

Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Terhadap Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah

Davit Kristianto¹, John Kenedi², Ismail Jalili³

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu^{1,2,3}

Corresponding email: davidzld51ap@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History

Submission : 06-07-2023

Received : 07-07-2023

Revised : 25-12-2023

Accepted : 25-12-2023

Published : 31-12-2023

Keywords

Keyword1 Call Center

Keyword2 Pelayanan Publik

Keyword3 Fiqh Siyasah

ABSTRACT

Masyarakat tidak bisa menduga kapan dan dimana suatu kejahatan dapat terjadi. Dengan adanya layanan Call Center 110 dapat mempermudah pengaduan tindak kejahatan yang terjadi pada masyarakat, seperti pencurian, pengancaman, kecelakaan lalu lintas dan kebakaran. Akan tetapi, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui layanan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini membahas implementasi sistem informasi layanan Call Center 110 terhadap pelayanan publik. Tujuan penelitian adalah mengkaji layanan Call Center 110 perspektif Fiqh Siyasah. Penelitian ini dilakukan pada Kepolisian Daerah Bengkulu. Pendekatan penelitian menggunakan kualitatif, sedangkan datanya berupa data primer dan sekunder yang dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan Call Center di Kepolisian Daerah Bengkulu sudah berjalan dengan baik, hanya saja perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan tersebut dalam kajian fiqh siyasah sudah sejalan dengan prinsip keadilan, prinsip kejujuran, prinsip persamaan dan prinsip persatuan.

Pendahuluan

Implementasi kebijakan adalah suatu proses yang 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. (Akib, 2010)

Jika 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.

Dalam membangun kepercayaan di dalam masyarakat atas pelayanan publik yang disediakan harus seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh masyarakat tentang adanya peningkatan pelayanan publik. Adapun UUD 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.”

Pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.(Rahmadana et al., 2020)

Menurut Donald Van Meter dan Carl Van Horn. Implementasi kebijakan berjalan secara linier dari kebijakan publik, implementator, dan kinerja kebijakan publik. Terdapat enam indikator yaitu: 1). Standar dan sasaran kebijakan (*policy standard and objectives*), 2). Sumber daya kebijakan (*resources*), 3). Aktivitas pelaksana dan komunikasi antar organisasi (*interorganizational communication and enforcement activities*), 4). karakteristik organisasi pelaksana (*characteristics of the implementing agencies*), 5). Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik (*economic, social, and political conditions*), 6). Disposisi atau sikap para pelaksana (*the disposition of implementers*) dalam buku Nurdin, (2019).(Nurdin, 2019) Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan 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 & Ramdhani, 2017) Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintah yaitu sebagai penyedia pelayanan publik bagi warga atau masyarakatnya terdapat banyak literatur ilmiah yang telah menyajikan defenisi tentang pelayanan publik diantaranya menurut pasolong, pelayanan pada dasarnya di defenisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.(Dr. Harbani Pasolong, 2010) Jadi dapat dikatakan bahwa 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.(Reza 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.

Perlu untuk diketahui alur pelaksanaan *Call Center* 110, Dikutip dari situs resmi Polri, dalam 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 nantinya melakukan panggilan ke nomor akses 110 akan langsung terhubung ke agen yang akan memberikan layanan berupa informasi, pelaporan (kecelakaan, bencana, kerusuhan, dll) serta pengaduan (penghinaan, ancaman, tindak kekerasan dll). Masyarakat bisa menggunakan layanan *Contact center* 110 ini 24 jam secara gratis. Namun, 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.)

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 *Call Center* 110 dapat mempermudah pengaduan tindak kejahatan yang terjadi. Layanan *Call Center* 110 ini beroperasi selama 24 jam, mulai dikenalkan kepada masyarakat pada tahun 2021 oleh bapak Kapolda Bengkulu Irjen Pol Drs. Teguh Sarwono, M.Si., Melalui Kabid Humas Polda Bengkulu Kombes Pol Sudarno, S.Sos., M.H.,. Sebelum adanya layanan *Call Center* 110 masyarakat langsung melapor ke polsek terdekat untuk mengadukan tindak kejahatan yang terjadi. Layanan ini sangat membantu dalam pengaduan kejahatan. Hanya saja dalam pengaplikasiannya masih kurang masyarakat yang mengetahui adanya layanan *Call Center* 110 ini.

Implementasi layanan *Call Center* 110 masih minim karena kurangnya sosialisasi dan informasi tentang adanya layanan ini membuat masyarakat banyak yang belum mengetahui adanya layanan pengaduan. Hakikatnya layanan *Call Center* 110 ialah jawaban yang tepat mengenai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dalam keadaan darurat. Namun layanan ini tidak terealisasi dengan baik kepada masyarakat. Istilah

dalam implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Di era perkembangan zaman seperti sekarang ini layanan sistem informasi berkembang sangat pesat dibanding dengan era sebelumnya. Begitu juga dengan sektor keamanan, yang menyediakan pelayanan keamanan dalam bentuk digital. Dalam hal ini Polda Bengkulu yang menyediakan layanan *Call Center* 110, untuk pengaduan kejahatan.

Polda Bengkulu menyediakan layanan *Call Center* 110 dan bekerja sama dengan PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom), Kerjasama ini dilakukan dalam rangka perawatan jaringan VPN-IP (*Call Center* 110). Dengan kerja sama ini Polda Bengkulu berharap kedepannya layanan ini akan memudahkan masyarakat dalam hal melaporkan suatu kejadian atau gangguan Kamtibmas yang terjadi di wilayah sekitar. Polda Bengkulu akan terus mensosialisasikan layanan ini agar lebih memudahkan masyarakat dalam pengaduan kejahatan ataupun gangguan Kamtibmas yang terjadi. (Wahyudi, 2021)

Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi layanan bagi Polda Bengkulu dan untuk mengetahui bagaimana pengimplementasiannya dalam pelayanan publik. sekaligus dapat dijadikan sebagai pedoman guna meningkatkan kualitas pelayanan yang tinggi. Menariknya penelitian ini karena akan menjelaskan bagaimana pengimplementasian kebijakan dan pelayanan keamanan masyarakat dengan teori, konsep dan menggunakan pandangan beberapa para ahli.

