

*Police Studies Review*  
4(2), January 2020: 1-56  
Indonesian National Police Academy



This work is licensed under International Creative Common  
License Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0  
International (CC BY-NC-SA 4.0)



# PEMANFAATAN LAYANAN POLISI 110 OLEH *COMMAND CENTER* UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI POLRES BANYUMAS

Ariztra Arif Amandita  
Akademi Kepolisian Republik Indonesia  
✉ ariztra\_amandita@gmail.com

## ABSTRAK

Peluncuran Layanan Polisi 110 oleh Divisi TI Mabes Polri memiliki misi meningkatkan bentuk pelayanan Polri kepada masyarakat untuk mengimbangi perkembangan teknologi. Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian adalah bagaimana kemampuan para operator Layanan Polisi 110, keadaan sarana dan prasarana yang digunakan untuk mengoperasikan Layanan Polisi 110, serta tata cara penggunaan Layanan Polisi 110 oleh Command Center Polres Banyumas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana kemampuan para operatornya dalam mengoperasikan Layanan Polisi 110, bagaimana keadaan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Command Center dalam mendukung Layanan Polisi 110, serta pelaksanaan tata cara Layanan Polisi 110 apakah sudah sesuai protap dan kenyataan di lapangan. Teori yang digunakan antara lain teori kompetensi dan Perkap No. 20 Tahun 2014 tentang Layanan Polisi 110. Sedangkan konsepnya berupa konsep tentang Command Center, konsep tentang Layanan Polisi 110, konsep tentang Pelayanan Publik dan konsep tentang Manajemen Teknologi Informasi. Metode penelitian secara sistematis menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian lapangan. Berlokasi di Polres Banyumas, didukung dengan teknik pengumpulan data secara simultan dengan wawancara, observasi lapangan dan studi dokumen. Untuk validasi data digunakan metode triangulasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa para operator memiliki kemampuan yang telah memadai, memenuhi aspek kompetensi. Mengenai keadaan sarana dan prasarananya juga telah memenuhi standar yang ditetapkan dalam Perkap No.20 tahun 2014 tentang Layanan Polisi 110 bab III pasal 7 dan 8 tentang sarana dan prasarana. Namun pelaksanaan tata cara penggunaan di lapangan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang dibakukan melalui Perkap No.20 tahun 2014 tentang Layanan Polisi 110. Hal ini disebabkan karena adanya celah yang dapat memakan waktu respon polisi terhadap laporan, makatata cara tersebut disesuaikan dengan keadaan di lapangan, dan kemampuan para operatornya. Sehingga, kecepatan polisi dalam merespon laporan/ aduan tersebut dapat ditingkatkan.

Kata kunci : Layanan Polisi 110, Command Center Polres Banyumas, pelayanan publik, respon.

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang permasalahan

“Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945” (UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Dari cuplikan pembukaan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik tersebut menerangkan bahwa, negara memiliki kewajiban pada warga masyarakatnya untuk memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhannya. Dalam hal ini, negara diwakilkan oleh POLRI, selaku aparatur negara yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, dalam hal perlindungan, pelayanan dan pengayoman masyarakat. Tugas – tugas yang berkenaan pelayanan terebut, diemban oleh aparat Polri yang bertugas pada fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dan *Command Center*. Ini berfungsi untuk menerima berbagai laporan suatu peristiwa, pengaduan hingga keluhan dari masyarakat. Sehingga, menjadi salah satu ujung tombak pelaksana pelayanan yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat. Kemudian, dalam pembukaan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik huruf b juga disebutkan, “Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik”. Hal tersebut menambahkan bahwa disamping kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat yang harus sering dilakukan, juga dituntut untuk melakukan peningkatan pelayanan publik untuk meningkatkan kepercayaan (*trust*), agar kegiatan pelayanan publik tersebut dapat diakui dan ‘dibutuhkan’ oleh masyarakat.

Berkaitan dengan peningkatan pelayanan publik, maka secara umum dikeluarkanlah Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Dalam peraturan tersebut dijelaskan,

bahwa “setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan dan kondisi lingkungan”. Petikan tersebut memuat makna yakni, dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan harus memerhatikan beberapa prinsip, yakni

1. Sederhana, adalah Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif, adalah dalam penyusunan tersebut melibatkan masyarakat dan instansi pelaksana pelayanan untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan, bahwa Standar Pelayanan yang diterapkan harus dapat dilakukan secara terus menerus untuk melakukan perbaikan dan upaya peningkatan kualitas serta menumbuhkan inovasi-inovasi baru dalam pelaksanaan pelayanan.
5. Transparansi, yakni Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan, Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik serta mental.

(Lijan Poltak Sinambela, 2008: 6)

Dan seperti yang kita bersama sadari, kitahidup di zaman globalisasi atau istilah lainnya adalah zaman modernisasi. Modernisasi sendiri dalam ilmu sosial merujuk pada bentuk transformasi dari keadaan yang kurang maju atau kurang berkembang ke arah yang lebih baik dengan harapan kehidupan masyarakat akan menjadi lebih baik. (KBBI Online; <https://kbbi.web.id>). Modernisasi mencakup banyak bidang, contohnya dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Di zaman modernisasi seperti sekarang, manusia sangat bergantung pada teknologi. Terlebih, menurut Koentjaraningrat dalam bukunya yang berjudul “Ilmu Pengantar Antropologi” menyebutkan bahwa ‘*Modernisasi adalah usaha untuk hidup sesuai dengan zaman dan konstelasi dunia sekarang*’. Hal ini membuat teknologi menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Dari orang tua hingga anak muda, para ahli hingga orang awam pun menggunakan teknologi dalam berbagai aspek kehidupannya.

Bersamaan dengan perkembangan teknologi tersebut, Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia saat ini, Jendral Drs.H.M.Tito Karnavian, M.A.Ph.D meluncurkan suatu terobosan berupa Motto Promoter (Profesional, Modern, Terpercaya). Motto ini merupakan terobosan yang banyak dinilai positif dari berbagai kalangan. Terutama dalam hal mendukung *Grand Strategy* Polri kurun waktu 2016 sampai dengan 2025 yaitu Tahap *Strive for Excellence*. Tahap ini kebutuhan masyarakat akan lebih mengharapkan *multi-dimensional service quality* yang efektif dan efisien ditengah globalisasi kejahatan yang makin canggih. Melalui terobosan Promoter diharapkan pelayanan Polri terhadap masyarakat akan semakin baik. Adapun penjabaran Promoter sendiri adalah sebagai berikut:

- a. Profesional adalah meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia Polri yang semakin berkualitas melalui peningkatan kapasitas pendidikan dan pelatihan, serta melakukan pola-pola pemolisian berdasarkan prosedur baku yang sudah dipahami, dilaksanakan, dan dapat diukur keberhasilannya.
  - b. Modern adalah melakukan modernisasi dalam layanan publik yang didukung teknologi sehingga semakin mudah dan cepat diakses oleh masyarakat, termasuk pemenuhan kebutuhan Almatasus dan Alpakam yang makin modern.
  - c. Terpercaya adalah melakukan reformasi internal menuju Polri yang bersih dan bebas dari KKN, guna terwujudnya penegakan hukum yang obyektif, transparan, akuntabel, dan berkeadilan.
- ([www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com) , 31 Oktober 2018)

Ketiga Motto tersebut kemudian dirumuskan menjadi 10 poin prioritas Kapolri sebagai penjabarannya. Dalam rangka mewujudkan program prioritas Kapolri pada poin 2 yang berbunyi: “Peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis teknologi informasi”, Polres Banyumas selaku satuan kewilayahan yang mengemban kebijakan promoter tersebut, melakukan suatu upaya peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat melalui “LAYANAN POLISI 110”, yang diberitakan dalam sebuah portal berita lokal banyumas:

PURWOKERTO- Polres Banyumas meluncurkan aplikasi aduan berbasis jaringan telepon. Peluncuran aplikasi ini, sebagai wujud keterbukaan informasi dari dan untuk masyarakat. “Aplikasi ini bernama Layanan Polisi 110 Aplikasi Pengaduan Masyarakat, fungsinya sebagai media komunikasi antara Kepolisian dan masyarakat,” kata Kapolres Banyumas AKBP Gidion Arif Setyawan SIK SH M.Si. Dia menjelaskan, dengan adanya Layanan Polisi 110 Layanan Pelaporan/ Pengaduan Polres Banyumas ini, merupakan langkah mewujudkan Program Kapolri Jendral Drs. H.M. Tito Krnavian, M.A. Ph.d. Apalagi, program Kapolri sesuai dengan tagline Polres Banyumas. “Tagline Buka Komunikasi Tutup Korupsi sesuai dengan program Kapolri untuk melaksanakan pelayanan secara Profesional, Modern dan Terpercaya (Promoter), dilaksanakan dengan adanya modernisasi pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi,” jelasnya. Menurut Gidion, tagline Polres Banyumas dengan program PROMOTER Kapolri memotivasi keterbukaan informasi kepada publik. Selain itu, juga memotivasi anggota untuk meminimalisir korupsi dan transparansi anggaran. “Dengan pelayanan berbasis IT, ruang komunikasi kepada masyarakat semakin terbuka dan sebagai bentuk pelayanan prima,” ungkapnya. (radarbanyumas.co.id , 28 Oktober 2018, URL)

Seperti pada pemberitaan diatas, Layanan Polisi 110 diluncurkan untuk menjadi sebuah sarana dan wadah komunikasi antara masyarakat dengan Polres Banyumas, untuk menjembatani berbagai keluhan, laporan dan pengaduan dari masyarakat kepada Polres Banyumas melalui *Command Center* sebagai pelaksana pelayanan publik. Layanan ini memudahkan masyarakat Banyumas untuk menyampaikan laporan, keluhan ataupun pengaduan, dan sebaliknya juga Polres

Banyumas dimudahkan dalam pelaksanaan tugasnya menerima laporan, pengaduan dan keluhan masyarakat, selain secara pencatatanya lebih mudah, sifatnya yang *real time* dan mampu menampung jumlah yang lebih banyak dalam waktu yang bersamaan. Sehingga diharapkan dengan hadirnya aplikasi tersebut, Polres Banyumas dapat lebih sigap dan responsif terhadap laporan, aduan dan keluhan masyarakat yang diterima.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, peneliti melakukan penelitian untuk mengkaji lebih dalam tentang penggunaan Layanan Polisi 110 yang merupakan bentuk pelayanan dari Polres Banyumas kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan publik, sehingga peneliti memilih judul “PEMANFAATAN LAYANAN POLISI 110 OLEH *COMMAND CENTER* GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI POLRES BANYUMAS”.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti mengidentifikasi permasalahan, yakni “Bagaimanakah pemanfaatan Layanan Polisi 110 oleh *Command Center* guna meningkatkan pelayanan publik di Polres Banyumas?”.

