

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tugas pokok kepolisian secara umum sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, adalah:

Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; menegakkan hukum; memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia.¹

Perubahan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat yang semakin demokratis, menuntut kepolisian untuk melaksanakan proses reformasi untuk menjadi kepolisian. Kepolisian harus dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan kehidupan masyarakat dengan cara merubah paradigma yang menitik-beratkan pada pendekatan yang reaktif dan kekuasaan menuju pendekatan yang proaktif dan mendapat dukungan publik dengan mengedepankan kemitraan dalam rangka pemecahan masalah-masalah sosial.

Perkembangan sosial, budaya, ekonomi dan politik yang sangat pesat serta berbagai dampak globalisasi pada masyarakat menimbulkan masalah yang semakin kompleks dan meluas, yang sangat mungkin terjadi di berbagai tempat. Perkembangan ini menuntut pemecahan masalah dan penanganan yang cerdas dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam rangka penanggulangan kejahatan yang berkembang di masyarakat.

¹ Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Kejahatan yang semakin marak terjadi dan semakin meresahkan warga masyarakat menuntut pihak berwenang yang dalam hal ini Polisi untuk melakukan langkah- langkah pencegahan dengan memanfaatkan dukungan serta peran serta masyarakat dalam upaya mencegah timbulnya tindak kejahatan.

Untuk menampung informasi yang berasal dari masyarakat, maka Kepolisian Negara Republik Indonesia meluncurkan *Contact Center* atau sistem layanan panggilan darurat 110 melalui Surat Keputusan Kapolri Nomor: KEP/54/I/2013 tentang Perubahan Nomor Telepon Tunggal Darurat untuk Bantuan Polisi dengan Kode 112 Menjadi 110. *Contact Center* merupakan suatu kantor informasi yang terpusat yang digunakan untuk tujuan menerima dan mengirimkan sejumlah besar permintaan melalui telepon. *Contact Center* dioperasikan oleh sebuah perusahaan sebagai pengadministrasi layanan yang mendukung produk *incoming* dan menyelidiki informasi tentang konsumen. Panggilan keluar *Contact Center* digunakan untuk *telemarketing*, *clientele*, dan *debt collection* pun dapat dilakukan. Sebagai tambahan untuk *Contact Center*, bahwa penanganan secara kolektif untuk surat, fax, dan email dalam sebuah lokasi lebih sering disebut dengan *Contact Center*.²

Kehadiran layanan *Contact Center* 110 Polri ini salah satunya bertujuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan keamanan publik. Dalam penyediaan layanan tersebut, Infomedia mempersiapkan sebuah sistem aplikasi yang dapat memungkinkan pencatatan/

² http://id.wikipedia.org/wiki/Call_center, diakses pada 11 Juli 2023

perekaman setiap interaksi Polri dan masyarakat sehingga dimungkinkan pengendalian respons kebutuhan masyarakat terhadap Polri. Diharapkan melalui layanan ini tingkat kepercayaan publik terhadap Polri semakin baik.

Dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Tentang Layanan Polisi 110 Nomor 1 Tahun 2018 Pasal 1 ayat (3) tentang Layanan Polisi 110 berbunyi:

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.³

Perlu untuk diketahui alur pelaksanaan *Call Center* 110, Dikutip dari situs resmi Polri, dalam penyelenggaraan layanan *Call 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 operator yang akan memberikan layanan berupa informasi, pelaporan berupa kecelakaan, bencana, kerusuhan, dan lain-lain serta pengaduan seperti penghinaan, ancaman, tindak kekerasan dan lain-lain. Masyarakat bisa menggunakan layanan *Call Center* 110 ini 24 jam secara gratis. Namun, Polri mengimbau agar layanan 110 ini tidak dibuat main-main karena jika nantinya

³ Pasal 1 ayat (3) mengenai, layanan polisi 110 Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Tentang Layanan Polisi 110 Nomor 1 Tahun 2018

terjadi seperti itu, pihak Polri tentu akan melacak masyarakat yang membuat laporan bohong.⁴

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 kejatan. 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

⁴ <https://indonesia.go.id/layanan/kependudukan/sosial/call-center-polri-110>, diakses pada 25 Mei 2023

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 kerjasama 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.⁵