Persoalan pelayanan publik ini dibahas juga dalam kajian *Fiqh Siyasah*, berlandaskan pada norma-norma agama yang harus dipatuhi dan ditegakkan, baik oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara dan masyarakat sendiri sebagai unsur negara. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi nilai-nilai yang ada dalam Al-Qur'an dan hadist demi terciptanya kemaslahatan bersama. Secara umum, masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan prima, tanpa membedakan suku, ras, dan agama. *Fiqh Siyasah* merupakan disiplin ilmu yang mengatur tentang ketatanegaraan Islam, salah satunya tentang bagaimana membangun keharmonisan antara pemerintah dan masyarakat agar tidak bertentangan dengan syari'at Islam. Di dalam *Fiqh Siyasah* terdapat prinsip-prinsip yang harus ditegakkan, diantaranya prinsip keadilan (*al-adalah*), kejujuran (*al-amanah*), persamaan (*al-musawah*) dan persatuan (*al-wihdah*). (Dzajuli, 2018)

Masyarakat sebagai penerima layanan tentu berharap agar segala pengurusan administrasi yang dilakukan oleh pemerintah, diantaranya pelayanan publik terhadap layanan *Call Center* 110. Maka dari itu, kegiatan pelayanan publik ini tidak bisa lepas dari keberadaan para Kepolisian sebagai pihak yang melaksanakan pelayanan langsung terhadap masyarakat terhadap layanan *Call Center* 110. Kecakapan para kepolisian dalam merespon kebutuhan masyarakat dengan penuh keterbukaan, ramah dan memiliki rasa tanggungjawab yang tinggi akan menunjukkan proses pelayanan yang sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik dan senafas dengan ajaran Islam.

Di tingkat pemerintahan terdapat seorang pemimpin (*ulil 'amri*) yang bertanggungjawab terhadap segala kebijakan publik yang telah dikeluarkannya. Seorang

pemimpin bukan hanya bertanggung jawab terhadap negara, tetapi terhadap dirinya sendiri dan Allah SWT untuk menjalankan pemerintahan yang bersih aman, tentram dan mengayomi warganya. Setiap keputusan yang diambil harus memiliki nilai maslahat dan dijalankan sebagaimana mestinya. Sedangkan aparat sebagai pihak-pihak yang dipercaya untuk membantu urusan-urusan berkewajiban untuk patuh dan hormat terhadap pemimpinnya. Segala aturan yang ditetapkan oleh pemimpin harus diikuti dan dijalankan. Namun, ketika ada hal-hal yang tidak sesuai atau sejalan, maka para pegawai berhak untuk memberikan saran dan masukan terhadap kelancaran pelayanan publik. Terjalannya hubungan dan kerjasama yang baik antara pemimpin dan para pegawai merupakan salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik di Kepolisian Daerah Bengkulu.

Mengenai peran kepemimpinan dalam suatu pemerintahan, Allah SWT juga menjelaskan bagaimana sebenarnya sosok pemimpin di dalam Islam, yaitu terdapat dalam Al-Qur'an Surat Al-Ahzab ayat 15:

وَلَقَدْ كَانُوا عَاهَدُوا اللَّهَ مِنْ قَبْلُ لَا يُولُونَ الدُّبَارَ وَكَانَ عَهْدُ اللَّهِ مَسْئُولًا

Artinya: Dan sungguh, mereka sebelum itu telah berjanji kepada Allah, tidak akan berbalik ke belakang (mundur). Dan perjanjian dengan Allah akan diminta pertanggungjawabannya.

Serta surat Al-Isra ayat 36 berbunyi:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا

Artinya: Dan janganlah kamu mengikuti sesuatu yang tidak kamu ketahui. Karena pendengaran, penglihatan dan hati nurani, semua itu akan diminta pertanggungjawabannya.

Prinsip kejujuran dalam pelayanan publik penting diperhatikan oleh para aparat pemerintah. Pelayanan yang baik dalam melaksanakan tugas harus dimiliki oleh setiap individu dalam bekerja. Selain itu, terdapat juga prinsip persamaan yang menjembatani pada prinsip persatuan. Aparatur pemerintah harus siap melayani siapapun yang membutuhkan, tanpa melihat bagaimana keadaan orang tersebut.

Dalam kaitannya dengan Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu terhadap Pelayanan Publik, peneliti mengambil *Fiqh Siyash* yang artinya Kepolisian Daerah Bengkulu dalam memberikan pelayanan publik yang baik adalah dengan berpegang pada prinsip-prinsip *Fiqh Siyash* yang sejalan dengan ajaran islam. Prinsip-prinsip tersebut meliputi, prinsip keadilan, prinsip kejujuran, prinsip persamaan dan prinsip persatuan. Dengan demikian, pokok permasalahan yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi sistem informasi layanan *Call Center* 110 di Kepolisian Daerah Bengkulu Terhadap Pelayanan Publik, serta bagaimana kajian fiqh siyasah terhadap hal tersebut. Adapun tujuan penelitian ini adalah menganalisis kajian *Fiqh Siyash* terhadap implementasi sistem informasi layanan *Call Center* 110 di Kepolisian Daerah Bengkulu.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu objek penelitian langsung pada Kepolisian Daerah Bengkulu, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang merupakan salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan dari orang-orang yang diamati. Semua data yang telah berhasil digali dan dikumpulkan bersumber dari lapangan yaitu dari pihak-pihak terkait dengan Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu Terhadap Pelayanan Publik. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yakni pengambilan informan secara tidak acak, tetapi melalui pertimbangan dan kriteria yang ditentukan sendiri oleh peneliti sehingga layak dijadikan informan dalam penelitian ini. Informan dalam penelitian ini adalah Operator layanan *Call Center* 110 Polda Bengkulu dan masyarakat Kota Bengkulu

Data penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diambil langsung dari sumber utama. Adapun data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer yang digunakan terdiri dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Tentang Layanan Polisi 110 Nomor 1 Tahun 2018, dan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Bahan hukum sekunder yang utama adalah buku teks karena buku teks berisi mengenai prinsip-prinsip dasar ilmu hukum dan pandangan-pandangan klasik para sarjana yang mempunyai kualifikasi tinggi. (Marzuki, 2013) Dalam penelitian ini bahan hukum sekunder yang digunakan meliputi: Buku-buku ilmiah dibidang hukum dan Jurnal ilmiah. Bahan hukum tersier adalah bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Adapun analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dengan menggunakan metode penalaran berfikir secara Deduktif yaitu menguraikan hal-hal yang bersifat umum kemudian menarik suatu kesimpulan yang bersifat khusus sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu Terhadap Pelayanan Publik