## 1.2 Perumusan Pemasalahan

Untuk membatasi cakupan permasalahan berdasarkan latar belakang yang telah diidentifikasi permasalahannya, maka peneliti menguraikan pokok-pokok permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah kemampuan yang dimiliki oleh personel petugas *Command Center* Polres Banyumas?
- b. Dukungan sarana dan prasarana apa yang dimiliki oleh *Command Center* Polres Banyumas untuk mendukung aplikasi Layanan Polisi 110?
- c. Bagaimana pelaksanaan tata cara penggunaan Layanan Polisi 110?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan pada penelitian ini, maka peneliti mendeskripsikan tujuan penelitian ini, yakni:

- a. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa kemampuan yang dimiliki oleh petugas *Command Center* yang mengoperasikan Layanan Polisi 110 di Polres Banyumas.
- b. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa bagaimana keadaan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh *Command Center* dalam mendukung Layanan Polisi 110 di wilayah hukum Polres Banyumas.
- c. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan tata cara penggunaan Layanan Polisi 110 di wilayah hukum Polres Banyumas

## 1.4 Manfaat penelitian

Penelitian yang peneliti lakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Manfaat tersebut dibagi menjadi 2 (dua) yaitu manfaat secara teoritis maupun manfaat secara praktis. Berikut merupakan manfaat penelitian yang dapat dilihat dari sisi manfaat teoritis dan manfaat praktis yang dijabarkan untuk pemahaman kepada pembaca, yaitu :

- a. Manfaat Teoritis

1. Memperkaya khasanah ilmu pengetahuan tentang kepolisian dalam peningkatan pelayanan Polri khususnya Polres Banyumas dalam penggunaan aplikasi terbaru yaitu Layanan Polisi I10.
  2. Mengembangkan wawasan dan konsep yang berkaitan dengan penggunaan Layanan Polisi I10 bagi petugas Command Center itu sendiri untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat.
  3. Memberikan gambaran awal untuk menemukan solusi yang lebih baik dalam pengembangan kajian-kajian selanjutnya dan dapat dijadikan bahan referensi serta sumber rujukan terhadap penelitian yang sejenis yang akan dilakukan dimasa mendatang.
- b. **Manfaat praktis**
1. Manfaat bagi kepolisian Negara Republik Indonesia, yakni memberikan solusi pelayanan yang lebih efektif, modern dan bersifat respon cepat dalam menanggapi laporan dari masyarakat dengan inovasi melalui Layanan Polisi I10.
  2. Manfaat bagi pemerintah / instansi samping (kejaksaan, pengadilan, dan aparat penegak hukum lainnya), penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat praktis untuk memudahkan dalam pelaksanaan koordinasi mengenai berbagai peristiwa umum maupun tindak pidana, (laporan dan aduan) dengan mengoptimalkan penggunaan Layanan Polisi I10, agar koordinasi lebih terarah dan sesuai tujuan.
  3. Manfaat bagi masyarakat diharapkan penelitian ini mempunyai kegunaan informatif, sehingga masyarakat yang ingin melaporkan segala bentuk peristiwa, bentuk-bentuk kejahatan kriminalitas ataupun keluhan terhadap kinerja aparat di lapangan, dapat menyampaikannya kepada Polres Banyumas, tanpa harus datang ke kantor polisi, dan saling berbagi informasi mengenai peristiwa yang terjadi di masyarakat secara *real time* dan terbarukan, dapat menjangkanya melalui Layanan Polisi I10.

## TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Tinjauan kepustakaan merupakan bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dari suatu pranata keilmuan sehingga merupakan bagian yang harus dilakukan dalam suatu proses penelitian dan ditujukan untuk memecahkan permasalahan penelitian.

Tinjauan kepustakaan terdiri dari dua sumber kepustakaan, yaitu kepustakaan penelitian dan kepustakaan konseptual. Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan maka peneliti menguraikan mengenai kepustakaan penelitian dan kepustakaan konseptual.

### 2.1 Kepustakaan Penelitian

Kepustakaan penelitian adalah suatu hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang adahubungannya dengan penelitian yang

akan dilakukan oleh peneliti. Menurut Creswell (2002: 18) bahwa tujuan dari kepustakaan dalam studi penelitian adalah sebagai berikut:

- Memberitahu pembaca mengenai hasil penelitian-penelitian lain yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilaporkan atau dikerjakan.
- Menghubungkan suatu penelitian dengan dialog yang lebih luas dan berkesinambungan tentang suatu topik dalam pustaka, untuk kemudian mengisi dan memperluas penelitian-penelitian sebelumnya.
- Sebagai acuan untuk membandingkan hasil penelitian dengan temuan-temuan lain.

Terdapat 3 kepustakaan penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu penelitian dari Jumptua Simanjan pada tahun 2015 silam yang berjudul "MANAGEMENT PENYIDIKAN TINDAK PIDANA PENIPUAN OLEH SATUAN RESERSE KRIMINAL POLRESTA YOGYAKARTA". Kemudian penelitian dari Hendrioka Risqi Arko, pada tahun 2015 silam dengan judul "UPAYA PENINGKATAN PENYIDIKAN TINDAK PIDANA CURANMOR OLEH SATUAN RESKRIM MELALUI PEMANFAATAN CCTV GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN SITUASI KAMTIBMAS". Dan yang ketiga, penelitian dari Septyan Rangga Okky Saputra yang dilakukan pada tahun 2018 silam, berjudul "PERAN PENGGUNAAN APLIKASI E-PENYIDIKAN OLEH SATUAN RESKRIM POLRESTABES BANDUNG DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT". Di bawah ini akan dibahas tentang ringkasan penelitian terdahulu dengan penjabarannya yaitu pendekatan, metode, dan hasil penelitian. Berikut ringkasannya

Tabel 2.1

Ringkasan Penelitian Terdahulu

NO	JUDUL/PENULIS	HASIL	PERSAMAAN	PERBEDAAN	KEBARUAN
1	Jumptua Simanjan, Taruna Akpol Tahun 2015  Management Penyidikan Tindakan Pidana Penipuan Oleh Satuan Reserse Kriminal Polresta Yogyakarta	Bahwa secara keseluruhan angka Satuan Reserse Kriminal Polresta Yogyakarta dalam proses penyidikan telah adaptif terhadap tindakan pidana penipuan, secara procedural telah dilakukan dan sesuai dengan fungsi manajemen.	Menggunakan pendekatan kualitatif  Temanya penelitian yaitu pemanfaatan teknologi informasi	Tidak menggunakan sarana teknologi e-manajemen penyidikan  Lokasi penelitian yang dilaksanakan di Polda DIY	Sarana teknologi yang digunakan yakni Layanan Polisi 110  Lokasi Penelitian di Polres Banyumas  Objek yang

				Objek yang diteliti yaitu masalah yang terjadi dalam manajemen penyidikan tindakan pidana penipuan	diteliti adalah pemanfaatan Layanan Polisi I10 untuk meningkatkan pelayanan publik
2	Hendrioka Risi Arko B. Taruna Akpol Tahun 2015  "Upaya Peningkatan Penyidikan Tindakan Pidana Curanmor Oleh Satuan Reskrim Melalui Pemanfaatan CCTV Guna Meningkatkan Pelayanan Situasi Kamtibmas"	Bahwa sumber daya manusia yang dimiliki oleh satuan Reskrim Polres Cilacap dapat ditingkatkan secara kuantitas dan kualitas dalam meningkatkan kemampuan bagi personel Satuan Reskrim.	Menggunakan pendekatan kualitatif  Konsep Manajemen Teknologi Informasi  Temanya yaitu pemanfaatan teknologi informasi	Sarana teknologi yang digunakan yaitu CCTV, System Sensor Security, SMS  Lokasi penelitian di Polres Cilacap  Objek yang diteliti yaitu upaya peningkatan penyidikan tindakan pidana curanmor oleh satuan Reskrim melalui pemanfaatan CCTV guna meningkatkan situasi kamtibmas	Sarana teknologi yang digunakan yakni Layanan Polisi I10  Lokasi Penelitian di Polres Banyumas  Objek yang diteliti adalah pemanfaatan Layanan Polisi I10 untuk meningkatkan pelayanan publik

3	Okky, Septyan Rangga. Taruna Akpol Tahun 2018  "Peran Penggunaan Aplikasi E-Penyidikan Oleh Satuan Reskrim Polrestabes Bandung Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat:	Pengetahuan masyarakat dan penyidikan yang e-penyidikan masih minim  Terdapat berbagai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perkembangan E-Penyidikan	Metode Pendekatan kualitatif,  Topik pelayanan berbasis IT  Jenis Penelitian <i>Field Research</i>	Fokus penelitian kepada aplikasi E-Penyidikan  Lokasi penelitian yang dilakukan di Polrestabes Bandung  Objek yang diteliti adalah peranan aplikasi E-Penyidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat	Sarana teknologi yang digunakan yakni Layanan Polisi I10  Lokasi Penelitian di Polres Banyumas  Objek yang diteliti adalah pemanfaatan Layanan Polisi I10 untuk meningkatkan pelayanan publik
---	--	--	--	--	---

Sumber :Kepustakaan penelitian yang diolah, 2019.

## 2.2 Kepustakaan Konseptual

Dalam penelitian ini peneliti mempelajari teori dan konsepsi yang relevan sehingga dapat digunakan sebagai pisau analisis terhadap temuan-temuan penelitian serta mampu memberikan gambaran yang jelas tentang permasalahan yang diteliti secara ilmiah. Untuk membahas, mengetahui, dan menerangkan tentang pemanfaatan Layanan Polisi I10 oleh Command Center Polres Banyumas dalam peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat, peneliti menggunakan teori dan konsep sebagai berikut:

### 2.2.1 Teori

#### 2.2.1.1 Teori Kompetensi

Apa yang dilakukan sebelum ada kompetensi, bagaimana merekrut dan menyeleksi orang untuk pekerjaan, atau menilai mereka untuk dipromosikan, merupakan pertanyaan-pertanyaan kunci dalam rangka melacak asal-muasal atau sejarah kompetensi. Sebelum analisis "competencies", atau *competence*, ada yang dinamakan analisis pekerjaan, kriteria, atau dimensi-dimensi.

Pada umumnya, para profesional kepegawaian atau manajemen sumber daya manusia dan psikolog telah mengembangkan deskripsi jabatan termasuk kunci tugas dan tanggung jawab dan kemudian hipotesis *skill*, kemampuan, pengalaman, dan atribut personal yang dipersyaratkan dari pemegang jabatan yang berhasil, (Wood, 1998). Terminologi, kompetensi sebenarnya bukanlah hal yang

baru dalam wacana manajemen sumber daya manusia maupun psikologi organisasi. Konsep kompetensi telah lama menjadikajian, bahkan telah menjadi bahan perdebatan dalam berbagai jurnal, majalah, dan bukuteks.