Kepolisian Daerah (Polda) Bengkulu melalui Bidang Teknologi kepolisian dan Biro Operasi telah mengaktifkan kembali layanan *Call Center* 110 yang bisa dimanfaatkan seluruh masyarakat untuk melaporkan kejadian yang terjadi disekitar mereka kepada pihak kepolisian Kapolda Bengkulu Irjen Pol Drs. Teguh Sarwono, M.Si., Melalui Kabid Humas Polda Bengkulu Kombes Pol Sudarno, S.Sos., M.H., hari ini Kamis (29/04/2021) mengungkapkan bahwa layanan *Call Center* 110 merupakan tindak lanjut dari Program prioritas Kapolri tentang menata kembali layanan darurat/ hotline

⁵ <https://tribatanews.bengkulu.polri.go.id/berikan-jaminan-rasa-aman-ke-masyarakat-polda-bengkulu-aktifkan-layanan-call-center-110/>, diakses pada 21 Maret 2023

kepolisian dengan nomor tunggal untuk merespon dengan cepat pengaduan masyarakat, layanan *Call Center* 110 kembali diaktifkan untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan kejadian – kejadian gangguan kamtibmas yang terjadi disekitar untuk dapat segera direspon dengan cepat oleh pihak kepolisian.⁶

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 Siyasa*, 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 membeda-bedakan suku, ras, dan agama. *Fiqh Siyasa* 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

⁶ <https://www.bengkuluinteraktif.com/polda-bengkulu-aktifkan-layanan-call-center-110-untuk-panggilan-darurat>, diakses pada 21 Maret 2023

dalam *Fiqh Siyasah* terdapat prinsip-prinsip yang harus ditegakkan, diantaranya prinsip keadilan (*al-adalah*), kejujuran (*al-amanah*), persamaan (*al-musawah*) dan persatuan (*al-wihdah*).⁷

Masyarakat sebagai penerima layanan tentu berharap agar segala urusan 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 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

⁷ A. Djazuli, *Fiqh Siyasah (Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu Syari'ah)*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2018), h 29

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 يُؤَلُّونَ الْأَدْبَارَ بَعْدَ عَهْدِ اللَّهِ مُسْتَوْثًا

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 aparatur pemerintahan. 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 Siyasah* yang artinya Kepolisian Daerah Bengkulu dalam memberikan pelayanan publik yang baik adalah dengan berpegang pada prinsip-prinsip *Fiqh Siyasah* yang sejalan dengan ajaran islam. Prinsip-prinsip tersebut meliputi, prinsip keadilan, prinsip kejujuran, prinsip persamaan dan prinsip persatuan.

Berdasarkan permasalahan yang telah penulis uraikan, maka penulis tertarik mengkaji judul tesis tentang **Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu Terhadap Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah.**

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kurangnya sarana dan prasarana *Call Center* 110 Polda Bengkulu
2. Kurangnya sosialisasi *Call Center* 110 oleh Polda Bengkulu
3. Masyarakat kurang mengetahui mengenai *Call Center* 110
4. Adanya beberapa kendala yang dialami oleh Polda Bengkulu dalam menjalankan *Call Center* 110 ditengah masyarakat.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu Terhadap Pelayanan Publik?
2. Bagaimana Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu Terhadap Pelayanan Publik ditinjau dari Fiqh Siyasah?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini diantaranya:

1. Untuk menganalisis Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu.
2. Untuk menganalisis kajian Fiqh Siyasah terhadap Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan sumbangan pemikiran dalam pengembangan Ilmu Hukum Tata Negara (siyasah) yang berkaitan dengan kajian Fiqh Siyasah terhadap Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu Terhadap Pelayanan Publik.
 - b. Sarana dan acuan untuk menambah pengetahuan ilmu bagi penulis sendiri terkhususnya dibidang hukum tata negara.
 - c. Untuk menambah pengetahuan dan penunjang pengembangan ilmu bagi seluruh mahasiswa Pascasarjana terkhususnya prodi hukum tata negara.

2. Kegunaan Praktis

- a. Memberikan informasi kepada masyarakat dan kalangan akademisi khususnya mahasiswa Pascasarjana mengenai kajian Fiqh Siyasah terhadap Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu Terhadap Pelayanan Publik.
- b. Menjadi salah satu referensi bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam menetapkan kebijakan tentang hal-hal yang berkaitan dengan kajian Fiqh Siyasah terhadap Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu Terhadap Pelayanan Publik

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan sudut pandang penulisan tesis serta untuk menghindari kesamaan dengan penyusun sebelumnya, maka dari itu penyusun melakukan penelusuran terhadap peneliti-penelitian yang telah ada sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penyusun terhadap tema tesis yang setara yaitu:

1. Tesis Hady Waskitha Aldo Program Jurusan Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Lampung Bandar Lampung 2015, dengan judul Penindaklanjutan *Contact Center* 110 Sebagai Wujud Pelayanan Publik Polri, tesis ini membahas tentang Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) Penindaklanjutan *Contact Center* 110 pada Polresta Bandar Lampung dilaksanakan dengan cara: a) Strategi Jangka Pendek, yaitu menempatkan personil di Sitipol dan merekrut tenaga sukarelawan

diperbantukan/dipekerjakan sebagai operator penerima Contact Center

b) Strategi Jangka Menengah, yaitu mengirimkan operator teknologi informasi untuk mengikuti pendidikan kejuruan, mendatangkan ahli IT, mendatangkan tenaga ahli

c) Strategi Jangka Panjang, yaitu mengikutsertakan anggota dalam pelatihan tentang Standar Operasional Prosedur tata cara pengolahan dan penyajian data oleh Polda yang bekerjasama dengan Pihak Swasta dan penambahan personil untuk mendapatkan operator Unit yang menguasai teknologi informasi yang memiliki standar kemampuan untuk mengoperasikan computer dan internet.

(2) Faktor-faktor penghambat penindaklanjutan Contact Center 110 adalah:

a) Faktor sumber daya manusia, yaitu personil Sitipol belum sebanding dengan kompleksitas permasalahan yang ada.

b) Faktor sarana prasarana, yaitu terbatasnya sistem informasi untuk pengolahan dan penyajian data secara on line

c) Faktor Anggaran, yaitu terbatasnya anggaran yang ada

d) Faktor sistem dan metode, yaitu belum tersusun piranti lunak aturan standar pengadaan dan penggunaan perangkat teknologi informasi.

Perbedaan pembahasan dengan penulis ialah adalah penulis membahas mengenai 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 Polda Bengkulu. 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.

Persamaan penelitian penulis dengan peneliti terdahulu ialah sama-sama membahas dari peran kepolisian dalam pelayanan *Call Center 110*.

2. Tesis Ifan Sukmanda, Prodi Ilmu Administrasi BKU Administrasi Publik Universitas Islam Riau Pekanbaru 2019, dengan judul Analisis Pelayanan Publik Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau (Studi di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu), tesis ini membahas mengenai Berdasarkan hasil Kepolisian yang diemban oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polda Riau sudah cukup berkembang secara efisien sehingga harus bisa tetap melaksanakan tugas dengan sebaik baiknya dan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan. Polri harus memberikan pelayanan yang efektif yang menghasilkan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanannya Sudah produktif. Sehingga dalam upaya mencapai kualitas pelayanan sudah selayaknya kepolisian meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan aturannya yang mengenai tentang peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintahan kepada masyarakat. Saran dalam

penelitian ini yaitu pemberi layanan harus bisa bekerja secara produktif disetiap harinya agar segala laporan yang diterima dan penyelesaian laporan dapat terselesaikan, serta ketersediaan sarana dan prasarana harus sudah eukup memadai dan mendukung agar terapta an Pelayanan yang aiberikan semakin baik dan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Perbedaan pembahasan dengan penulis ialah adalah penulis membahas mengenai 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 Polda Bengkulu. Sebelum adanya layanan *Call Center 110* masyarakat langsung melapor ke polsek terdekat untuk mengadukan tindak kejahatan yang terjadi. Layanan ini sangat membantu dalam pengaduan kejatan. Hanya saja dalam pengaplikasiannya masih kurang masyarakat yang mengetahui adanya layanan *Call Center 110* ini.

Persamaa penelitian penulis dengan peneliti terdahulu ialah sama-sama membahas dari peran kepolisian dalam pelayanan *Call Center 110*.

3. Jurnal Iyah Faniyah, Fajar Maulana, Jurnal Of Swara Justisia Volume 7 Issue 1 April 2023, dengan judul Penerapan Teknologi Informasi Elektronik Police 4.0 Untuk Merespon secara Cepat Terjadinya Tindak Pidana Pada