Layanan *Call Center* 110 merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh kepolisian yang bekerja sama dengan PT Telkom untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan keamanan darurat. Namun, karena kurangnya sosialisasi sehingga pengimplementasiannya masi kurang efektif, menyebabkan *Call Center* 110 kurang dikenal oleh masyarakat, beberapa syarat untuk menciptakan Implementasi Kebijakan layanan *Call Center* 110 di Kepolisian Daerah Bengkulu adalah sebagai berikut:

1. Standar dan sasaran kebijakan

Standar dan sasaran kebijakan adalah untuk mengukur kinerja implementasi kebijakan harus menegaskan pada standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai oleh para pelaksanaan kebijakan, kinerja kebijakan pada dasarnya merupakan penilaian atas tingkat ketercapaian standar dan sasaran tersebut. (Kurniawan & Maani, 2019)

a. Kebijakan (Aturan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bamin SPKT Polda Bengkulu yang mengatakan bahwa:

Adanya layanan *Call Center* 110 ditujukan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap terselenggaranya layanan keamanan publik, adapun aturan yang mendasari yakni Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang layanan *Call Center* 110. (Joni Boan Simanjuntak, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam layanan *Call Center* 110 ini adalah inovasi yang sangat membantu masyarakat dalam menangani tindak kejahatan disekitar.

Berikut hasil wawancara dengan Armed Doni (2023) yang mengatakan bahwa:

Adanya aturan layanan *Call Center* 110 ini pasti sangat membantu kami sebagai masyarakat. apalagi kita tidak tahu kapan kejadian atau kejahatan akan datang. Layanan *Call Center* 110 ini lebih memudahkan kami untuk melakukan pengaduan ditambah nomor yang dihubungi juga mudah diingat dan gratis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa aturan layanan *Call Center* 110 sudah tepat untuk masyarakat karena layanan ini dapat memberikan keamanan bagi masyarakat apalagi yang tempatnya jauh dari kantor polisi terdekat.

b. SOP (Prosedur Operasi Standar)

Adapun SOP (standar operasional prosedur) yang dimiliki layanan *Call Center* 110 ini adalah untuk mengetahui alur manajemen komunikasi mengambil peran yang besar hal ini bertujuan untuk dikelola melalui saluran yang telah ditentukan dalam SOP sehingga tidak terjadi kesalahan pada tanggapan keluhan melalui sumber-sumber berbeda.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Bamin SPKT Polda Bengkulu yang mengatakan:

Untuk sasaran layanan *Call Center* 110 ini yaitu perkelahian, kecelakaan, kebakaran dan tindak kejahatan lainnya. Penting adanya layanan ini karena membantu masyarakat dalam pengaduan dan lebih memudahkahkan.

Masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor melaporkan kejadian yang meresahkan di sekitar mereka. (Nuradi Telambanua, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas, sasaran dari layanan *Call Center* 110 yakni masyarakat. layanan ini dapat memudahkan masyarakat untuk melaporkan jika terjadi kejadian perkelahian, kecelakaan, kebakaran dan tindak kejahatan lainnya.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Bamin SPKT Polda Bengkulu yang mengatakan:

Kehadiran layanan *Call Center* 110 ini di tujukan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap terselenggaranya layanan keamanan publik. Agar lebih memudahkan masyarakat dalam hal pengaduan, jadi masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh ke kantor untuk melapor, mereka hanya perlu menghubungi layanan 110. (Duski Pratama, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa layanan *Call Center* di tujukan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dalam hal pengaduan sehingga terselenggaranya pelayanan keamanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bamin SPKT Polda Bengkulu yang mengatakan:

Diluncurkan layanan *Call Center* 110 ini bertujuan untuk memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah. layanan ini dibentuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan harapan masyarakat terhadap terselenggaranya layanan keamanan publik. (Andriano, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas peneliti menyimpulkan bahwa layanan *Call Center* 110 ini bertujuan untuk melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat dengan mudah.

2. Sumber daya kebijakan

Berhasilnya implementasi kebijakan dapat dilihat dari pada kemampuan untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Empat sumber daya yang harus diperhatikan dalam melaksanakan implementasi kebijakan adalah Sumber Daya Manusia, Anggaran, Metode dan Sarana Prasarana.

Khususnya untuk sumber daya manusia itu sendiri sangat penting karena untuk layanan *Call Center* 110, tentunya di perlukan dukungan dari sumber daya manusia yang baik dari segi kualitas maupun dengan kuantitasnya. (Fauziyah & Arif, 2021) Dan kebutuhan masyarakat dalam hal pengaduan sehingga terselenggaranya pelayanan keamanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang Bamin SPKT Polda Bengkulu yang mengatakan:

Diluncurkan layanan *Call Center* 110 ini bertujuan untuk memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah. layanan ini dibentuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan harapan masyarakat terhadap terselenggaranya layanan keamanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas peneliti menyimpulkan bahwa layanan *Call Center* 110 ini bertujuan untuk melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat dengan mudah. Khususnya untuk sumber daya manusia itu sendiri sangat penting karena untuk layanan *Call Center* 110, tentunya di perlukan dukungan dari sumber daya manusia yang baik dari segi kualitas maupun dengan kuantitasnya.

Berikut hasil wawancara peneliti mengenai sumber daya manusia dalam layanan *Call Center* 110:

Untuk pelatihan itu tidak ada yang di khususkan, hanya saja semua anggota kepolisian terlibat. Sedangkan untuk yang memberikan pelayanan jika ada yang memberikan pelayanan jika ada menghubungi, layanan ini yang bertugas memberikan bantuan yaitu petugas piket yang berjaga. (Rahmat Faisal, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam hal sumber daya manusia tidak memiliki kendala karena jika ada masyarakat yang menghubungi maka yang memberi pelayanan yaitu polisi yang sedang piket dan yang berjaga di SPKT meskipun belum memiliki Kompetensi Khusus di bidang layanan *Call Center* 110.