Akan tetapi, konsep kompetensi mulai populer kira-kira pada 1990-an atau bahkan tahun 2000-an khususnya di Indonesia. Terminologi kompetensi mulai banyak dipakai orang dalam berbagai penggunaan, tetapi banyak orang berbedadalam persepsi tentang konsep kompetensi. Sekarang ini kurikulum pendidikan nasional juga disusun dengan pendekatan kompetensi, dengan penyebutan "kurikulum berbasis kompetensi".

Menurut Zwell (2000), terdapat 7 determinan yang mempengaruhi atau membentuk kompetensi, yakni:

- a. **Kepercayaan dan nilai.** Kepercayaan dan nilai seseorang terhadap sesuatu sangat berpengaruh terhadap sikap dan perilaku seseorang. Seseorang yang memiliki nilai dan kepercayaan diri tidak kreatif dan inovatif cenderung tidak berpikir dan bersikap untuk menemukan sesuatu yang baru dan menantang bagidirinya.
- b. **Keahlian / ketrampilan.** Aspek ini memegang peranan sangat penting dalam membentuk kompetensi. Sebagai contoh, *public speaking* ketrampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki.
- c. **Pengalaman.** Pengalaman merupakan elemen penting dalam membentuk penguasaan kompetensi seseorang terhadap tugas.
- d. **Karakteristik personal.** Karakteristik kepribadian seseorang turut berpengaruh terhadap kompetensi seseorang. Kompetensi seseorang dalam manajemen konflik dan negosiasi dari orang yang memiliki sifat pemaahakan berbedadengan orang yang memiliki sifat penyabar.
- e. **Motivasi.** Motivasi seseorang terhadap suatu pekerjaan atau aktivitas akan berpengaruh terhadap hasil yang dicapai. Motivasi merupakan faktor kompetensi yang sangat penting.
- f. **Isu-isu emosional.** Hambatan dan blok-blok emosional sering kali dapat membatasi penguasaan kompetensi. Ketakutan membuat kesalahan, perasaan malu, perasaan tidak suka, selalu berpikir negative terhadap seseorang, pengalaman masa lalu yang selalu negative sangat berpengaruh terhadap penguasaan kompetensi seseorang.
- g. **Kapasitas intelektual.** Kapasitas intelektual seseorang akan berpengaruh terhadap penguasaan kompetensi. Kompetensi tergantung pada kemampuan kognitif, seperti berpikir konseptual dan berpikir analitis.

Yang menarik dan sering terjadi adalah kenyataan bahwa orang sering kali tidak menyadari pengetahuan yang dimilikinya. Proses

pembelajaran akan membawaseorang dari keadaan kompeten tidak sadar ke kompeten sadar. Sebagian orang tertentu (awam) cenderung menggunakan daftar pemeriksaan mental untuk memastikan keputusan yang telah dibuat berbasis pemikiran yang kuat dan semua faktor yang relevan telah dipertimbangkan. Beberapa orang yang lain (ahli) mengandalkan pengalaman uji coba sebelumnya (*heuristic*), keahlian penilaiannya sendiri, dan tidak mempertimbangkan seberapa tepat dia membuat keputusan karena pengetahuannya cenderung tenggelam ke alam bawah sadar.

#### 2.2.1.2 Perkap No. 20 Tahun 2014 Tentang Layanan Call Center 110 Bab III Pasal 7 dan 8 Tentang Sarana dan Prasarana

##### Pasal 7

- (1) Sarana dan prasarana pada Operator Tingkat 1, Operator Tingkat 2 dan Operator Tingkat 3, meliputi:
  - a. ruang operator;
  - b. perangkat keras; dan
  - c. perangkat lunak.
- (2) Ruang Operator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
  - a. ruang Operator Tingkat 1 dan Operator Tingkat 2, berada di Mabes Polri atau tempat lain yang ditunjuk; dan
  - b. ruang Operator Tingkat 3, berada di SPKT Polda dan Polres.
- (3) Perangkat keras dan lunak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan huruf c tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini.

##### Pasal 8

- (1) Sarana dan prasarana pada Operator Tingkat 1 dan 2 menggunakan penyedia jasa mitra Polri.
- (2) Sarana dan prasarana pada Operator Tingkat 3 menggunakan milik Polri.
- (3) Pemeliharaan sarana dan prasarana menjadi tanggung jawab Div TI Polri.

#### 2.2.1.3 Perkap No. 20 Tahun 2014 Tentang Layanan Call Center 110, Bab II Pasal 4, 5 dan 6 Tentang Pelaksanaan Layanan Call Center 110

##### Pasal 4

- (1) Layanan Polisi 110 dilaksanakan oleh:
  - a. Operator Tingkat 1;
  - b. Operator Tingkat 2; dan
  - c. Operator Tingkat 3.
- (2) Operator Tingkat 1 dan Operator Tingkat 2 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b dilaksanakan oleh Div TI Polri.
- (3) Operator Tingkat 3 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilaksanakan oleh operator SPKT Polda dan Polres.

##### Pasal 5

- (1) Operator Tingkat 1 dalam menerima Laporan/ Pengaduan dari masyarakat terlebih dahulu mengucapkan salam dan diakhiri salam penutup serta melaksanakan tugas sebagai berikut:
  - a. melakukan verifikasi data pelapor/ pengadu;
  - b. melakukan klarifikasi kebutuhan pelapor/ pengadu;
  - c. mencatat Laporan/ Pengaduan secara singkat dan jelas;
  - d. memberitahukan nomor Laporan/ Pengaduan kepada pelapor/ pengadu;
  - e. meneruskan Laporan/ Pengaduan ke Operator Tingkat 2; dan
  - f. menyimpan data Laporan/ Pengaduan.
- (2) Operator Tingkat 2, melaksanakan tugas:
  - a. menerima aplikasi laporan dari Operator Tingkat 1;
  - b. meneruskan laporan dalam bentuk data pada aplikasi Layanan Polisi I10 ke Operator Tingkat 3 pada SPKT Polda/ Polres;
  - c. menghubungi SPKT Polres, apabila aplikasi Laporan/ Pengaduan tidak dibuka oleh SPKT Polres dalam waktu 10 menit;
  - d. menghubungi pihak pelapor/ pengadu, apabila diperlukan; dan
  - e. menyimpan data laporan pada sistem aplikasi Layanan Polisi I10
- (3) Operator Tingkat 3 pada SPKT Polda, melaksanakan tugas:
  - a. menerima Laporan/ Pengaduan atau tembusan dari Operator Tingkat 2;
  - b. mengecek dan memonitor tindak lanjut penanganan Laporan/ Pengaduan di jajarannya;
  - c. menyimpan data laporan pada aplikasi Layanan Polisi I10
  - d. menerima laporan perkembangan penanganan Laporan/ Pengaduan dari petugas di lapangan dan/ atau unit patroli;
  - e. menghubungi Operator Tingkat 3 pada SPKT Polres, apabila Laporan/ Pengaduan tidak ditangani dalam waktu 10 menit;
  - f. menginformasikan status Laporan/ Pengaduan ke Operator Tingkat 2 apabila Laporan/ Pengaduan sudah selesai ditindaklanjuti; dan
  - g. mencatat rangkaian tindak lanjut Laporan/ Pengaduan ke dalam buku mutasi.
- (4) Operator Tingkat 3 pada SPKT Polres, melaksanakan tugas;
  - a. Menerima dan membuka aplikasi laporan dari Operator Tingkat 2 sesaat setelah sirine atau alarm berbunyi;
  - b. Meneruskan Laporan/ Pengaduan kepada petugas piket fungsi terkait di SPKT;
  - c. memonitor tindak lanjut dari satuan dungs kepolisian terkait dan/ atau petugas di lapangan;
  - d. menerima laporan perkembangan penanganan Laporan/ Pengaduan dari petugas di lapangan atau unit patroli;
  - e. menginformasikan status Laporan/ Pengaduan ke Operator Tingkat 2 apabila Laporan/ Pengaduan sudah selesai ditindaklanjuti; dan
  - f. mencatat rangkaian tindak lanjut Laporan/ Pengaduan ke dalam buku mutasi.

Pasal 6

Petugas Piket fungsi terkait yang menangani Laporan/ Pengaduan yang diterima dari Operator Tingkat 3 SPKT Polda/ Polres, melakukan tindakan:

- a. meneruskan Laporan/ Pengaduan kepada petugas kepolisian atau unit Patroli yang paling dekat dengan TKP;
- b. mendatangi dan menangani TKP;
- c. mengendalikan petugas atau unit Patroli;
- d. melaporkan secara berjenjang setiap perkembangan penanganan; dan
- e. mencatat dalam buku mutasi.

## 2.2.2 KerangkaKonseptual

### 2.2.2.1 Konsep *Command Center*

Secara umum *Command Center (CC)* dapat diartikan sebagai lokasi/tempat untuk menyediakan perintah, koordinasi, dan pembuatan keputusan dalam mendukung respon suatu kejadian penting. Tujuan dari *CC* adalah mengumpulkan dan memproses informasi yang dibutuhkan agar dapat mengatur dan mengendalikan berbagai kejadian dan kesadaran situasional secara cepat dan efektif.

*Command Center* merupakan salah satu fasilitas yang diperlukan oleh institusi/perusahaan dalam menjalankan *Crisis Management* atau *Business Continuity Management*. *Command Center* adalah sebuah lokasi yang lengkap dengan infrastruktur yang diperlukan, dimana seorang Direktur (Ketua CMT) bersama-sama dengan Tim, untuk melakukan meeting, mengambil keputusan menugaskan, mengkoordinasi, memonitor dan mengontrol seluruh tindakan yang diperlukan sebagai respon terhadap krisis yang dihadapi perusahaan, meliputi : tindakan tanggap darurat, action plan untuk perbaikan dan pemulihan, langkah pengadaaan, dan langkah penyediaan informasi publik (Bahar, 2014).

Sedangkan untuk *Command Center* yang dimiliki Polri saat ini, memiliki tujuan yang tidak jauh berbeda dengan pengertian di atas. *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 urjensi tinggi. Selain itu, *Command Center* juga menjadi naungan bagi Layanan Polisi I10, yang memiliki tugas pelayanan kepada masyarakat bagi yang ingin melaporkan/ mengadukan suatu peristiwa, dan juga menanyakan informasi publik kepada pihak Kepolisian.

### 2.2.2.2 Konsep Layanan Polisi I10

Layanan Polisi 110 atau yang terlebih 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 Polisi 110 ini juga digunakan untuk menerima dan memproses laporan/ pengaduan tentang permasalahan masyarakat melalui fasilitas nomor telepon bebas pulsa 110.

