepolisian Republik Indonesia (Polri) dalam hal ini merupakan satu-satunya Instansi yang mengeluarkan SIM. Pelayanan SIM merupakan salah satu pelayanan dasar administratif yang penting. Dengan SIM, seseorang dianggap sudah memiliki hak dan kewajiban dalam mengendarai kendaran bermotor. Lalu faktor yang selanjutnya adalah faktor pengemudi, faktor jalan, faktor kendaraan bermotor, dan faktor alam”. (Umi Enggarsasi, 2017). Kemudian membahas lebih lanjut mengenai tingginya kecelakaan lalu lintas di Indonesia, bahwa salah satu provinsi yang menyumbangkan angka kecelakaan lalu lintas cukup tinggi yaitu di Provinsi Bali.

Tabel 1. Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas Di Provinsi Bali

TAHUN	2021	2022	2023
KEJADIAN	1984	3620	7467
MENINGGAL DUNIA	318	502	274
LUKA BERAT	56	59	62
LUKA RINGAN	2851	5083	5901

Sumber : Website Badan Pusat Statistik Provinsi Bali

Berdasarkan data yang diperoleh dari Polda Bali, pada tahun 2023 kasus laka lintas yang terbanyak ditangani jajaran Polresta Denpasar dengan 2.245 kasus, disusul 1.073 kasus ditangani Gianyar, 881 kasus di Badung, 868 kasus di Tabanan, 675 kasus di Beleleng, 610 kasus di Karangasem, 391 kasus di Jembrana, 319 kasus di Klungkung dan 162 kasus di Bangli. Dari 7.224 kasus kecelakaan di seluruh Bali, sebanyak 632 orang meninggal dunia atau naik 25,89 persen dari tahun 2022 sejumlah 502 orang, dengan rentang waktu kejadian laka lintas paling sering pukul 06.00-18.00 wita.(bali.antaraneews.com,2024). Sebagai perwujudan perlindungan kepada masyarakat, upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa respon cepat dan profesional terhadap insiden-insiden di jalan raya guna memastikan keselamatan para pengguna jalan, Polri melakukan bekerjasama dengan PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) untuk melaksanakan Layanan *Contact Center* 110. Layanan Polisi 110 atau yang dahulu populer dengan *Call Center* 110 adalah bentuk pelayanan Polri kepada masyarakat dengan nomor telepon

110 untuk melaporkan/mengadukan tentang permasalahan yang terjadi berkaitan dengan gangguan Kamtibmas atau tindak pidana/pelanggaran. Layanan *Contact Center* 110 Polri ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih cepat serta memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap terselenggaranya layanan keamanan publik. (Amandita, 2020).

Layanan *Call Center* 110 dapat diakses 24 jam dan gratis oleh masyarakat. Polri mengimbau masyarakat untuk memberikan informasi dan laporan yang benar sesuai kejadian. Laporan tentang terjadinya suatu kecelakaan, bisa berisi informasi terkait waktu, kronologi, dan tempat di mana kejadian atau peristiwa terjadi. Dengan memanfaatkan fasilitas layanan polisi 110 diharapkan menjadi instrumen penting dalam penanganan laka lantas, karena masyarakat dapat dengan mudah menghubungi pihak kepolisian untuk segera mendapatkan penanganan kepada korban sehingga menekan resiko fatal yang terjadi akibat laka lantas.