Mengenai sumber daya manusia berikut hasil wawancara dengan Bamin SPKT Polda Bengkulu yang mengatakan:

Pada awal pengenalan layanan *Call Center* 110 ini pihak kepolisian mengadakan pelayanan piket di setiap Polsek Polres dan di Polda itu sendiri. Selain itu di setiap Polres memang ada yang selalu bertugas piket di setiap harinya, jadi sebelum adanya layanan ini pihak kepolisian memang mengadakan piket di SPKT dalam melayani masyarakat di setiap harinya. (Deki Murdinoto, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dia atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa sumber daya manusia dalam layanan *Call Center* 110 ini terpenuhi karena setiap harinya ada petugas kepolisian yang bertugas piket di setiap harinya meskipun belum memiliki Kompetensi Khusus.

Selain sumber daya manusia, Sarana Prasarana juga perlu di perhitungkan. Sarana Prasarana menjadi penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya sebuah program yang akan di jalankan ke depannya.

Standar dan tujuan implementasi kebijakan harus di komunikasikan dengan baik kepada para agen pelaksana. Yang menjadi standar tujuan harus dipahami oleh setiap implementors. Komunikasi dalam kerangka penyampaian informasi kepada

para pelaksana kebijakan tentang apa yang menjadi standar dan tujuan yang harus konsisten dan seragam dari berbagai sumber informasi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bamin SPKT Polda Bengkulu yang mengatakan:

Pemberian informasi melalui sambungan telepon bebas pulsa ke nomor 110. Sedangkan wilayah yang terkendala dengan jaringan, panggilan yang masuk akan langsung masuk ke mabes dan dari mabes lah yang langsung menginformasikan ke kantor kepolisian dan dari sana dilanjutkan lagi ke polsek paling dekat dengan TKP (tempat kejadian perkara). (Rahmat Faisal, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa layanan *Call Center* 110 ini sangat membantu masyarakat Provinsi Bengkulu dalam hal pengaduan mempermudah dan lebih mengefisienkan waktu.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang mengatakan bahwa:

Layanan ini sangat membantu dikarenakan kepolisian juga menyediakan alternatif lain jika daerah yang terkendala jaringan. panggilan telepon mereka akan secara otomatis di alihkan ke Operator Mabes dan dari operator Mabes yang akan menghubungi operator Polda dan secara berjenjang menyampaikan ke Polres dan Polsek terdekat untuk di tindaklanjuti. (Teguh Wiyono, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan peneliti dapat menyimpulkan bahwa pemberian informasi ini sudah terpenuhi karena dapat dilihat dari penyediaan alternatif untuk memudahkan masyarakat menggunakan layanan *Call Center* 110.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bamin SPKT Polda Bengkulu yang mengatakan bahwa:

Pemberian informasi melalui Handy Talkie (HT) jika ada yang menghubungi layanan *Call Center* 110 selanjutnya di lanjutkan ke polsek terdekat kejadian. Pihak kepolisian akan sampai ke tempat kejadian secepatnya, karena pihak kepolisian sebelum ke tempat kejadian mengecek terlebih dahulu laporan. (Duski Pratama, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pemberian informasi dalam layanan *Call Center* 110 sigap dan cepat dalam memberikan pelayanan.

Selain itu, adapun hambatan yang dihadapi dalam komunikasi antar organisasi. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bamin SPKT Polda Bengkulu yang mengatakan bahwa:

Hambatan yang sering terjadi adalah daerah masih terkendala dengan jaringan sehingga mereka kadang menelpon layanan dan tidak terhubung dengan

polres namun tersambung ke Polda ataupun ke Mabes Polri. (Duski Pratama, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa salah satu permasalahan kurangnya masyarakat menghubungi layanan ini di karenakan terkendala jaringan. Sehubungan dengan itu, masyarakat pengguna layanan ini memberi tanggapan:

Pada saat saya menelpon petugas kepolisian langsung memberikan respon yang cepat. Apalagi saat itu keluarga saya berada diluar dan kebetulan saya sendiri di rumah. Setelah menjelaskan kejadiannya ke petugas, mereka langsung mengambil tindakan dan mendatangi saya ke rumah. (Efiwarman, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa petugas polisi memberikan tanggapan yang cepat pada saat masyarakat melakukan panggilan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh para petugas layanan *Call Center* 110 sudah berjalan dengan baik.

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pengelola layanan *Call Center* 110 masih belum berjalan maksimal karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui, padahal kejadian darurat sering terjadi di sekitar masyarakat.

3. Karakteristik organisasi pelaksana

Implementasi agar dapat tercapai keberhasilan yang maksimal maka harus didefinisikan dan diketahui karakteristik agen pelaksana yang mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan aturan serta pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Pengembangan dan karakter organisasi harus mampu beradaptasi dengan lingkungan dan perkembangan.

Semua itu akan mempengaruhi implementasi yang telah di tentukan karena organisasi perlu adanya peta untuk menggambarkan kegiatan-kegiatan secara umum dan status dari berbagai bagian agar mengetahui tugas dan kewenangan.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Bamin SPKT Polda Bengkulu yang mengatakan bahwa:

Masyarakat yang menelpon akan segera ditindak lanjuti oleh polisi yang bertugas. Jika sudah ditangani maka laporan dari TKP (tempat kejadian perkara) dilaporkan melalui telepon atau Handy Talkie (HT) ke petugas penjagaan di Polda sampai laporan dinyatakan selesai dan petugas kepolisian akan mengisi data pelapor dan laporan lengkap. (Duski Pratama, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelaksanaan layanan *Call Center* sudah memenuhi aturan karakteristik organisasi pelaksana.

4. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik

Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi sumber masalah dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Oleh karena itu, upaya implementasi kebijakan mensyaratkan kondisi lingkungan eksternal yang kondusif. Perlu diperhatikan bahwa kinerja implementasi kebijakan publik dalam lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan.

a. Faktor pendukung

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Bamin SPKT Polda Bengkulu yang mengatakan bahwa:

Faktor yang mendukung adanya layanan *Call Center* 110 ini ialah, untuk memudahkan akses untuk melakukan pengaduan dan bukan hanya di Provinsi Bengkulu, tetapi layanan ini bisa dihubungi di seluruh Indonesia. (Duski Pratama, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan di atas dapat disimpulkan bahwa layanan *Call Center* 110 mempermudah akses masyarakat dalam hal pengaduan.

a. Pandangan Masyarakat

Lingkungan eksternal mempunyai pengaruh yang penting pada pelaksanaan kebijakan. Sukses tidaknya implementasi kebijakan dipengaruhi oleh dukungan dan penolakan dari lembaga eksternal, jika lembaga eksternal mendukung, maka pelaksana kebijakan akan berhasil dan sebaliknya jika menolak maka kebijakan akan gagal. Berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat:

Mereka merasa sangat terbantu, dan lebih memudahkan hanya saja sebagian masyarakat lain masih banyak yang masih belum tau adanya layanan *Call Center* 110 ini, itulah mengapa masih banyak yang belum menggunakannya. (Efiwarman, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan dapat disimpulkan bahwa lingkungan eksternal (masyarakat) merasa terbantu dalam hal pengaduan. *Call Center* 110 bisa memberi jaminan keamanan bagi masyarakat. Tetapi perlu ditingkatkan lagi sosialisasi mengenai layanan *Call Center* 110 dari pihak kepolisian agar masyarakat banyak yang mengetahui mengenai layanan ini.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pengelola layanan *Call Center* 110 masih belum berjalan maksimal karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui, padahal kejadian darurat sering terjadi di sekitar masyarakat dan lebih memilih untuk mengupload ke Media Sosial.