Dalam menyediakan Layanan Polisi 110 ini, Polri bekerja sama dengan PT. Telkom Indonesia untuk menyediakan nomor dan jalur darurat bebas pulsa 110, sehingga tanpa menggunakan pulsa, masyarakat dapat melaporkan atau mengadukan keluhan atau peristiwa yang dialami, dilihat atau diketahui, serta dapat juga menanyakan informasi apa saja yang mereka butuhkan.

Secara struktur organisasi, sejatinya Layanan Polisi 110 ini berada di bawah SPKT Polda/ Polres, dan setiap laporan/ pengaduan yang diterima, dilaporkan juga ke SPKT untuk dicatat dalam buku registrasi laporan. Untuk pertanggung jawabannya, Layanan Polisi 110 ini yang berada satu atap dengan *Command Center*, bertanggung jawab secara langsung kepada Kabag Ops dan Kapolres.

Layanan Polisi 110 dilaksanakan dengan 7 prinsip utama, yakni:

- a. legalitas, yaitu penyelenggaraan Layanan Polisi 110 kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. profesional, yaitu menyelenggarakan Layanan Polisi 110 dilaksanakan oleh anggota Polri yang memiliki keahlian di bidangnya;
- c. akuntabilitas, yaitu penyelenggaraan Layanan Polisi 110 kepada masyarakat dapat dipertanggungjawabkan;
- d. bermanfaat, yaitu penyelenggaraan Layanan Polisi 110 berguna bagi kepentingan masyarakat dan keberhasilan tugas kepolisian;
- e. transparan, yaitu penyelenggaraan Layanan Polisi 110 bersifat terbuka untuk kepentingan masyarakat dan keberhasilan tugas kepolisian;
- f. humanis, yaitu penyelenggaraan Layanan Polisi 110 dilaksanakan secara sopan, ramah, menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia; dan
- g. responsif, yaitu penyelenggaraan Layanan Polisi 110 dilaksanakan secara cepat, tepat, efektif dan efisien.

### 2.2.2.3 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

- a. Dalam konteks pelayanan publik menurut Moenir (Kurniawan 2005 : 7) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat.
- b. Pelayanan Publik menurut Sinambeladkk (2010 : 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.
- c. Pelayanan publik menurut Wasistiono (Hardiyansyah 2011: 11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atau pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.
- d. Sedangkan menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) bahwa pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan barang dan jasa. Dari uraian di atas pelayanan publik dapat diartikan sebagai aktivitas pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun pihak swasta dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan interpersonal dengan begitu tercipta suatu kepuasan barang dan jasa.
- e. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Diketahui dari beberapa pengertian di atas, secara garis besar pelayanan publik memiliki makna berupa kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti barang, jasa dan/atau administratif sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Kemudian, adapun klasifikasi Pelayanan Publik Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011:20-23) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu:

- a. Pelayanan Kebutuhan Dasar Pelayanan kebutuhan dasar adalah pelayanan yang meliputi kebutuhan dasar masyarakat.
- b. Pelayanan Umum Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus menyediakan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:
  1. Pelayanan Administratif Merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), passport, informasi kriminal, dan informasi lainnya.
  2. Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, meliputi: jaringan telepon, penyedia tenaga listrik, penyediaan air bersih.
  3. Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan persampahan, drainase, jalan dan trotoar, parkir, penanggulangan bencana banjir, gempa, gunung meletus dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III dalam Hardiyansyah (2011:24) adalah:

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitas sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

#### 2.2.2.4 Konsep Manajemen Teknologi Informasi

Manajemen teknologi merupakan sebuah kajian atau bahasan yang menghubungkan disiplin ilmu rekayasa / teknik, ilmu pengetahuan dan manajemen dalam menempatkan perencanaan, pengembangan dan implementasi kemampuan untuk membentuk dan menyelesaikan tujuan operasional dan strategis perusahaan. Jadi sebenarnya bukan semata berkaitan dengan kajian teknis, misalnya di lantai produksi. Tetapi juga mengenai bagaimana menciptakan atau membuat teknologi (*sciences*) dan pengelolaannya (manajemen) di sebuah organisasi.

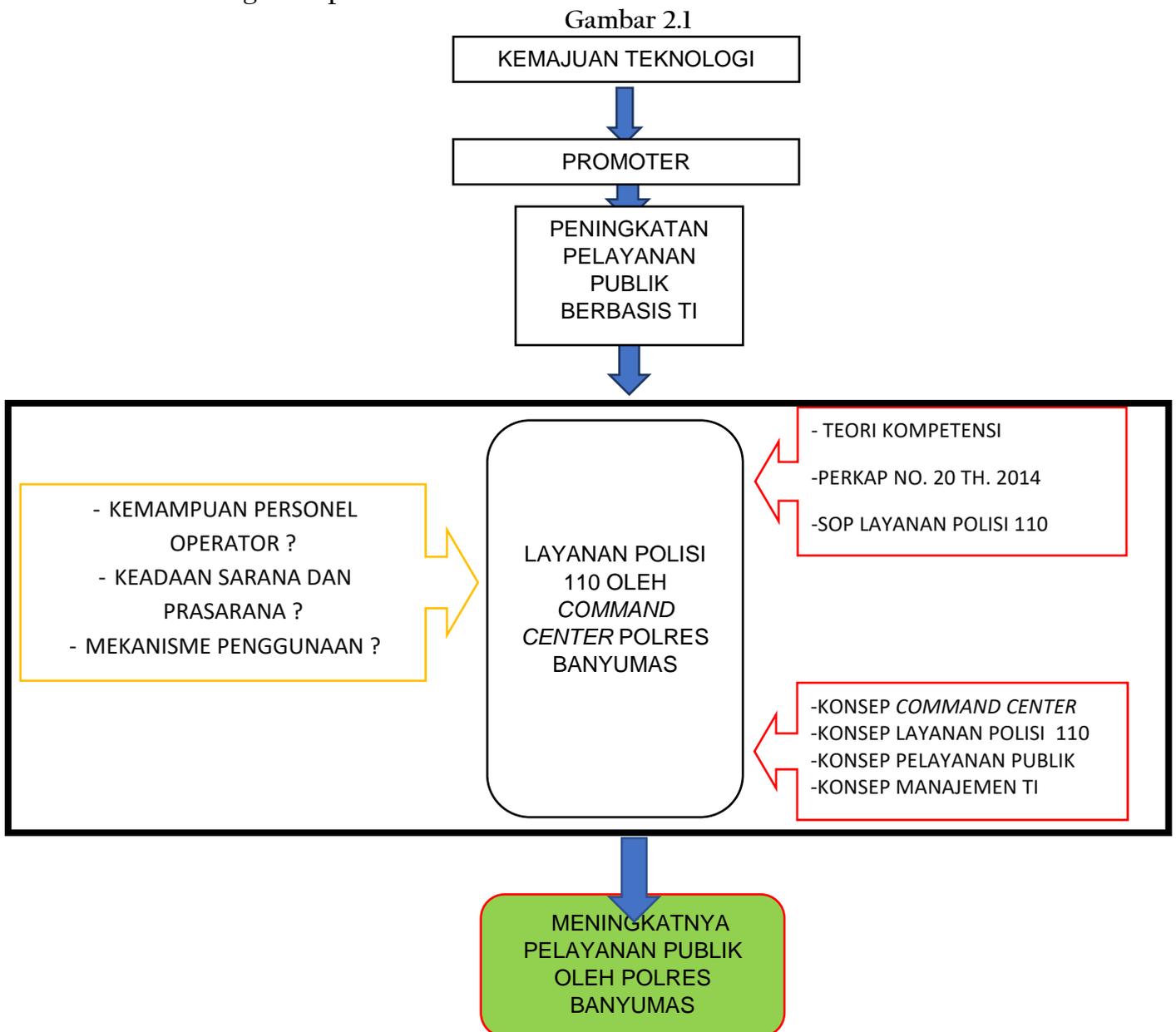
Sistem telekomunikasi merupakan kumpulan *hardware* dan *software* yang sesuai (*compatible*) yang disusun untuk mengkomunikasikan berbagai macam informasi dari satu lokasi ke lokasi lain. Sistem telekomunikasi saat ini bisa mengirimkan informasi dalam bentuk teks, gambar, suara, maupun dalam bentuk video. Suatu perusahaan layanan telekomunikasi biasanya memberikan biaya yang berbeda untuk setiap layanan fasilitas informasi yang diberikan. Demikian juga mengenai *hardware* dan *software* yang digunakan akan berbeda, bergantung pada jenis informasi yang akan dikirimkan.

Fungsi dari sistem telekomunikasi adalah untuk mengirim dan menerima data dari satu lokasi ke lokasi yang lain. Sistem telekomunikasi harus melakukan beberapa fungsi yang terpisah yang tidak kelihatan oleh orang yang menggunakannya. Sistem telekomunikasi mengirimkan informasi, membangun penghubung antar pengirim dan penerima, menyampaikan pesan dengan cara yang paling efisien, melakukan pengolahan awal untuk menjamin bahwa informasi akan sampai kepada penerima yang tepat, melakukan pengecekan terhadap data yang dikirim dan memperbaiki format yang salah, mengubah format dari format yang satu ke format yang lain.

Telekomunikasi telah menolong persoalan yang disebabkan oleh masalah geografi dan waktu sehingga memungkinkan organisasi untuk mempercepat produksi dan pengambilan keputusan tentang produk baru misalnya masuk ke pasar baru serta menciptakan hubungan baru dengan pelanggan dan supplier. Keen (1986) menyatakan bahwa apabila perusahaan gagal dalam mempertimbangkan masalah telekomunikasi dalam rencana strategisnya, maka perusahaan tersebut akan jatuh dan tidak bisa untuk mengembangkan bisnisnya lagi karena masalah telekomunikasi.

Dalam penelitian ini, bentuk atau jenis sarana informasi yang digunakan berupa gelombang elektromagnetik yang disalurkan melalui kabel dengan media pesawat telepon atau melalui telepon seluler, yang dihubungkan menuju saluran bebas pulsa II0.

## 2.3 Kerangka Berpikir



## METODE PENELITIAN

### 3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian

Untuk menciptakan suatu penelitian yang terarah dan mendapatkan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peneliti, maka ditentukan suatu pendekatan dan metode penelitian yang akan digunakan sebagai berikut:

### 3.1.1 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. Purwanto (2010:163) mendefinisikan "Penelitian adalah cara penemuan kebenaran atau pemecahan masalah yang dilakukan secara ilmiah".

Dalam penelitian ini, pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yakni bentuk penelitian yang menuntut sebuah pemahaman secara mendalam terhadap suatu fenomena, dengan instrumen penelitiannya adalah diri peneliti itu sendiri. Pendekatan ini juga lebih menekankan kepada proses dalam melakukannya, 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.