Polri mengimbau masyarakat untuk memberikan informasi dan laporan yang benar sesuai kejadian. Laporan tentang terjadinya suatu kecelakaan, bisa berisi informasi terkait waktu, kronologi, dan tempat di mana kejadian atau peristiwa terjadi. Dengan memanfaatkan fasilitas layanan polisi 110 diharapkan menjadi instrumen penting dalam penanganan laka lantas, karena masyarakat dapat dengan mudah menghubungi pihak kepolisian untuk segera mendapatkan penanganan kepada korban sehingga menekan resiko fatal yang terjadi akibat laka lantas. Layanan Polisi 110 diluncurkan untuk menjadi sebuah sarana dan wadah komunikasi antara masyarakat dengan kepolisian untuk menjembatani berbagai keluhan, laporan dan pengaduan dari masyarakat melalui *Command Center* sebagai pelaksana pelayanan publik. *Command Center* Polri memiliki peranan untuk membantu tugas-tugas kepolisian sehari-hari, seperti pengawasan melalui CCTV, pemantauan situasi lapangan melalui jaringan radio frekuensi (HT), mengontrol setiap kegiatan jajaran polsek maupun unit patroli yang sedang melaksanakan kegiatan patroli, dan sebagai unit cepat tanggap (*quick response*) untuk menanggapi setiap peristiwa yang memiliki urgensi tinggi. Selain itu, *Command Center* juga menjadi naungan bagi Layanan Polisi 110, yang memiliki tugas pelayanan kepada masyarakat bagi yang ingin melaporkan/mengadukan suatu peristiwa, dan juga menanyakan informasi publik kepada pihak Kepolisian. Melalui koordinasi yang baik antara tugas pokok Polri dalam penanganan kecelakaan lalu lintas melalui layanan polisi 110 diharapkan dapat menciptakan suasana yang lebih aman dan nyaman bagi masyarakat. Masyarakat yang nantinya melakukan panggilan ke nomor akses 110 akan langsung terhubung ke operator yang akan memberikan layanan berupa informasi, pelaporan (kecelakaan, bencana, kerusuhan, dll) dan pengaduan (penghinaan, ancaman, tindak kekerasan dll).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris atau penelitian lapangan yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku (*das sollen*) serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat (*das sein*). Dengan kata lain suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.(Waluyo,2002). Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian ini memaparkan secara tepat sifat-sifat, gejala dengan gejala lain yang terjadi didalam Masyarakat mengenai permasalahan dalam latar belakang masalah diatas, peneliti mengamati secara langsung kendala dalam penanganan kasus kecelakaan lalu lintas melalui layanan polisi 110 oleh Biro Operasi Polda Bali di wilayah Kota Denpasar, kemudian dituangkan secara deskriptif dalam penelitian ini. Pada penelitian hukum empiris, data yang diperlukan adalah data primer sebagai data utama serta data sekunder berupa bahan hukum sebagai sumber data.

Teknik pengumpulan data pada penelitian hukum empiris dikenal teknik-teknik untuk mengumpulkan data, yaitu studi dokumen, wawancara dan observasi. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah teknik studi dokumen dan teknik wawancara. Teknik studi dokumen yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktiaan suatu kejadian. Studi dokumen merupakan langkah awal untuk penelitian hukum baik dari kajian normatif maupun kajian empiris, dikarenakan penelitian hukum bertolak dari ketentuan premis normatif. Setelah data terkumpul, selanjutnya data diolah dan dianalisis dengan teknik kualitatif sesuai dengan sifat data kemudian disajikan secara deskriptif, kemudian dianalisis secara kualitatif yaitu menjelaskan objek penelitian secara umum dan sistematis berdasarkan data yang diperoleh yang dihubungkan dengan teori-teori yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Layanan Polisi 110 Oleh Biro Operasi Polda Bali Dalam Menangani Kasus Kecelakaan Lalu Lintas

Penyelenggaraan layanan *contact center*, telah disiapkan sebuah sistem aplikasi yang dapat memungkinkan pencatatan atau perekaman setiap interaksi Polri dan masyarakat, sehingga dimungkinkan pengendalian respons kebutuhan masyarakat terhadap Polri. Sistem tersebut direncanakan akan membuka saluran via telepon, sms, email, fax, dan media sosial yang didukung oleh jaringan Telkom Group di Indonesia. Masyarakat yang akan melakukan panggilan ke nomor akses 110 akan langsung terhubung ke agen yang akan memberikan layanan berupa informasi, pelaporan (kecelakaan lalu lintas, bencana, kerusakan, dll) serta