5. Disposisi atau sikap para pelaksana

Sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan implementasi kebijakan publik. Sikap pelaksana dipengaruhi oleh bagaimana pandangan dan cara melihat mereka terhadap

pengaruh kebijakan kepentingan organisasi dan kepentingan peribadinya. Kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan.(Purnamasari & Pradana, 2017)

Akan tetapi kebijakan yang akan implementator pelaksanaan adalah kebijakan dari atas (*top down*) yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak pernah mengetahui atau bahkan tidak mampu menyentuh kebutuhan dan keinginan dari permasalahan yang ingin masyarakat selesaikan.

Berikut hasil wawancara dengan Bamin SPKT Polda Bengkulu yang mengatakan bahwa:

Biasanya pihak kami akan menelusuri lebih lanjut hingga tuntas dan diberikan sanksi jika itu terbukti hanya telpon untuk bermain-main. Pada tanggal 24 juni 2021 pernah ada delapan orang anak dibawah umur yang menelpon layanan *Call Center* 110 dengan melakukan aksi prank dan melontarkan kata-kata kasar sehingga diamankan oleh pihak kepolisian. (Duski Pratama, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa sikap para pelaksana akan teliti dan adil dalam menangani kasus seperti ini. Dilihat dari tindakan saat adanya penelpon masyarakat iseng yang menelpon akan segera ditindak lanjuti dengan menelesuri lebih lanjut panggilan yang masuk.

Berikut hasil wawancara masyarakat terhadap layanan *Call Center* 110 di Polda Bengkulu:

Menurut saya, sikap pihak kepolisian terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menggunakan layanan ini memberikan respon yang cepat, pada saat saya menelpon pihak kepolisian langsung menindaklanjuti laporan saya. (Efiwarman, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa ketakutan masyarakat sudah terjawab dengan adanya layanan ini dan masyarakat tak perlu takut untuk menelpon layanan *Call Center* 110.

Adapun data dari hasil yang diperoleh peneliti dalam penelitian Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 di Kepolisian Polda Bengkulu. Lebih dominan berupa kalimat deskriptif yang merupakan hasil wawancara peneliti dengan informan sebagai sumber utama penelitian. Hasil wawancara yang di rekam di foto menggunakan (handphone), di samping data dari hasil wawancara peneliti juga mendapatkan data arsip dan profil Polda Bengkulu. Berikut pembahasan dari data dan hasil wawancara tentang Implementasi Kebijakan Sistem Informasi di Kepolisian Polda Bengkulu:

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa standar dan sasaran kebijakan telah sesuai dengan aturan, SOP, alur dan sasaran kebijakan yang beralaku di Kepolisian Polda Bengkulu. Hal ini penting sesuai yang di jelaskan sebelumnya yakni implementasi

kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya standar dan sasaran kebijakan yang berlaku.

Dapat disimpulkan bahwa terkait aspek pencapaian standar dan sasaran kebijakan dengan apa yang di uraikan diatas bahwa standar dan sasaran masih belum sampai kepada seluruh masyarakat Provinsi Bengkulu karena dapat dilihat dari kurangnya pengguna dan kurang diketahui masyarakat.

2. Sumber Daya Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sumber daya kebijakan telah sesuai dengan sumber daya manusia dan sumber daya finansial.

Dapat disimpulkan bahwa terkait pencapaian sumber daya kebijakan dengan apa yang di uraikan diatas yang kemudian di kombinasikan dengan hasil observasi selama di lapangan dapat diketahui bahwa layanan *Call Center* 110 telah terpenuhi dapat dilihat dari banyaknya sumber daya manusia(anggota kepolisian) dan sumber daya finansial yang mencukupi, serta tanpa adanya sumber daya kebijakan implementasi kebijakan tidak akan bisa berjalan dengan semestinya.

3. Aktivitas Pelaksana dan Komunikasi antar Organisasi

Berdasarkan hasil penelitian bahwa aktivitas pelaksana dan komunikasi antar organisasi ini sesuai dengan pemberian informasi dan hambatan (kendala). Implmentasi kebijakan ditentukan oleh aktivitas pelaksana dan komunikasi.

Dapat disimpulkan bahwa terkait dengan aktivitas pelaksana tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya komunikasi antara satu dengan yang lainnya, sehingga aktivitas pelaksana dan komunikasi antar organisasi belum dikatakan masimal karena dapat dilihat dari masih kurangnya masyarakat yang mengetahui layanan ini dan masih kurangnya sosialisasi atau pengenalan kepada masyarakat tentang layanan *Call Center* 110.

4. Karakteristik Organisasi Pelaksana

Berdasarkan hasil penelitian bahwa karakteristik organisasi pelaksana (Kepolisian) ini sesuai dengan pengawasan dan struktur organisasi. Implementasi kebijakan ditentukan oleh karakteristik organisasi pelaksananya (Kepolisian).

Dapat di simpulkan bahwa terkait dengan karakteristik organisasi atau agen pelaksana kinerja implementasi akan sangat mempengaruhi implementasi kebijakan yang ketat dan disiplin sehingga dapat dikatakan bahwa agen pelaksana di Polda Bengkulu telah terpenuhi dapat dilihat dari agen pelaksananya yang melakukan pengawasan ketat.

5. Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik

Berdasarkan hasil penelitian bahwa lingkungan sosial, ekonomi, dan politik ini sesuai dengan faktor yang mendukung dan dilihat dari pandangan masyarakat. hal ini penting sesuai dengan Implmentasi kebijakan ditentukan oleh lingkungan sosial, ekonomi dan politik.