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 konsepsi apa yang akan dilaksanakan dan apa yang akan diteliti dari masalah yang ada, sehingga penelitian dapat terlaksana sesuai dengan rencana yang dibuat sehingga tidak memerlukan biaya dan waktu yang sia-sia.

Mengikuti konsep ilmiah artinya penelitian yang dilakukan harus mengikuti langkah-langkah yang telah ditetapkan atau ditentukan mulai dari awal sampai akhir kegiatan penelitian dengan tujuan untuk memperoleh ilmu pengetahuan. Para ahli pun telah banyak memberikan pengertian atau definisi penelitian, beberapa diantaranya sebagai berikut:

- a. **Sanapiah Faisal** : Penelitian merupakan suatu aktivitas dalam menelaah suatu problem dengan menggunakan metode ilmiah secara tertata dan sistematis untuk menemukan pengetahuan baru yang dapat diandalkan kebenarannya mengenai dunia alam dan dunia sosial.
- b. **Mohamad Ali** : Penelitian ialah suatu cara untuk memahami sesuatu melalui proses penyelidikan atau usaha dengan mencari bukti-bukti yang muncul sehubungan dengan masalah tersebut, yang dilakukan secara hati-hati sehingga diperoleh pemecahannya.
- c. **Donald Ary** : Penelitian merupakan penerapan dari pendekatan ilmiah pada suatu pengkajian masalah dalam memperoleh informasi yang berguna dan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.

Data yang diperoleh melalui penelitian mempunyai kriteria tertentu yaitu valid. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan peneliti. Misalnya, dalam suatu peristiwa bencana alam, dilaporkan dari instansi yang berwenang terdapat 150 korban meninggal dunia, 30 luka berat dan 40 lainnya luka ringan. Padahal, temuan dari para relawan yang terjun langsung ke lapangan mencatat ada 190 korban yang meninggal dunia, 74 luka berat dan 19 luka ringan, maka derajat validitas hasil laporan dari badan tersebut rendah atau dengan kata lain disebut tidak valid.

### 3.1.2 Metode Penelitian

Pada dasarnya metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu metode yang relevan dengan tujuan yang ingin dicapai. Menurut Sugiyono (2010:2) pengertian metode penelitian adalah sebagai berikut:

“Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan yang dapat ditemukan, dibuktikan, dikembangkan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.”

Secara spesifik, metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian lapangan (*field research*). Peneliti bermaksud mengumpulkan data lapangan dan mengamati secara seksama mengenai aspek-aspek tertentu yang berkaitan erat dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data-data yang menunjang penyusunan naskah penelitian. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian studi empiris. Studi empiris adalah studi yang dilakukan berdasarkan data-data eksperimental hasil pengamatan, pengalaman, trial and error (uji coba), juga menggunakan ke 5 panca indra manusia (penglihatan, perasa, penciuman, pendengaran, sentuhan) dan bukan secara teoritis dan spekulasi, lebih untuk ilmu pengetahuan dan penelitian.

### 3.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan kepada organ *Command Center* yang meliputi objek penelitian berupa sumber daya organisasi tersebut. Sehingga dengan meningkatnya kapasitas objek tersebut, dapat berpengaruh kepada peningkatan pelayanan publik yang menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam hal ini, *Command Center* melaksanakan pelayanan tersebut melalui Layanan Polisi 110.

### 3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian adalah di wilayah hukum Polres Banyumas. Lokasi yang digunakan peneliti dalam melaksanakan penelitian berdasarkan surat perintah Gubernur Akpol Nomor: Sprin/ 1079/ XI/2018, tanggal 22 November 2018 tentang pelaksanaan penelitian skripsi Taruna Tk.IV Angkatan 50 Detasemen Wicaksana Adhimanggala dan Lampiran Keputusan Gubernur Akpol Nomor: KEP/ 17/ I/ 2019 tanggal 4 Januari

2019 tentang Judul dan Lokasi Penelitian Taruna Tk.IV Angkatan 50 Detasemen Wicaksana Adhimanggala.

#### 3.4 Sumber Data / Informasi

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Contoh data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.

Contoh data sekunder misalnya catatan atau dokumentasi perusahaan berupa absensi, gaji, laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, data yang diperoleh dari majalah dan lain sebagainya.

##### 3.4.1 Sumber Data Primer

a.

Wawancara dilakukan dengan informan atau narasumber dari Polres Banyumas dengan rincian sebagai berikut:

1. Kapolres Banyumas, AKBP Bambang Yudhantara Salamun, S.IK, M.Si
2. Staff Bag Ops Polres Banyumas, Aiptu Sunarto
3. Operator *Command Center* Polres Banyumas, Bripda M. Azandan Brigadir Sosiawan
4. *IT Master Command Center* Polres Banyumas, Ekky Maulana, S.Kom.

b. Observasi yang peneliti lakukan terhadap Polres Banyumas dan *Command Center*

Polres Banyumas guna untuk mengetahui struktur organisasi Polres Banyumas, kedudukan *Command Center* Polres Banyumas, serta fasilitas, sarana dan prasarana yang dimiliki.

##### 3.4.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh dengan melakukan penelitian dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Adapun dokumen yang diteliti di Polres Banyumas adalah Intel Dasar Tahun 2018, data jumlah sarana prasarana dan logistik dan jumlah sarana komunikasi, data jumlah laporan yang diterima melalui Layanan Polisi 110, data jumlah petugas operator Layanan Polisi 110 dari *Command Center* Polres Banyumas yang aktif.

#### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian, teknik pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya dan apa alat yang digunakan. Jenis sumber data adalah mengena dari mana data diperoleh. Apakah data diperoleh dari sumber langsung (data primer) atau data diperoleh dari sumber tidak langsung (data sekunder).

Teknik Pengumpulan Data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Teknik menunjukkan suatu cara sehingga dapat diperlihatkan pemanfaatannya melalui wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi dan

sebagainya. Sedangkan Instrumen Pengumpulan Data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Karena berupa alat, maka instrumen dapat berupa lembar cek list, pedoman wawancara, kamera foto dan lainnya.

Adapun empat teknik pengumpulan data yang biasa digunakan adalah angket, observasi dan wawancara, peneliti dan dokumen. Disini akan dibahas mengenai teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

### 3.5.1 Teknik Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap narasumber atau sumber data. Wawancara pada penelitian sampel besar biasanya hanya dilakukan sebagai studi pendahuluan karena tidak mungkin menggunakan wawancara pada 1000 responden, sedangkan pada sampel kecil teknik wawancara dapat diterapkan sebagai teknik pengumpul data (umumnya penelitian kualitatif)

Wawancara terbagi atas wawancara terstruktur dan tidak terstruktur.

Wawancara terstruktur artinya peneliti telah mengetahui dengan pasti apa informasi yang diinginkan dari responden sehingga daftar pertanyaannya sudah dibuat secara sistematis. Peneliti juga dapat menggunakan alat bantu tape recorder, kamera foto dan material lain yang dapat membantu kelancaran wawancara.

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas, yaitu peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan yang akan diajukan secara spesifik dan hanya memuat poin-poin penting masalah yang diinginkan dari responden.

### 3.5.2 Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukuri sikap dari responden (wawancara dan angket) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi). Teknik ini digunakan bila peneliti ditunjukkan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar.

#### a. *Participant Observation*

Dalam observasi ini, peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan sehari-hari anggota Polri khususnya petugas *Command Center* Polres Banyumas dan situasi yang diamati sebagai sumber data.

#### b. *Non-participant Observation*

Berlawanan dengan *participant Observation*, *Non-participant Observation* merupakan observasi yang peneliti tidak ikut secara langsung dalam kegiatan atau proses yang sedang diamati. Misalnya penelitian tentang pola pembinaan olahraga, seorang peneliti yang menempatkan dirinya sebagai pengamat dan mencatat berbagai peristiwa yang dianggap perlu sebagai data penelitian.

Kelemahandarimetodeiniadalahpenelititidakakanmemperoleh data yang mendalamkarenahanyabertindaksebagaipengamatdariluaranpamengetahuimakna yang terkandung di dalam peristiwa. Alat yang digunakan dalam teknik observasi ini antara lain: lembar cek list, buku catatan, kamera photo, dll.

### 3.5.3 Penelitian Dokumen

Penelitian Dokumen (*Document Research*) diperlukan untuk memperjelas informasi yang telah diperoleh dan mencari tambahan informasi yang diperlukan melalui sumber lain. Hal tersebut dilakukan dengan cara mencari dan mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan laporan yang telah diterima melalui Layanan Polisi I10. Dengan mencari sumber data dari Polres Banyumas seperti Bagian Operasi, *Command Center*, SPKT, dll. Peneliti akan memeriksa data seperti jumlah laporan dari masyarakat yang telah diterima dan jumlah laporan yang telah direspon oleh Polres Banyumas. Selain itu ada data jumlah laporan yang telah diinput pada tahun 2017 serta ada data perbandingan penindakan laporan dengan menggunakan Layanan Polisi I10 dan laporan secara manual.

### 3.6 Validasi data

Istilah Validasi pertama kali dicetuskan oleh Dr. Bernard T. Loftus, Direktur *Food and Drug Administration* (FDA) Amerika Serikat pada akhir tahun 1970-an,

sebagai bagian penting dari upaya untuk meningkatkan mutu produk industri farmasi. Validasi diartikan sebagai suatu tindakan pembuktian dengan cara yang sesuai bahwa tiap bahan, proses, prosedur, kegiatan, sistem, perlengkapan atau mekanisme yang digunakan dalam produksi dan pengawasan akan senantiasa mencapai hasil yang diinginkan. Dari definisi-definisi tersebut tersebut di atas membawa pengertian, bahwa:

- a. Validasi adalah suatu tindakan pembuktian, artinya validasi merupakan suatu pekerjaan “dokumentasi”.
- b. Tata cara atau metode pembuktian tersebut harus dengan “cara yang sesuai”, artinya proses pembuktian tersebut ada tata cara atau metodenya, sesuai dengan prosedur yang tercantum dalam CPOB.
- c. “Obyek” pembuktian adalah tiap-tiap bahan, proses, prosedur, kegiatan, sistem, perlengkapan atau mekanisme yang digunakan dalam produksi dan pengawasan mutu (ruang lingkup).
- d. Sasaran/target dari pelaksanaan validasi ini adalah bahwa seluruh obyek pengujian tersebut akan senantiasa mencapai hasil yang diinginkan secara terus menerus (konsisten).

Salah satu upaya untuk memperoleh data yang valid atau cara untuk melakukan validasi data tersebut, digunakanlah teknik ‘triangulasi data’. Istilah triangulasi dalam kegiatan penelitian secara umum banyak dipahami oleh sebagian kalangan hanya dapat di jumpai dalam penelitian kualitatif sebagai salah satu teknik validasi sebuah penelitian. Akan tetapi, pemahamannya tidak sesederhana yang dipahami oleh sebagian kalangan tersebut. Triangulasi akan sangat tepat Pemanfaatannya dalam sebuah penelitian apabila kita paham konsep dari triangulasi itu sendiri dan batasan-batasannya jika akan di

implementasikan dalam sebuah penelitian.