pengaduan (penghinaan, ancaman, tindak kekerasan dll). Masyarakat bisa menggunakan layanan *Contact center* 110 ini 24 jam secara gratis. Polri mengimbau agar layanan 110 ini tidak dibuat main-main karena jika nantinya terjadi seperti itu, pihak Polri tentu akan melacak masyarakat yang membuat laporan bohong. (Administrator. (n.d.). Call Center Polri 110). Selain itu permasalahan yang sering terjadi seperti, keadaan darurat yang biasa terjadi di kehidupan sehari-hari yang sering ditemui seperti tindak kejahatan contohnya pencurian, pengancaman, kecelakaan lalu lintas dan kebakaran. Masyarakat tidak bisa menduga kapan dan dimana kejadian tersebut dapat terjadi. Dengan adanya layanan Polisi 110 dapat mempermudah pengaduan tindak kejahatan yang terjadi.

Layanan Polisi 110 ini beroperasi selama 24 jam. Sebelum adanya layanan Polisi 110 masyarakat langsung melapor ke Polsek terdekat untuk mengadukan peristiwa hukum yang terjadi. Layanan ini sangat membantu dalam pengaduan kejahatan. Hanya saja dalam pengaplikasiannya masih kurang masyarakat yang mengetahui adanya layanan Polisi 110 ini. Implementasi Penggunaan Layanan Polisi 110 dalam Peraturan Polri Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Layanan Polisi 110, disebutkan bahwa Operator Tingkat 2 atau Polda Polda, melaksanakan tugas berupa:

- a. melakukan verifikasi data pelapor/pengadu;
- b. melakukan klarifikasi kebutuhan pelapor/ pengadu;
- c. mencatat Laporan/Pengaduan secara singkat ke dalam aplikasi Layanan Polisi 110;
- d. memberitahukan nomor Laporan/Pengaduan kepada pelapor/pengadu secara lisan dan notifikasi melalui *Short Message Service* dengan *sender* POLISI_110;
- e. meneruskan Laporan/Pengaduan ke SPKT Polres yang akan dilanjutkan ke Petugas Piket fungsi terkait;
- f. memonitor tindak lanjut dari satuan fungsi kepolisian terkait dan/atau petugas di lapangan;
- g. menerima laporan perkembangan penanganan Laporan/Pengaduan dari petugas di lapangan atau unit patroli; dan
- h. memutakhirkan data status Laporan/Pengaduan sudah selesai ditindak lanjuti ke dalam aplikasi Layanan Polisi 110.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Briptu Recky Tanzillazil Rachim Swandi mengenai pelaksanaan Layanan Polisi 110 kepada para operator, dalam menangani kecelakaan lalu lintas adalah dalam pelaksanaan tugas operator layanan polisi 110 berjumlah 6 orang kemudian dari 6 orang operator tersebut dibagi menjadi 3 regu dan dimasing-masing regu terdapat 2 orang operator dengan jam kerja selama 12 jam, setiap regu bergiliran dengan jam kerja pagi mulai jam 08.00 – 20.00, jam kerja malam jam 20.00 – 08.00 dan satu regu libur. Sehingga selama 24 jam selalu ada anggota polisi yang menjadi operator layanan polisi 110 untuk memberikan respon cepat dari setiap laporan/pengaduan masyarakat: Langkah – Langkah yang dilakukan oleh operator layanan polisi 110 dalam melaksanakan

tugas sebagai berikut: (wawancara dengan Briptu Recky Tanzillazil Rachim Swandi, 2024)