Dapat disimpulkan bahwa terkait dengan adanya lingkungan sosial, ekonomi dan politik sehingga lingkungan eksternal sangat mempengaruhi dalam mendorong keberhasilan kebijakan publik. Lingkungan eksternal atau lingkungan sosialnya masih belum maksimal karena dapat dilihat dari kurangnya masyarakat yang menggunakan dan mengetahui layanan *Call Center*.

6. Disposisi atau sikap para pelaksana

Berdasarkan hasil penelitian bahwa disposisi atau sikap pelaksana ini sesuai dengan sikap pelaksana terhadap masyarakat. Karena tanpa mengetahui sikap para pelaksana, implementasi kebijakan tidak akan bisa berjalan dengan baik.

Dapat disimpulkan bahwa terkait dengan disposisi atau sikap para pelaksana, dengan apa yang di jelaskan di atas yang kemudian di kombinasikan dengan hasil observasi selama di lapangan dapat di ketahui bahwa layanan *Call Center* 110 telah maksimal mengupayakan bantuan dalam pelayanan kepada masyarakat.

7. Tata Cara Penggunaan Layanan *Call Center* 110

Dalam Peraturan Peraturan Polri Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Layanan Polisi 110, disebutkan bahwa Operator Tingkat 1 atau 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 ditindaklanjuti ke dalam aplikasi Layanan Polisi 110.

Hasil pengamatan dan wawancara peneliti mengenai pelaksanaan Layanan Polisi 110 kepada para operator, menunjukkan perbedaan dengan peraturan diatas. Berikut pelaksanaan Layanan Polisi 110 yang dilakukan oleh para operator:

- a. Membuka Aplikasi Agent Layanan Polisi 110 dan mengkondisikan dalam keadaan siaga (*idle*);
- b. Menerima Laporan/ Pengaduan dari masyarakat sambil melakukan verifikasi identitas penelepon dan lokasi penelepon;

- c. Mencatat Laporan/ Pengaduan tersebut dalam daftar mutasi yang telah tersedia formatnya dalam Aplikasi;
- d. 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;
- f. Menerima laporan perkembangan penanganan Laporan/ Pengaduan dari petugas di lapangan atau unit patroli;
- g. Menginformasikan status Laporan/ Pengaduan ke SPKT Polres apabila Laporan/ Pengaduan sudah selesai ditindak lanjuti;
- h. Mencatat rangkaian tindak lanjut Laporan/ Pengaduan ke dalam buku mutasi/ format yang tersedia dalam Aplikasi; dan
- i. Memberikan tanggapan kepada penelepon/ pelapor tentang perkembangan Laporan/ Pengaduan yang disampaikan oleh penelepon/ pelapor sebelumnya.

Sehingga, jika peneliti menganalisa, perbedaan tata cara yang diatur dalam SOP dengan prakteknya dilapangan terdapat pada:

- a. Jenjang birokrasi penerimaan laporan, jika secara tata cara / SOP nya, semestinya diterima oleh operator tingkat 1, pada prakteknya laporan langsung diterima oleh operator tingkat 2.
 - b. Pada praktiknya 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.
8. Harapan Optimalisasi Layanan *Call Center* 110 di Polda Bengkulu Agar Tersosialisasikan Secara Masive Kemasyarakat Provinsi Bengkulu
- a. Sosialisasi Layanan *Call Center* 110 di Polda Bengkulu

Layanan 110 diharapkan dapat menjadi sentral pelayanan publik. Tidak hanya pelayanan kepolisian, juga untuk pelayanan publik seperti pemadam kebakaran, penanganan bencana dan lainnya. Salah satu keberhasilan *Call Center* 911 di Amerika Serikat adalah partisipasi komunitas masyarakat yang menginginkan keberhasilan layanan ini untuk membantu masyarakat yang membutuhkan pertolongan. Bahkan kelak 110 tidak hanya dapat diakses melalui saluran telepon, juga ada aplikasi diponsel melalui tombol darurat. Hal ini penting untuk mendekatkan layanan 110 dengan generasi milenial yang aktivitasnya lekat dengan smartphone.

Pengemasan ini penting agar 110 menjadi sahabat milenial. Terobosan lainnya dalam aplikasi, masyarakat yang ingin mengurus SKCK atau surat kehilangan, tinggal lapor dan mendownload surat-surat tersebut. Dan diaplikasi tersebut juga ada fungsi video call untuk validasi laporan selain NIK pelapor. Hal ini dapat membantu layanan *contactless*. Selain itu kelak akan ada kebutuhan drone dengan fungsi pendamping patroli Babinkamtibmas yang dapat menjadi

respon cepat dari Layanan *Call Center* 110 atas laporan masyarakat.(Baritopost.Co.Id, 2021)

Kehadiran layanan *Call Center* 110 Polri ditujukan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap terselenggaranya layanan keamanan publik. Dalam penyelenggaraan layanan *Call Center*, 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.

Mensosialisasikan tentang keberadaan *Call Center* 110 yang telah disediakan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat pada saat membutuhkan kehadiran Polisi tanpa harus datang ke kantor. Salah satunya dilakukan himbauan maupun sosialisasi dengan pemasangan spanduk ditempat-tempat keramaian guna memudahkan masyarakat untuk mengetahui Layanan Polisi *Call Center* 110 ini maupun *door to door* kepada masyarakat.

Kompol Yusriandi Y, SIK, M.MedKom selaku Serdik Sespimmen Polri Dikreg ke 61 menyebutkan, layanan Call Centre Polri ini sifatnya melayani laporan yang sifatnya darurat, mulai dari gangguan Harkamtibmas, info kecelakaan ataupun kejadian yang membutuhkan kehadiran Polisi segera. Tentunya sesuai dengan visi Polri yaitu terwujudnya pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat yang prima, tegaknya hukum dan keamanan dalam negeri terutama masyarakat. Masyarakat yang menginginkan agar setiap panggilan darurat segera ditangani oleh satuan kerja dengan kejadian dan diterima langsung oleh operator agar dapat segera ditangani.(Baritopost.Co.Id, 2021)

Dalam penyelenggaraan layanan Call Centre 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. Kalau Polres tidak mengangkat panggilan telepon, maka sambungan telpon akan masuk di Polda. Dan kalau Polda tidak mengangkat, telpon ini akan tersambung ke Mabes Polri.