Istilah triangulasi tidak hanya dipahami sebagai salah satu teknik analisis data dan teknik validasi data kualitatif, akan tetapi triangulasi dapat juga dipahami sebagai suatu teknik penelitian perpaduan antar penelitian kuantitatif dan kualitatif.

Karena penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, jadi peneliti menggunakan cara triangulasi data untuk mempermudah validitas atau keaslian dari data yang diperoleh oleh peneliti.

Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Menurut Sugiyono ada tiga macam triangulasi yaitu,

a. Triangulasi sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang Pemanfaatan Layanan Polisi 110 oleh Command Center Polres Banyumas, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dapat dilakukan ke COMMAND CENTER Polres Banyumas, operator Layanan Polisi 110, masyarakat yang melaporkan, serta masyarakat umum secara luas. Data dari sumber tersebut, tidak bisa diratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi di deskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik dari sumber data tersebut. Data yang telah di analisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan sumber data tersebut, yang terpenting adalah dokumentasi seperti foto kegiatan dan rekaman kegiatan sebagai bukti bahwa kita telah melakukan wawancara untuk pengecekan validitas data dari setiap sumber.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan diambil dokumentasinya. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

c. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji

menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga dapat ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberitugas melakukan pengumpulan data.

Tujuan penelitian kualitatif memang bukan semata-mata mencari kebenaran, tetapi lebih pada pemahaman subjek terhadap dunia sekitarnya. Dalam memahami dunia sekitarnya, mungkin apa yang diungkapkan informan salah, karena tidak sesuai dengan teori, tidak sesuai dengan hukum.

### 3.7 Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain (Sugiyono, 2009:88).

Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2009:91) mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data, yaitu:

- a. Reduksi data, Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, seperti data intel dasar 2018 dari fungsi intel kam, data profil Kota Banyumas, jumlah penduduk Kota Banyumas berdasarkan jenis kelamin, peta wilayah kota Banyumas, Profil Polres Banyumas yang meliputi jumlah personil Polres Banyumas dari anggota Polri sampai PNS yang diambil dari sumber bagian Sumdaserta data profil *Command Center* Polres Banyumas yang meliputi jumlah personil, susunan organisasi tata kerjanya personil *Command Center* Polres Banyumas, data jumlah personel *Command Center* di wilayah hukum Polres Banyumas. Untuk itu maka perludicatat secara teliti, rinci dan segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan pokoknya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari bila diperlukan.
- b. Penyajian data setelah direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan/ memaparkan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Menurut Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2009:95) yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Selain itu penyajian data juga berupa grafik, matrix, network (jejaring kerja) dan chart. Penyajian data dalam penelitian ini menggunakan gambar dan tabel yang



#### Gambar 4.1

#### Peta Wilayah Kabupaten Banyumas

Sumber: Data statistik Kabupaten Banyumas 2018

Dalam Banyumas Regency In Figures (Kabupaten Banyumas dalam angka) tahun 2018 yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyumas (2018:1), Kabupaten Banyumas terletak di provinsi Jawa Tengah. Berdasarkan pembagian wilayah administratif pemerintahannya, Kabupaten Banyumas memiliki 27 Kecamatan, yang terdiri dari 331 desa dan 30 kelurahan. Kabupaten Banyumas dipimpin oleh seorang Bupati dan Wakil Bupati, setiap kecamatannya dipimpin oleh seorang Camat, dan sejumlah 331 desanya masing-masing memiliki 1 kepala desa yang bertanggung jawab pada 21 lurahnya.

Kabupaten Banyumas memiliki luas wilayah administratif sebesar 1.327,59 km<sup>2</sup> terletak pada koordinat 70 15' 05" - 70 37'10" Lintang Selatan dan antara 1080 39' 17" - 1090 27' 15" Bujur Timur, dengan batas wilayah meliputi (Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyumas dalam Intel Dasar Sat Intelkam Polres Banyumas Tahun 2018, 2018:3):

TABEL 4.1

#### Batas Wilayah Kabupaten Banyumas

Arah	Batas
Utara	Kabupaten Tegal dan Kabupaten Pemalang
Timur	Kabupaten Purbalingga, Banjarnegara dan Kebumen
Barat	Kabupaten Cilacap dan Kabupaten Brebes
Selatan	Kabupaten Cilacap

Sumber : BPS Kabupaten Banyumas (Banyumas dalam Angka 2018)

Berdasarkan data yang tercatat di kantor statistik Kabupaten Banyumas tentang jumlah penduduk Kabupaten Banyumas di tahun 2018 adalah sejumlah 2.569.505 jiwa dengan rincian jumlah penduduk laki-laki sebanyak 1.294.616 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 1.274.889 jiwa (Banyumas Dalam Angka 2017, 2017:18). Berikut adalah Kecamatan yang terdapat di Banyumas dengan rincian luas wilayah dan jumlah penduduk di tiap Kecamatan:

TABEL 4.2

#### Tabel luas wilayah dan jumlah penduduk per Kecamatan di Kabupaten Banyumas

NO	KECAMATAN	LUAS (Km <sup>2</sup> )	Jumlah Penduduk
01	02	03	04
1.	Lumbir	102,66	44.416
2.	Wangon	60,78	75.995

3.	Jatilawang	48,16	59.193
4.	Rawalo	49,64	47.445
5.	Kebasen	54,00	58.161
6.	Kemrajen	60,71	66.213
7.	Sumpiuh	60,01	51.594
8.	Tambak	52,03	42.962
9.	Somagede	40,11	33.401
10.	Kalibagor	35,73	48.717
11.	Banyumas	38,09	46.759
12.	Patikraja	43,23	54.536
13.	Purwojati	37,86	32.035
14.	Ajibarang	66,50	95.690
15.	Gumelar	93,95	46.283
16.	Pekuncen	92,70	66.430
17.	Cilongok	105,34	118.366
18.	Karanglewas	32,50	64.220
19.	Kedungbanteng	60,22	55.123
20.	Baturraden	45,33	52.211
21.	Sumbang	53,42	82.923
22.	Kembaran	25,92	81.897
23.	Sokaraja	29,92	85.552
24.	Purwokerto Selatan	13,75	77.445
25.	Purwokerto Barat	7,40	52.903
26.	Purwokerto Timur	8,42	58.544
27.	Purwokerto Utara	9,01	66.011
	<b>JUMLAH</b>	<b>1.327,59</b>	<b>1.665.025</b>

Sumber : BPS Kabupaten Banyumas (Banyumas dalam Angka 2018)

Di lain sisi, terkait masalah iklim Kabupaten Banyumas mempunyai iklim Tropis basah dengan suhu rata-rata 26,3 0 C. Suhu Minimum sekitar 24,4 0 C dan suhu Maksimum sekitar 30,9 0 C. Selamatan 2014 di Kabupaten Banyumas terjadi hujan rata-rata pertahun sebanyak 88 hari dengan curah hujan rata-rata 2.725 mm pertahun. Kecamatan yang paling sering terjadi hujan di Kabupaten Banyumas adalah Kecamatan Baturraden dengan 138 hari hujan dan curah hujan pertahun mencapai 266 mm. Sedangkan Kecamatan yang paling sedikit terjadi hujan adalah Kecamatan Wangon dengan 38 hari hujan dan curah hujan mencapai 19 mm.

#### Wilayah

Kabupaten Banyumas tidak memiliki daerah pantai namun memiliki beberapa daerah awai diantaranya di wilayah Kecamatan Tambak dan Kecamatan Sumpiuh. Adapun bentuk kawasan kabupaten Banyumas disebelah Utara merupakan daerah pegunungan Gunung Slamet yang merupakan dataran tinggi dengan kondisi tanah yang sangat subur dan tanah produktif milik Perhutani KPH Banyumas Timur. Dibagian Timur

merupakan daerah datar tinggi di kaki Gunung Slamet. Sementara di bagian selatan merupakan daerah pegunungan dengan tanaman kayu produktif dari Perhutani Banyumas Barat, khususnya wilayah lumbir. Pada lereng pegunungan merupakan jalur jalan rayal lintas selatan. Lalu di bagian barat merupakan daerah pegunungan yang membujur sepanjang pinggiran wilayah-wilayah Kecamatan Kedungbanteng, Karanglegwas, dan Kecamatan Ajibarang, daerah tersebut terdiri dari dua jenis tanah yaitu tanah Lempung dan tanah subur biasa. Daerah ini mengalami kesulitan dalam memperoleh air di musim kemarau.

#### 4.1.2 Profil Kepolisian Resor Banyumas



Gambar 4.2

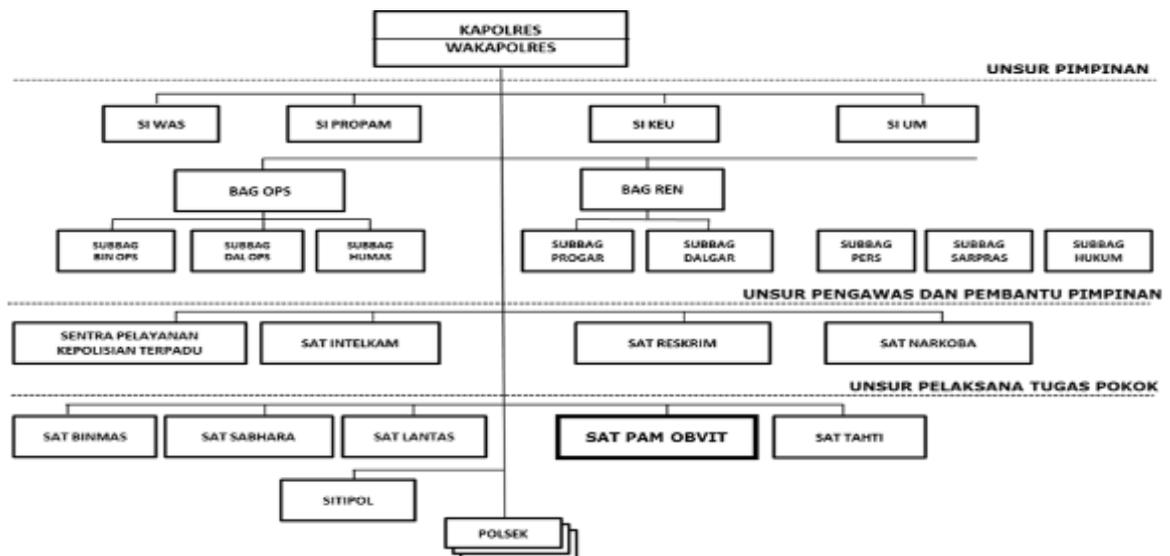
Penampakan Mako Polres Banyumas

Sumber: Bag Humas Polres Banyumas, 2018

Pengorganisasian yang tepat dalam penyusunan kelembagaan aparatur pemerintahan termasuk pengorganisasian Kepolisian perlu didasarkan pada asas-asas tugas pokok aparatur pemerintah sehingga mereka dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 23 tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Cara Kerja pada tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor.