- a. Membuka Aplikasi Agent Layanan Polisi 110 dan mengkondisikan dalam keadaan siaga (*idle*);
- b. Saat mendapatkan pengaduan terjadinya kecelakaan lalu lintas melalui layanan polisi 110, operator akan meminta data – data dan melakukan verifikasi identitas penelepon dan lokasi penelepon;
- c. Mencatat Laporan/Pengaduan terkait dengan kronologi kejadian dan lokasi kejadian lalu menyimpan laporan dengan status belum ditangani tersebut dalam daftar mutasi yang telah tersedia formatnya dalam Aplikasi;
- d. operator akan menghubungi satuan tugas kepolisian yang paling dekat dengan lokasi kejadian dan meneruskan Laporan/Pengaduan kepada jajaran Polsek Terdekat/SPKT Polres/satuan fungsi yang berwenang;
- e. Memonitor tindak lanjut dari jajaran polsek/satuan fungsi terkait maupun petugas di lapangan mengenai penanganan kecelakaan dilokasi kejadian akan dilaksanakan oleh petugas dilapangan dengan memberikan pertolongan kepada korban, melakukan tindakan pertama di tempat kejadian perkara, mengatur arus lalu lintas, mengamankan barang bukti;
- f. Petugas di lapangan membuat laporan penanganan serta dokumentasi lalu mengirim ke operator layanan polisi 110
- g. Menerima laporan perkembangan penanganan Laporan/Pengaduan dari petugas di lapangan atau unit patroli yang selanjutnya operator akan mengubah status laporan di aplikasi layanan polisi 110 menjadi sudah ditangani;
- h. Menginformasikan status Laporan/Pengaduan ke SPKT Polres apabila Laporan/Pengaduan sudah selesai ditindak lanjuti;
- i. Mencatat rangkaian tindak lanjut Laporan/Pengaduan ke dalam buku mutasi/format yang tersedia dalam Aplikasi; dan
- j. Memberikan tanggapan kepada penelepon/pelapor tentang perkembangan Laporan/Pengaduan yang disampaikan oleh penelepon/pelapor sebelumnya.

Berdasarkan penelitian, perbedaan tata cara yang diatur dalam SOP dengan prakteknya dilapangan terdapat pada:

- a. Jenjang birokrasi penerimaan laporan, jika secara tata cara/SOPnya, semestinya diterima oleh operator tingkat 1, pada prakteknya laporan langsung diterima oleh operator tingkat 2.
- b. Pada prakteknya dilapangan, tidak ada kordinasi dengan operator tingkat 1 secara langsung mengenai laporan yang diterima. Operator tingkat 2 bekerja secara mandiri dan langsung diteruskan pada SPKT ataupun piket fungsi Polres/Polda.

Dalam penyelenggaraan layanan Polisi 110 telah disiapkan sebuah sistem aplikasi yang dapat memungkinkan pencatatan/perekaman setiap interaksi Polri dan masyarakat, sehingga dimungkinkan pengendalian respons kebutuhan masyarakat terhadap Polri. Pelayanan telepon dari masyarakat akan tersambung atau diangkat

oleh petugas piket Polisi pada Polres terdekat. Apabila Polres tidak merespon/mengangkat panggilan telepon tersebut, maka sambungan telpon akan masuk di Polda. Dan apabila Polda tidak merespon/mengangkat, telpon ini akan tersambung ke Mabes Polri.

Hasil wawancara dengan I Gusti Ngurah Komang Wija Laksana alur layanan Polisi 110 dimulai dari adanya telepon dari masyarakat ke nomor 110 melalui telepon rumah atau handphone, lalu Operator akan menerima telepon tersebut, kemudian akan dilakukan penginputan data-data yang diperlukan dari penelepon. Operator akan memfilter jenis telepon apakah pengaduan yang valid atau pengaduan tidak valid. Jika pengaduan tidak valid, maka telepon akan diproses di Polda sampai *closing*. Jika pengaduan valid, telepon akan ditransfer ke Polres. Operator Polres akan menerima telepon. Operator akan menindaklanjuti laporan dari telepon. Operator akan menklosing pengaduan. Jika operator sedang sibuk, maka telepon akan kembali diambil alih operator Polda (lama waktu tunggu misal 3-5 detik). Operator akan terhubung kembali dengan penelepon untuk *closing* pengaduan dan akan memberitahukan bahwa pengaduan akan segera diproses dengan Polres terkait.(wawancara dengan Bripda I Gusti Ngurah Komang Wija Laksana, 2024).