Nomor penting yang sangat bermanfaat saat darurat tersebut, banyak ditempel dimobil-mobil patroli Polisi. Hanya sayangnya, sosialisasi manfaatnya agak kurang sehingga masyarakat kurang mengetahui secara detail fungsi *Call Center* 110 tersebut. Padahal, seharusnya sarana komunikasi ini hukumnya wajib diketahui warga di mana pun berada (di Indonesia). Apa lagi ibu-ibu (kalangan wanita) yang rentan menjadi korban kejahatan.

Alur layanan *Call Center* 110.

Masyarakat menelepon ke 110 melalui telepon rumah atau handphone. Operator akan menerima telepon. Operator akan menginput data 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 menclosing 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.

Call Center 110 merupakan nomor call centre Polri yang ditujukan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap terselenggaranya layanan keamanan publik. Dalam 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. Langkah sosialisasi terhadap layanan ini juga tidak sebatas waktu tertentu, atau pada moment-moment sebuah peringatan, namun setiap waktu dan setiap saat disosialisasikan kepada publik. Publik agar tahu, apa manfaat yang dirasakan langsung dari layanan IT ini.

b. Sumber Daya Manusia (SDM)

1) Aspek Kuantitas

Dari segi kuantitas, jumlah SDM yang diharapkan sesuai dengan DSP yaitu 51 (lima puluh satu) personel, namun pemenuhan kebutuhan ini tentu akan sulit diwujudkan karena terkait keterbatasan personel di Polda Bengkulu, oleh karena itu untuk menyiasatinya perlu dilakukan penambahan personel yang berkompeten di bidang IT.

2) Aspek Kualitas

Dari segi kualitas, latar belakang Pendidikan maupun Pelatihan dan Kejuruan menjadi pedoman dalam penempatan personel yang menjadi operator Layanan *Call Center* 110 Polda Bengkulu serta mendorong untuk dilakukannya pelatihan dan kejuruan di bidang IT sehingga personel SPKT Polda Bengkulu memiliki Pengetahuan dan Keterampilan yang handal dalam mengoperasikan *Call Center* 110 Polda Bengkulu.

a. Sistem dan Metode

- 1) Penerapan Sistem Penilaian Kinerja dengan Kredit Poin dalam memberikan Reward guna memotivasi dan memacu semangat Personel dalam meningkatkan Pengetahuan, Kemampuan dan Kinerja personel operator layanan *Call Center* 110 Polda Bengkulu dalam melaksanakan tugas di SPKT Polda Bengkulu.
- 2) Melakukan Metode Pengaktifan dan pengintegrasian seluruh layanan *Call Center* di Polres, melalui kerja sama dengan Pemerintah Daerah dengan

membuat MOU dan dapat digunakan untuk Mendukung Polri dalam menciptakan situasi kamtibmas yang kondusif.

- 3) Melakukan Analisa dan Evaluasi pelaksanaan tugas di *Call Center* 110 Polda Bengkulu sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada Pimpinan dalam rangka mengoptimalkan sistem *Call Center* 110 yang terintegrasi di Comand Center Polda Bengkulu guna mewujudkan situasi kamtibmas yang kondusif.

b. Dukungan Anggaran

Dengan adanya dukungan Anggaran *Call Center* Khususnya Anggaran Perawatan dan Pemeliharaan ruang operator; perangkat keras; dan perangkat lunak diharapkan kedepannya dapat meningkatkan kemampuan layanan Call Center 110 dalam melayani masyarakat.

Kajian Fiqh Siyasah Terhadap Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu Terhadap Pelayanan Publik

Dalam kajian fiqh siyasah mengandung arti bahwa suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan para birokrasi yang menjadi penyelenggara pelayanan tersebut haruslah bersifat mengayomi dan terbuka kepada masyarakat terkait permasalahan apapun yang tidak berhubungan dengan pengubahan pergantian hukum dalam undang-undang dasar negara. Jadi, harus adanya suatu hubungan timbal balik dan sifat keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat dalam sistem pelayanan publik agar tidak terjadinya suatu pemikiran yang negatif antara satu sama lain.

Kinerja pelaksana pelayanan publik sangat berkaitan dengan kaidah *good governance* berorientasikan pada pencapaian tujuan nasional dan pemerintahan yang ideal (efisien dan efektif) dalam melakukan pencapaian tujuan nasional hakekatnya penyelenggaraan pemerintahan atau pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik. Agar suatu tata kelola pemerintahan yang baik terwujud, maka norma-norma yang harus dipenuhi adalah adanya partisipasi, efisiensi, keadilan dan kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, responsifitas, dan adanya visi.

Untuk dapat mewujudkan kinerja pelayanan publik dalam aspek tersebut diperlukan beberapa nilai dan dari nilai itu dapat diwujudkan kinerja pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan memperhatikan ayat-ayat Al-Qur'an dan Sunnah Nabi SAW dapat ditemukan beberapa nilai-nilai dasar yang dapat mewujudkan pelayanan yang baik, yaitu keadilan, meninggalkan yang tidak bernilai guna, ukhuwah, dan amanah. Persamaan hak dan keadilan adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan dalam menetapkan fiqh siyasah, keduanya harus diwujudkan demi pemeliharaan martabat manusia (*basyariyah insaniyah*). Nilai dasar mengenai keadilan di dalam sumber-sumber Islam banyak sekali, sebagaimana firman Allah Surat Al-Ahzab ayat 15:

وَلَقَدْ كَانُوا عَاثِدُوا اللَّهَ مِنْ قَبْلُ لَا يُؤْلُونَ الْأَدْبَارَ وَكَانَ عَهْدُ اللَّهِ مَسْئُولًا

“Dan sungguh, mereka sebelum itu telah berjanji kepada Allah, tidak akan berbalik ke belakang (mundur). Dan perjanjian dengan Allah akan diminta pertanggungjawabannya”.

Serta surat Al-Isra ayat 36 berbunyi:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا

“Dan janganlah kamu mengikuti sesuatu yang tidak kamu ketahui. Karena pendengaran, penglihatan dan hati nurani, semua itu akan diminta pertanggungjawabannya.”