Wilayah Hukum Polres Payakumbuh, Jurnal ini membahas mengenai Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, maka Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam rangka mewujudkan Kepolisian yang PRESISI (Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan), merespon dengan cepat dengan mengeluarkan kebijakan penerapan Teknologi Informasi Elektronik Era Police 4.0. Kebijakan ini didasarkan kepada Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan Polisi 110. Dengan adanya Teknologi Informasi Quick Respon, maka Polres Payakumbuh telah berhasil mengungkap sejumlah tindak pidana yang terjadi di Wilayah Hukum Polres Payakumbuh, dari tahun 2020 sampai tahun 2021, serta pengungkapan tersebut terus meningkat setiap tahunnya. Permasalahan dalam penelitian ini adalah: Pertama, Bagaimana penerapan teknologi informasi elektronik Police 4.0. untuk merespon cepat terjadinya tindak pidana pada wilayah hukum Kepolisian Resor Payakumbuh? Kedua, Kendala apa saja yang dihadapi Kepolisian Resor Payakumbuh dalam penerapan teknologi informasi elektronik Police 4.0. untuk merespon cepat terjadinya tindak pidana?.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum dengan spesifikasi penelitian yang bersifat deskriptif analitis. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif, didukung pendekatan yuridis empiris. Data yang digunakan adalah data sekunder sebagai data utama dan data primer sebagai data pendukung, yang

dikumpulkan melalui studi kepustakaan/studi dokumen dan studi lapangan dengan teknik wawancara. Data tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif dan disajikan dalam bentuk deskriptif analitis. Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan analisis diperoleh kesimpulan: Pertama penerapan pelaksanaan sistem informasi polri dalam merespon cepat terjadinya tindak pidana di era Police 4.0 di Wilayah hukum Kepolisian Resor Payakumbuh adalah sangat membantu Sat Reskrim Polres Payakumbuh dalam menyelesaikan perkara tindak pidana yang ada di wilayah hukum Polres Payakumbuh. Dengan sistem informasi, identitas pelaku dapat diketahui dengan cepat, serta memudahkan penyidik/penyidik pembantu dalam mengumpulkan alat bukti agar perkara tersebut dapat ditingkatkan ke proses penyidikan. Kedua, kendala yang dihadapi Kepolisian Resor Payakumbuh dalam penerapan teknologi informasi elektronik Police 4.0. untuk merespon cepat terjadinya tindak pidana yakni keterbatasan personil yang mampu mengoperasikan sistem informasi dan keterbatasan jumlah teknologi informasi yang belum sebanding dengan jumlah tindak pidana yang terjadi di wilayah hukum Polres Payakumbuh.

Perbedaan pembahasan dengan penulis ialah adalah penulis membahas mengenai 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 Polda Bengkulu. 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.

Persamaa penelitian penulis dengan peneliti terdahulu ialah sama-sama membahas dari peran kepolisian dalam pelayanan *Call Center 110*.

G. Metode Penelitian

1) Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu objek penelitian langsung pada Kepolisian Daerah Bengkulu, dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif 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.

b. Pendekatan Penelitian

Penelitian adalah suatu usaha atau cara yang sistematis untuk menyelidiki masalah tertentu dengan tujuan mencari jawaban dari masalah yang diteliti dilakukan secara ilmiah. Penelitian adalah cara penemuan kebenaran atau pemecahan masalah yang dilakukan secara ilmiah:⁸

Dalam penelitian ini, pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yakni bentuk penelitian yang menuntut sebuah pemahaman secara mendalam terhadap suatu fenomena, dengan instrumen penelitinya adalah diri peneliti itu sendiri. Pendekatan ini juga lebih menekankan kepada proses dalam melakukan penelitiannya, bukan pada hasil penelitian. Semakin dalam dan detail data yang didapatkan, maka semakin baik kualitas dari penelitian kualitatif ini.

Dalam penelitian ada tiga syarat penting yang harus dimiliki yaitu, penelitian harus sistematis, penelitian harus terencana, dan penelitian harus mengikuti konsep ilmiah.⁹

Sistematis diartikan dalam penelitian harus dilaksanakan berdasarkan urutan yang paling sederhana hingga yang paling kompleks sampai tercapainya tujuan dari penelitian yang efektif dan efisien.

Terencana diartikan sebelum melaksanakan penelitian sudah di konsep apa yang akan dilaksanakan dan apa yang akan diteliti dari masalah yang ada, sehingga penelitian dapat terlaksana sesuai dengan

⁸ Arikunto Suharsimi, "*Pendekatan Penelitian*", Jakarta: Rineka Cipta, 2005, hal 44

⁹ Peter Mahmud Marzuki, "*Penelitian Hukum*",... h 133

rencana yang dibuat sehingga penelitian dapat terlaksana sesuai dengan rencana yang dibuat sehingga tidak memerlukan biaya yang dilakukan harus mengikuti langkah-langkah yang telah ditetapkan atau ditentukan mulai dari awal sampai akhir kegiatan penelitian dengan tujuan untuk memperoleh ilmu pengetahuan.

2) Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu Pelaksanaan dalam Penelitian ini diperkirakan akan berlangsung selama 1 bulan dari tanggal 1 Mei - 31 Mei 2023 dan dilakukan di Polda Bengkulu. Alasan mengapa penulis mengambil lokasi penelitian ini karena sesuai dengan observasi awal, bahwa Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu Terhadap Pelayanan Publik kurang optimal dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu penulis ingin meneliti dengan permasalahan tersebut.

3) Informan Penelitian

Informan adalah orang yang memberikan informasi tentang keadaan yang terjadi pada permasalahan yang akan diteliti. 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 yang akan peneliti wawancara adalah

1. Kabid Humas Polda Bengkulu
2. Operator Layanan *Call Center* 110 Polda Bengkulu
3. Masyarakat Kota Bengkulu

4) Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a) Sumber Data

Sumber-sumber penelitian hukum dapat dibedakan menjadi dua sumber yaitu penelitian yang berupa bahan-bahan hukum primer dan bahan-bahan hukum sekunder.¹⁰ Jenis bahan hukum dapat dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Dalam penelitian ini, sumber bahan hukum terdiri atas:

1. Data Primer

Bahan hukum primer yang digunakan terdiri dari peraturan hukum atau peraturan perundang-undangan, catatan resmi, risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan hakim. Dalam penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan yang berhubungan dengan pembahasan tentang Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu:

- 1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* Jakarta: Prenadamedia Group, 2005, h 181

- 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 3) Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Tentang Layanan Polisi 110 Nomor 1 Tahun 2018

2. Data Sekunder

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.¹¹ Dalam penelitian ini bahan hukum sekunder yang digunakan meliputi:

- 1) Buku-buku ilmiah dibidang hukum
- 2) Jurnal ilmiah
- 3) Artikel ilmiah

3. Data Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, yaitu:

- 1) Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Kamus hukum.
- 2) Situs-situs di Internet seperti ensiklopedia, wikipedia dan yang berkaitan dengan Tema Penelitian yang dikaji.

b) Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data

- 1) Teknik Pengumpulan Data

¹¹ Petrer Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*,... h 181

Dalam Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi.

1. Wawancara

Metode wawancara digunakan untuk memperoleh informasi tentang hal-hal yang tidak diperoleh lewat pengamatan. Wawancara adalah teknik tanya jawab secara langsung mengenai masalah Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu, (*interviewer*) yang memberikan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan itu. Peneliti dengan informan yang dilakukan secara terbuka berdasarkan pedoman yang telah diusulkan sebelumnya. Penulis membuat pedoman wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan dan tersusun dalam *interview guide*.

Para informan dipilih dengan sengaja, yaitu mereka yang diperkirakan mampu memberikan jawaban lengkap sesuai dengan penelitian ini.

2. Dokumentasi

Dokumen berupa studi kepustakaan yakni mencari, menelusuri, mengumpulkan, dan mencatat data tertulis mengenai keterangan ilmiah dari buku-buku, jurnal-jurnal dan dokumen yang berisikan peraturan, hukum, pendapat-pendapat, teori-teori dari para ahli yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Dokumentasi dalam penelitian ini tentang Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu.

2) Teknik Analisis Data

Analisis data adalah menguraikan data dalam bentuk kalimat yang tersusun secara sistematis, jelas dan terperinci yang kemudian diinterpretasikan untuk memperoleh suatu kesimpulan. 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.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan tesis ini penulis akan menguraikan secara umum setiap bab yang meliputi beberapa sub bab yaitu sebagai berikut:

BAB I. Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Kegunaan Penelitian, Penelitian Terdahulu, Landasan Teori, Metode Penelitian dan Sistematika Penelitian. Hal ini merupakan dasar untuk menyusun bab-bab berikutnya, agar yang satu dengan yang lain saling terkait dan sistematis.

BAB II. Bab ini mencakup Teori Good Governance and Clean Government, Konsep Pelayanan, Teori Kinerja, Teori Kompetensi, Teori Manajemen dan Teori Fiqh Siyasah.

BAB III. Bab ini membahas tentang Gambaran Umum Objek Penelitian

BAB IV. Bab ini membahas tentang inti dari pembahasan, dan hasil dari penelitian. Penulis akan menguraikan secara sistematis tentang Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu.

BAB V. Dalam Bab ini penulis membuat Simpulan dan Saran.