Layanan Polisi 110 merupakan nomor *call center* Polri yang ditujukan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap terselenggaranya layanan keamanan publik. Telah disiapkan sebuah sistem aplikasi yang dapat memungkinkan pencatatan atau perekaman setiap interaksi Polri dan masyarakat, sehingga dimungkinkan pengendalian respons kebutuhan masyarakat terhadap Polri. Langkah sosialisasi terhadap layanan ini juga tidak sebatas waktu tertentu, atau pada momen-momen sebuah peringatan, namun setiap waktu dan setiap saat disosialisasikan kepada publik. Publik agar tahu, apa manfaat yang dirasakan langsung dari layanan IT ini.

Penerapan kebijakan adalah suatu proses dimana pelaksanaan kebijakan untuk melakukan suatu kegiatan atau aktivitas, sehingga pada dasarnya akan memperoleh suatu hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran kebijakan itu sendiri. Implementasi kebijakan dibutuhkan karena adanya masalah kebijakan yang harus dijangkau dan diselesaikan. Keberhasilan implementasi kebijakan dapat dilihat dari proses dan tercapainya tujuan atau hasil akhir (output), yaitu tercapai atau tidaknya tujuan-tujuan yang diraih. Suatu kebijakan diimplementasikan dengan baik, maka hasil dan tujuan yang tercapai itu akan optimal, salah satu dampaknya adalah di kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas ialah pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang dilaksanakan kepada masyarakat di berbagai dimensi, standar, proses dan implementasi. Pelayanan publik merupakan alternatif yang di berikan kepada masyarakat berhubungan dengan barang dan jasa. Pemerintah Indonesia berkewajiban menyediakan pelayan publik kepada setiap warga setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya.

Secara umum, proses pemberian pelayanan kepada publik atau masyarakat, ini dilakukan melalui kontak langsung antara penyedia jasa layanan (birokrasi pemerintah) dengan masyarakat. Kontak langsung seperti ini telah banyak dimanfaatkan oleh para pelaku interaksi pelayanan baik itu dari pihak birokrat (pemberi layanan) maupun dari pihak warga masyarakat (penerima layanan). Adanya oknum yang mencari keuntungan dari pelayanan yang diberikan seperti halnya meminta sejumlah bayaran diluar keuntungan yang berlaku. Upaya membangun kepercayaan di dalam masyarakat atas pelayanan publik yang disediakan harus seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh masyarakat tentang adanya peningkatan pelayanan publik. Adapun undang-undang yang terkait, pelayan publik diatur dalam Pasal 5 ayat 4 huruf (a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik, yang berbunyi: *“Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain pelayanan Kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, dan perguruan tinggi), pelayanan navigasi laut (mercu suar dan lampu suar), pelayanan peradilan, pelayanan kelalulintasan (lampu lalu lintas), pelayanan keamanan (jasa kepolisian), dan pelayanan pasar.”*

Berdasarkan pendapat para ahli diketahui bahwa implementasi kebijakan dan pelayanan keamanan publik dapat berjalan semestinya apabila seluruh indikator-indikator terpenuhi dan mampu memberikan pelayanan keamanan bagi masyarakat merupakan suatu pencapaian tertinggi. Pelayanan publik dapat disebut sebagai inti dari penyelenggaraan pemerintah. (Ramdhani, M. A., 2017). Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintah yaitu sebagai penyedia pelayanan publik bagi warga atau masyarakatnya terdapat banyak literatur ilmiah yang telah menyajikan definisi tentang pelayanan publik diantaranya menurut Pasolong, pelayanan pada dasarnya di definisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.(Pasolong, M. S.,2010). Dapat dikatakan dalam pelayanan dapat di bagi dua aspek yaitu seseorang atau organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Yanuar dalam jurnalnya, adanya kebijakan dalam penyelesaian masalah yang terjadi di masyarat, kebijakan publik ditetapkan oleh para pihak (*stakeholders*), terutama pemerintah yang diorientasikan pada pemenuhan kebutuhan serta kepentingan masyarakat.(Mochammad, 2019). Dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Tentang Layanan Polisi 110 Nomor 1 Tahun 2018 Pasal 1 ayat (3) mengenai, layanan polisi 110 adalah salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat melalui sarana telepon dengan nomor telepon 110 untuk melaporkan atau mengadukan tentang permasalahan yang terjadi berkaitan dengan gangguan keamanan ketertiban masyarakat atau tindak pidana atau pelanggaran.