Dalam kaitan dengan Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu Terhadap Pelayanan Publik, adapun pelayanan yang tidak efisien disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur pengaduan layanan *Call Center* 110 di Kepolisian Daerah Bengkulu serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kepolisian

Dalam konteks Islam ada sebuah hadis riwayat Bukhari tentang pemimpin yang bertanggung jawab terhadap rakyatnya, yang berbunyi:

—عن ابن عمر رضي الله عنهما عن النبي - صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - انه قَالَ

أَلَا كُنْتُمْ رَاعٍ وَكُنْتُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْلِهَا وَوَلَدِهِ وَهِيَ مَسْئُولَةٌ عَنْهُمْ وَالْعَبْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ أَلَا فَكُنْتُمْ رَاعٍ وَكُنْتُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

“Setiap orang adalah pemimpin dan akan diminta pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Seorang kepala negara adalah pemimpin atas rakyatnya dan akan diminta pertanggungjawaban perihal rakyat yang dipimpinnya. Seorang suami adalah pemimpin atas anggota keluarganya dan akan ditanya perihal keluarga yang dipimpinnya. Seorang istri adalah pemimpin atas rumah tangga dan anak-anaknya dan akan ditanya perihal tanggung jawabnya. Seorang pembantu rumah tangga adalah bertugas memelihara barang milik majikannya dan akan ditanya atas pertanggungjawabannya. Dan kamu sekalian pemimpin dan akan ditanya atas pertanggungjawabannya.” (HR Muslim).

Dengan adanya tanggung jawab dari seorang pemimpin (*ulil amri*) maka diharapkan kesadaran dalam konsep *al-ukhuwwah* sebagai salah satu nilai dasar syari'ah dapat diturunkan asas responsivitas dalam pemberian pelayanan, responsivitas terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang sepenuhnya dapat dijalankan oleh Aparatur Sipil Negara sebagai pelaksana pelayanan publik (*tabi'in*).

Pelayanan yang baik akan berpengaruh pada produktivitas kerja, nilai dasar *fiqh siyasah* lainnya adalah amanah di dalam konsep amanah itu terdapat suatu asas akuntabilitas, untuk melayani publik akuntabilitas dan transparansi adalah kriteria yang penting dalam suatu pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Faktor-faktor pelaksanaan Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu Terhadap Pelayanan Publik adalah datang dari aturan yang berdasarkan Undang-undang dan dipatuhi oleh diri pemimpin (*ulil amri*) dan diri para aparatur sipil negara sebagai pelaksana pelayanan (*tabi'in*) itu sendiri seperti, petugas pelayanan atau pegawai datang ke kantor dengan tertib, teratur dan tepat waktu sehingga disiplin kerja, dengan berpakaian rapi ditempat kerja maka susunan kerja akan terasa nyaman dan rasa percaya diri dalam bekerja akan tinggi. Memiliki tanggung jawab yang tinggi, dengan bertanggung jawab terhadap segala tugasnya menunjukkan pelayanan yang baik.

Kesimpulan

Sistem Informasi Pelayanan *Call Center* 110 sejauh ini telah berjalan dengan baik, hal tersebut terbukti dengan tujuan dan sasaran, yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam membuat laporan pengaduan tentang kejadian disekitar masyarakat melalui *Call Center* 110 ini. akan tetapi layanan *Call Center* 110 masih belum maksimal karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan menggunakan layanan ini, hingga perlu upaya dari Kepolisian Daerah Bengkulu untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga masyarakat dapat terbantu dengan adanya layanan *Call Center* 110 ini. Serta akan mensosialisasikan layanan *Call Center* 110. Tinjauan *Fiqh Siyasa* tentang Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu Terhadap Pelayanan Publik adalah dengan berpegang pada prinsip-prinsip *Fiqh Siyasa* yang sejalan dengan ajaran islam. Prinsip-prinsip tersebut meliputi, prinsip keadilan, prinsip kejujuran, prinsip persamaan dan prinsip persatuan. Dengan berpedoman pada ke 4 prinsip ini, diharapkan dapat melahirkan kualitas Sumber Daya Manusia yang unggul dan berkualitas dalam melayani setiap kebutuhan masyarakat. Mampu menjaga akuntabilitas dan kredibilitas pelayanan pada masyarakat dengan selalu berpegangan pada Al-Qur'an dan Hadist.

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>
- Baritopost.Co.Id. (2021). *Optimalisasi Layanan Call Center 110 Polri Diharapkan Tersosialisasikan Secara Masive Kemasyarakat*. Baritopost.Co.Id: Berpikir Kritis Bertindak Demokratis. <https://www.baritopost.co.id/optimalisasi-layanan-call-center-110-polri-diharapkan-tersosialisasikan-secara-masive-kemasyarakat/>
- Dr. Harbani Pasolong, M. S. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Cv. Alfabeta.
- Dzajuli, A. (2018). *Fiqh Syiasah (Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu*

- Syari'ah*). Prenada Media Group. <https://cir.nii.ac.jp/crid/1130566852564948736>
- Fauziyah, W. E., & Arif, L. (2021). Model Implementasi Kebijakan Van Meter Dan Van Horn Dalam Tinjauan Pembangunan Jalan Lingkar Selatan (Ring Road) Di Kabupaten Tuban. *Journal Publicuho*, 4(2). <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i2.18573>
- Kurniawan, W., & Maani, K. D. (2019). Implementasi Kebijakan Pembangunan Infrastruktur Jalan Di Kecamatan Tabir Selatan Kabupaten Merangin Dengan Menggunakan Model Donald Van Metter Dan Carl Van Horn. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(4), 67–78. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i4.95>
- Marzuki, P. M. (2013). *Penelitian Hukum*. Kencana Prenada Media Group.
- Nurdin, E. S. (2019). *Teori-Teori Analisis Implementasi Kebijakan Publik*. Cv. Maulana Media Grafika.
- Purnamasari, H., & Pradana, B. A. (2017). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi. *JPI: Jurnal Politikom Indonesiana*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/https://doi.org/10.35706/jpi.v2i1.939>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagan, N., Agustina, M., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagan, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata (ed.)). Yayasan Kita Menulis. <https://repository.unai.edu/id/eprint/655/>
- 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 Mochammad. (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>
- Wahyudi, D. (2021). *Berikan Jaminan Rasa Aman Ke Masyarakat, Polda Bengkulu Aktifkan Layanan Call Center 110*. TB News: Tribrata Aktual & Faktual. <https://tribratanews.bengkulu.polri.go.id/berikan-jaminan-rasa-aman-ke-masyarakat-polda-bengkulu-aktifkan-layanan-call-center-110/>