Kepolisian Resort yang selanjutnya disingkat Polres merupakan satuan organisasi Polri yang berkedudukan di ibu kota, kabupaten/kota di daerah hukum masing-masing. Polres Banyumas merupakan unsur pelaksana tugas pokok Kepolisian yang berada di bawah Kapolres. Menurut pasal 1 angka 5 Perkap Nomor 23 tahun 2010 Kepolisian Resort yang selanjutnya disingkat Polres adalah pelaksana tugas dan wewenang Polri di wilayah kabupaten/kota yang berada dibawah Kapolda. Hal ini menunjukkan Polres Banyumas merupakan pelaksanan utama kewilayahan Polda Jawa Tengah yang dibawah oleh Kapolda Jawa Tengah

Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Polres menyelenggarakan pemberian pelayanan Kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan laporan/pengaduan dan penanganan laporan/pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan surat izin/keterangan, serta pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu Polres juga menyelenggarakan tugas sesuai dengan masing-masing penjabaran tugas tiap-tiap fungsi teknis kepolisian serta memberikan bimbingan kepada masyarakat khususnya di wilayah Polres Banyumas. Adapun susunan organisasi Polres Banyumas dapat dilihat pada gambar dibawah ini



Gambar 4.3

Struktur Organisasi Polres Banyumas

Sumber : Perkap Nomor 23 Tahun 2010

Berdasarkan struktur organisasi tersebut, menetapkan bahwa susunan organisasi Polres Banyumas terdiri dari unsur pimpinan, unsur pengawas dan pembantu pimpinan, unsur pelaksana tugas pokok, unsur pendukung dan unsur pelaksana tugas kewilayahan. Polres Banyumas merupakan salah satu satuan kerja organisasi Polri yang merupakan jajaran Polres di wilayah Jawa Tengah yang bertipe urban dengan Kepala Kepolisian Resort berpangkat Ajun Komisaris Besar Polisi (AKBP) dan Wakil berpangkat Komisaris Besar Polisi (Kompol).

Polres Banyumas terdiri dari 27 Polsek yaitu : Purwokerto Utara, Purwokerto Timur, Purwokerto Selatan, Purwokerto Barat, Baturaden, Kedungbanteng, Karanglewas, Sokaraja, Kalibagor, Kembaran, Sumbang, Banyumas, Somagede, Patikraja, Kebasen, Sumpiuh, Tambak, Kemranjen, Jatilawang, Rawalo, Purwojati, Wangon, Lumbir, Ajibarang, Cilongok, Pekuncen, Gumelar

Secara umum Polres Banyumas merupakan pelaksana tugas dan wewenangnya di wilayah Kabupaten/Kota sesuai dengan peraturan berlaku yang berada dibawah Kapolda. Polres bertugas menyelenggarakan tugas pokok Polri dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat, serta melaksanakan tugas-tugas Polri lainnya di dalam wilayah Polres Banyumas sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan.

Terkait dengan kegiatan kepolisian yang dilakukan dalam pelaksanaan tugas pokok Polri tersebut, Polres Banyumas mengedepankan fungsi pre-emptif dan preventif. Hal tersebut didukung pula dengan adanya Surat Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol. SKEP/360/VI/2005 tanggal 10 Juni 2005 tentang Grand Strategi Polri (2005-2025). Sehingga sesuai dengan tujuan Polres Banyumas berupa Visi dan Misi. Dimana Polres Banyumas mempunyai Visi dan Misi untuk membangun wilayah hukumnya menjadi wilayah yang aman dan tertib serta kondusif, adapun Visi dan Misi Polres Banyumas adalah:

#### 1. Visi Polres Banyumas

Terwujudnya Polres Banyumas yang profesional, modern dan terpercaya

#### 2. Misi Polres Banyumas

- a) Mewujudkan postur Polres Banyumas yang ideal, efektif dan efisien;
- b) Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia Polres Banyumas melalui pendidikan dan latihan;
- c) Memperkuat dan Meningkatkan kemampuan pencegahan kejahatan melalui deteksi dini, pemolisian proaktif dan sinergipolisional;
- d) Meningkatkan stabilitas Kamtibmas di wilayah hukum Polres Banyumas dengan didukung oleh seluruh komponen masyarakat;
- e) Mewujudkan penegakan hukum yang berkeadilan dan menjamin kepastian hukum dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia;

- f) Meningkatkan pengawasan dalam rangka mewujudkan Polri yang profesional dan akuntabel

Visi dan Misi tersebut diharapkan agar Polres Banyumas dapat mewujudkan Harkamtibmas, menegakkan hukum serta melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat.

#### 4.1.3 Profil *Command Center* Polres Banyumas



Gambar 4.4  
Ruangan *Command Center* Polres Banyumas

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2019

Command Center yang dimiliki oleh Polres Banyumas sesungguhnya adalah sebuah unit khusus yang sifat tugasnya hanya membantu atau mempermudah satuan-satuan kerja maupun satuan fungsi yang ada di Polres Banyumas, secara spesifik yang berkaitan dengan penggunaan teknologi. Awal mula berdirinya Command Center ini merupakan gagasan Kapolres Banyumas pada periode 2015-2016, yakni AKBP Gidion Arif Setyawan, S.IK, yang menginginkan teknologi sebagai alat pembantu pelaksanaan tugas kepolisian. Dalam pelaksanaan tugasnya, Command Center berkoordinasi dengan Sie Tipol untuk pemeliharaan jaringan koneksi internet maupun sarprasnya, dengan sumber pengampu dari tenaga luar sebanyak 2 orang, yakni Pak Ekky dan Pak Diar. Anggota dari Command Center sendiri bersumber dari Satuan Fungsi Sabhara, karena mayoritas tugas Command Center lebih condong kepada tugas-tugas Sabhara sehari-hari, seperti bentuk kontrol patroli dan informasi 24 jam tentang situasi keamanan ketertiban masyarakat. Jumlah personel yang mengawaki Command Center saat ini hanya ada 2 orang, yakni Brigadir Sosiawan dan Bripda M. Azan. Mereka sehari-hari bertugas sebagai operator Command

Center dan Layanan Polisi I10, dengan piket yang dilaksanakan setiap 24 Jam sekali. Secara struktur organisasinya, Command Center berada langsung dibawah arahan Kapolres beserta Kabag Ops, dan tidak termasuk dalam fungsi teknis apapun maupun satuan kerja manapun, sehingga Command Center berdiri secara independen.

Selain Layanan Polisi I10, Command Center juga mengampu tugas-tugas lain seperti yang dijelaskan oleh operator Layanan Polisi I10 Bripda M.Azan:

“Command Center juga memiliki tugas pengawasan keamanan lingkungan Polres dan markas Satgas Bawor, atau lebih dikenal dengan tim gabungan antara 5 fungsi teknis yang sifatnya patroli secara insidental maupun berkala untuk melakukan cipta kondisi di lingkungan kota dan kabupaten Banyumas.” (wawancara dengan Azan, 23 Februari 2019).

#### 4.2 Kemampuan Yang Dimiliki Oleh Personel *Command Center*

Dalam melaksanakan tugas sehari-hari sebagai petugas *Command Center* maupun operator layanan Polisi I10, para personelnnya dituntut memiliki suatu kecakapan atau kemampuan yang mumpuni untuk dapat melakukan tugasnya secara optimal. Menurut Kapolres Banyumas, AKBP Bambang Yudhantara Salamun, S.H, S.IK menjelaskan:

“Setiap petugas *Command Center* maupun operator Polisi I10 harus memiliki kemampuan berbicara yang baik dengan memperhatikan etika dan sopan santun, dimulai dengan salam sapa dan menanyakan secara sopan, kemudian mampu mengoperasikan komputer dan alat komunikasi penerima secara bersamaan, dan dapat menganalisa situasi masyarakat yang melaporkan mengenai tingkat urgensinya.” (wawancara dengan Bambang, 27 Februari 2019).

Sehingga, setiap petugas yang ditunjuk harus memiliki kecakapan dalam berkomunikasi, khususnya dalam hal berkomunikasi dengan masyarakat, bagaimana para petugas dapat menerima masyarakat, memberikan informasi dan saran ataupun solusi yang tepat bagi masyarakat. Selain itu juga mengenai kemampuan untuk menggunakan peralatan yang cakup, karena komputer yang digunakan akan menjadi suatu sumber kesalahan yang fatal jika tidak digunakan dan dirawat dengan baik, seperti yang diungkapkan oleh Pak Ekky:

“Komputer yang kita miliki sudah memiliki spek yang tinggi, dengan kapasitas yang sudah lebih dari cukup, tapi memerlukan perawatan penggunaan yang baik karena teknologi tinggi pun, menuntut perlakuan

terhadap peralatan yang lebih juga.” (wawancara dengan Ekky, 22 Februari 2019)

Untuk memenuhi kualifikasi atau kemampuan tersebut, setiap operator atau petugas yang ditunjuk akan mendapatkan pelatihan tentang etika dan tata cara penggunaan alat komunikasi yang dilakukan secara mentoring, yakni pihak Polres mengirimkan perwakilan yang akan menjadi perwakilan mentor ke Mapolda Jawa Tengah, kemudian setelah pelatihan tersebut, mentor yang telah mendapatkan sertifikat sebagai instruktur, akan mengajarkan ilmunya kepada calon operator. Dan wakil dari Polres Banyumas tersebut, diambil dari salah satu personel SPKT, yakni Bripka Kavilun. Pelatihan tersebut dipimpin oleh KaBid TI Polda Jawa Tengah bersama timnya.

Bagaimana dengan kompetensi yang dimiliki oleh para operator Layanan Polisi I10? Menurut Zwell (2000), terdapat 7 determinan yang mempengaruhi atau membentuk kompetensi, yakni:

#### 4.2.1 Kepercayaan dan nilai

Kepercayaan dan nilai seseorang terhadap sesuatu sangat berpengaruh terhadap sikap dan perilaku seseorang. Seseorang yang memiliki nilai dan kepercayaan diri tidak kreatif dan inovatif cenderung tidak berpikir dan bersikap untuk menemukan sesuatu yang baru dan menantang bagi dirinya.