Faktor-Faktor Yang Menghambat Penanganan Kasus Kecelakaan Lalu Lintas Melalui Layanan Polisi 110 Oleh Biro Operasi Polda Bali Di Kota Denpasar

Kehadiran layanan Polisi 110 Polri ditujukan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap terselenggaranya layanan keamanan publik. Dalam penyelenggaraan layanan Polisi, telah disiapkan sebuah sistem aplikasi yang dapat memungkinkan pencatatan atau perekaman setiap interaksi Polri dan masyarakat, dengan menekan kontak 110 di handphone atau gadgetnya, masyarakat akan langsung terhubung ke Operator. Namun demikian dalam pelaksanaannya terdapat berbagai hambatan.

Faktor-faktor yang menjadi penghambat Penanganan Kasus Kecelakaan Lalu Lintas Melalui Layanan Polisi 110 Oleh Biro Operasi Polda Bali Di Kota Denpasar terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Menurut hasil wawancara peneliti dengan Bapak Briptu Recky Tanzillazil Rachim Swandi Ketua Operator *Command Center*, faktor internal yang menghambat antara lain:

- a. Aplikasi layanan polisi 110 mengalami gangguan yang membuat laporan dari masyarakat tidak bisa diinput sehingga pengaduan tidak memiliki data nomor pengaduan di aplikasi dan tidak dapat melacak lokasi pelapor/pengadu.
- b. Gangguan telepon yang menyebabkan perangkat telepon tidak aktif sehingga masyarakat tidak dapat melakukan pengaduan melalui layanan polisi 110
- c. Tidak tersedianya perangkat pembantu seperti handphone untuk memberitahukan nomor laporan/pengaduan kepada pelapor melalui *short message service* dengan sender POLISI_110.

Sedangkan faktor eksternal meliputi:

- a. Penelepon tidak dapat memberikan alamat yang tepat sesuai dengan terjadinya kejadian kasus kecelakaan sehingga membuat petugas dilapangan membutuhkan waktu lebih menuju lokasi kejadian
- b. Sinyal dan suara dari penelpon tidak bagus sehingga memperlambat operator dalam menginput data pengaduan dari penelepon
- c. Kondisi cuaca di lokasi kejadian seperti hujan badai dan situasi dalam perjalanan menuju lokasi kejadian contohnya kemacetan lalu lintas.¹

Walaupun terdapat hambatan dalam penerapan Layanan Polisi 110, upaya memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat oleh Layanan Polisi 110 Biro Operasi Polda Bali terus dilakukan dengan mengadakan rapat analisa dan evaluasi disetiap bulannya antar operator layanan polisi 110 dan operator aplikasi yang lainnya di *command center* Polda Bali untuk membuat laporan dan masukan ke pimpinan agar pelaksanaan Layanan Polisi 110 dapat semakin membaik

¹ Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Briptu Recky Tanzillazil Rachim Swandi Ketua Operator *Command Center*, Pada Tanggal 20 April 2023

SIMPULAN

Penerapan Layanan Polisi 110 terhadap kecelakaan lalu lintas oleh Biro Operasi Polda Bali di kota Denpasar masih terdapat tugas yang belum dilaksanakan sesuai dengan ketentuan tugas operator layanan polisi 110 Tingkat 2 pada Pasal 4 Ayat 2 Huruf F Perpol No 1 Tahun 2018 tentang Layanan Polisi 110 yaitu “memberitahukan nomor Laporan/Pengaduan kepada pelapor/pengadu secara lisan dan notifikasi *Short Message Service* dengan sender POLISI_110.”, dikarenakan operator tidak memiliki perangkat seperti handphone untuk mengirimkan sms kepada pelapor/pengadu oleh operator Tingkat 2

Faktor-faktor yang menghambat penanganan kasus kecelakaan lalu lintas melalui layanan polisi 110 oleh biro operasi polda bali di kota Denpasar adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi: aplikasi layanan polisi 110 terkadang tidak dapat melacak posisi masyarakat yang melakukan panggilan, aplikasi layanan polisi 110 terkadang mengalami gangguan yang membuat laporan dari masyarakat tidak bisa diinput sehingga pengaduan tidak memiliki data nomor pengaduan di aplikasi dan gangguan telepon yang menyebabkan perangkat telepon tidak aktif sehingga masyarakat tidak dapat melakukan pengaduan melalui layanan serta tidak tersedianya perangkat pembantu seperti handphone untuk memberitahukan nomor laporan/pengaduan kepada pelapor melalui *short message service* dengan sender POLISI_110, faktor eksternal meliputi: penelepon tidak dapat memberikan alamat yang tepat sesuai dengan terjadinya kejadian kasus kecelakaan sehingga membuat petugas dilapangan membutuhkan waktu lebih menuju lokasi kejadian, sinyal dan suara dari penelpon tidak bagus sehingga memperlambat operator dalam menginput data pengaduan dari penelepon, dan kondisi cuaca di lokasi kejadian seperti hujan badai dan situasi dalam perjalanan menuju lokasi kejadian contohnya kemacetan lalu lintas.

DAFTAR PUSTAKA

- Administrator. (n.d.). *Call center Polri 110*. Indonesia.go.id Portal Informasi Indonesia. <https://indonesia.go.id/layanan/kependudukan/sosial/call-center-polri-110>
- Akib, H. (2010). Implementasi kebijakan: Apa, mengapa dan bagaimana. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.26858/jiap.v1i1.289>
- Amandita, A. A. (2020). Pemanfaatan layanan Polisi 110 oleh command center untuk meningkatkan pelayanan publik di Polres Banyumas. *Police Studies Review*, 4(1).
- Dewi, N. M. L., Satriana, I. M. W. C., & Kusumayanthi, K. E. (2019). Prinsip *persoonlijke vergunning* pada pelaksanaan Peraturan Kepala Kepolisian

RI Nomor 9 Tahun 2012 tentang penerbitan surat izin mengemudi. *Kerta Dyatmika*, 16(2), 22–31.

Enggarsasi, U. (2017). Kajian terhadap faktor-faktor penyebab kecelakaan lalu lintas dalam upaya perbaikan pencegahan kecelakaan lalu lintas. *Jurnal Universitas Wijaya Kusuma Surabaya*, 22(3), 246.

Kusmagi, M. A. (2010). *Selamat berkendara di jalan raya, raih asa sukses*. Jakarta.

Pasolong, H. M. S. (2010). *Teori administrasi publik*. CV Alfabeta.

Polri, Lemdiklat. (2019). *Buku panduan pelaksanaan tugas bintang Polri di lapangan*. Lemdiklat Polri.

Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep umum pelaksanaan kebijakan publik. *Jurnal Publik*, 11(1), 1–12.
<https://doi.org/10.1109/ICMENS.2005.96>

Reza, M. (2019). Inovasi pelayanan publik (Studi kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul sebagai layanan kesehatan dan kegawatdaruratan). *Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1–20.
<https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi/article/view/1335>

Satriana, I. M. W. C. (2015). Kajian teoritis penanggulangan penyalahgunaan narkotika. *Kerta Dyatmika*, 12(2).