Temuan yang didapat oleh peneliti berdasarkan hasil pengamatan secara langsung terhadap kedua operator Layanan Polisi I10, yakni Bripda M. Azan dan Brigadir Sosiawan memiliki tingkat kepercayaan diri yang baik, dilihat dari bagaimana pembawaan yang mantap dari para operator saat merespon laporan/aduan melalui Polisi I10. Para operator tidak menunjukkan kesan seperti terganggu saat berkomunikasi dengan masyarakat, melainkan dapat merespon laporan/aduan masyarakat dengan lancar. Hal ini dapat dilihat dari aspek pengamatan yang disusun oleh peneliti dalam tabel observasi berikut.

TABEL 4.3  
Aspek Observasi Kemampuan dan Pengetahuan Petugas

Aspek yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
Kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki petugas			
1. Petugas Command Center telah memahami tugas masing-masing anggota dalam pelaksanaan operasional Layanan Polisi I10	✘ ✘		
2. Petugas Command Center			

percayaan diri yang ditunjukkan oleh para operator	memiliki kemampuan dan pengetahuan sesuai kebutuhan operasional Layanan Polisi 110			
	3. Petugas Command Center menerima pelatihan khusus mengenai penggunaan Layanan Polisi 110	✘		
	4. Kefasihan petugas Command Center dalam mengoperasikan Layanan Polisi 110	✘		
	5. Petugas Command Center melakukan evaluasi secara berkala mengenai kelebihan dan kekurangan dari Layanan Polisi 110	✘		

operator saat menerima atau merespon laporan/ aduan dari masyarakat didapat dari pengalaman para operator yang telah bertugas selama kurang lebih 9 (sembilan) bulan lamanya. Juga, mereka sebelum menjadi operator Layanan Polisi 110, para operator telah melihat terlebih dahulu bagaimana operator sebelumnya melakukan tugasnya, dan dilatih oleh para seniornya. Sehingga semakin lama mereka semakin percaya diri dan sigap dalam menerima laporan/ aduan masyarakat melalui Layanan Polisi 110. Hal tersebut diungkapkan oleh Bripda M. Azanyang menyampaikan:

“Saya duduk menjadi operator di Command Center ini sudah kurang lebih selama 9 bulan, terhitung sejak bulan Maret tahun 2018, sedangkan Brigadir Sosiawan lebih senior dari saya, yakni terhitung sejak Januari 2018. Dan sebelum duduk disini, saya sudah dilatih terlebih dahulu oleh Bripka Kavilun dan Brigadir Sosiawan selaku senior di Command Center, sampai akhirnya saya dinyatakan siap untuk duduk di kursi operator.” (wawancara dengan Azan, 23 Februari 2019)

#### 4.2.2 Keahlian / ketrampilan

Aspek ini memegang peranan sangat penting dalam membentuk kompetensi. Sebagai contoh, *public speaking* ketrampilan yang dapat dipelajari, dipraktekkan, dan diperbaiki.

Para operator telah mendapatkan pelatihan terlebih dahulu mengenai bagaimana tata cara menerima telepon, mengawali komunikasi dengan pelapor, kemudian bagaimana menggunakan alrus tersebut, hingga meneruskan laporan tersebut kepada jajaran satuan kewilayahan maupun satuan kerja yang berkaitan. Sehingga ketika mendapati berbagai macam model masyarakat yang melapor maupun jenis laporan yang diterimanya, operator mampu mengolahnya dengan

baik dan meneruskan laporan/ aduan tersebut kepada satuan kewilayahan maupun satuan fungsi yang sesuai. Brigadir Sosiawan menyampaikan:

“Sebelum saya menjadi operator disini, saya mendapat pelatihan langsung dari Bripka Kavilun tentang penggunaan alat komunikasinya dan sikap berkomunikasi dengan penelepon. Selain itu, saya juga mendapat contoh dari operator yang lebih senior sebelum saya, sehingga saya bisa mencontoh cara yang baik dan menerapkannya dalam praktek. Bripka Kavilun juga beberapa kali menguji saya dengan berperan seolah-olah Bripka Kavilun adalah penelepon dengan berbagai model sikap, semisal penelepon yang pemarah, penelepon yang lambat bicaranya, hingga penelepon yang sekedar iseng saja. Dan pelatihan tersebut saya terima langsung di ruangan *Command Center*.” (wawancara dengan Sosiawan, 23 Februari 2019)

Keahlian/ keterampilan yang dimiliki oleh para operator dalam menjalankan Layanan Polisi 110 didapat dari pelatihan mentoring yang baik dan efektif, dan dengan dilakukannya pelatihan secara *'on the spot'* (langsung di tempat) mampu mempercepat pemahaman para operator dalam menyerap ilmu dan langsung menerapkannya.

#### 4.2.3 Pengalaman

Pengalaman merupakan elemen penting dalam membentuk penguasaan kompetensi seseorang terhadap tugas.

Para operator telah bertugas selama kurang lebih 9 (sembilan) bulan lamanya, dengan beragam jenis laporan dan model perilaku masyarakat yang melaporkan. Sehingga mereka terlihat profesional dalam melaksanakan tugasnya. Bripda M.Azan menceritakan:

“Ya kurang lebih selama 9 bulan saya menjadi operator, bermacam jenis perilaku penelepon sudah biasa saya terima. Kalau ada yang benar-benar menelepon untuk melaporkan atau menanyakan informasi, saya senang sekali. Karena dalam sehari, lebih banyak telepon iseng atau bahkan telepon dari orang-orang yang tidak sabaran, sehingga sesekali bisa memancing emosi. Tapi tetap, kita sebagai operator, sebagai pelayan publik, harus menjaga profesionalitas. Sudah konsekuensinya menjadi operator.” (wawancara dengan Azan, 23 Februari 2019)

Memiliki pengalaman yang baik dalam waktu yang sudah cukup mampu membuat para operator dapat melakukan tugasnya dengan tangkas, dan mengantisipasi jika hal seperti telepon prank, atau laporan/ aduan masyarakat yang cenderung memancing emosi operator, agar tetap menerimanya dengan rendah hati.

#### 4.2.4 Karakteristik personal

Karakteristik kepribadian seseorang turut berpengaruh terhadap kompetensi seseorang. Kompetensi seseorang dalam manajemen konflik dan negosiasi dari orang yang memiliki sifat pemaarah akan berbeda dengan orang yang memiliki sifat penyabar. Berikut hasil pengamatan peneliti terhadap kedua operator berkaitan karakteristik personal

**TABEL 4.4**  
**Tabel Pengamatan Aspek Sikap Operator Dalam Bertugas**

Kemampuan individual operator	YA	TIDAK	KETERANGAN
1. Operator menerimalaporandenganbahasa yang sopan dan santun	<b>✘</b>		
2. Mampu mengorganisasikan laporan/ aduan dan memberikan solusi dengan cepat dan tepat	<b>✘</b>		
3. Mampu menempatkan diri terhadap beragam kondisi pelapor/ penelepon	<b>✘</b>		
4. Menyampaikaninformasisesuai denganke adaan, tidakmembuatrancuataupunpotensimen yebarkan hoax	<b>✘</b>		
5. Mampu menenangkan penelepon/ pelapor yang sedang emosi atau ketakutan	<b>✘</b>		

Kedua operator, yakni Bripda M. Azan dan Brigadir Sosiawan masing-masing mampu menempatkan diri sesuai dengan model masyarakat yang melaporkan. Ketika masyarakat yang melaporkan dalam situasi yang darurat atau genting, mereka mampu membantu pelapor untuk tetap tenang dan sambil berusaha kooperatif dengan operator, sehingga informasi/ laporan/ aduan yang disampaikan dapat dicatat dan diolah dengan baik. Sama halnya ketika menjadi sumber informasi, kedua operator mampu memberikan informasi secara jelas dan

komunikatif, sehingga masyarakat yang bertanya mampu memahami informasi yang disampaikan dengan baik. Dan masing-masing operator, yakni Bripda M. Azan dan Brigadir Sosiawan memiliki kepribadian yang ramah dan bersahabat bagi rekan-rekan anggota Polri lainnya. Juga, kedua operator memiliki sikap yang komunikatif kepada rekan-rekan anggota maupun pimpinan di lingkungan Polres Banyumas.

#### 4.2.5 Motivasi.

Motivasi seseorang terhadap suatu pekerjaan atau aktivitas akan berpengaruh terhadap hasil yang dicapai. Motivasi merupakan faktor kompetensi yang sangat penting.

Para operator mengawali tugas dengan semangat sebagai pelayan masyarakat, yang telah ditanamkan sejak masa pelatihan sebagai operator. Mereka siap menerima berbagai laporan/ aduan/ keluhan dari masyarakat, mulai dari yang dianggap wajar sampai dengan yang tidak wajar, atau hanya iseng semata. Tetapi, seringkali para operator mengalami penurunan semangat, dikarenakan kelelahan bekerja dengan beban yang berat, yakni shift piket selama 24 jam. Tentu, berada di depan komputer sambil menunggu telepon masuk adalah suatu hal yang sangat membosankan. Terlebih jika telepon yang diterima adalah telepon iseng, tidak sengaja tertekan atau sebagainya. Tidak heran, apabila operator disaat-saat tertentu, semisal jeda waktu untuk shalat, makan siang/ malam, operator memanfaatkan waktu untuk tidur sejenak, atau bahkan jika benar-benar kelelahan, operator akan menonaktifkan sementara Layanan Polisi 110, sehingga jika ada warga setempat yang melakukan panggilan, akan diterima oleh Operator Tingkat 2 di Polda Jawa Tengah. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu operator, Brigadir Sosiawan selama menjadi operator:

“Ya saya sebagai operator merasa ada kebanggaan tersendiri, karena seolah saya memiliki peranan penting, yakni menjadi jembatan bagi masyarakat untuk melapor atau mengadu kepada polisi. Selain itu juga saya senang berkomunikasi dengan masyarakat, sambil mempelajari ragam karakter masyarakat kabupaten Banyumas. Dan saya pribadi memang menyukai berbagai hal yang berkaitan dengan teknologi, khususnya komputer. Sehingga saya bisa memanfaatkan kesempatan yang ada, untuk memperkaya pengetahuan dan wawasan saya. Tetapi kadang bosan juga kalau seharian menatap layar komputer, karena kegiatannya monoton begitu saja. Ditambah shift kerja saya 24 jam, cukup menguras fisik dan kesabaran. Untuk mengatasinya saya mengantisipasinya dengan memanfaatkan waktu istirahat untuk shalat, makan dan sambil bercengkerama dengan anggota lain. Kalau sudah larut malam, saya *switch* telsat PBX Avaya-nya untuk sementara waktu menjadi non-aktif, sehingga telepon dari masyarakat tetap bisa diterima, tapi yang menerima berada di tingkat Polda/ operator tingkat 2.” (wawancara dengan Sosiawan, 23 Februari 2019).

Selain dari semangat mereka untuk melayani masyarakat, hal ini juga didukung dengan situasi kerja yang nyaman. Mulai dari kelengkapan fasilitas yang memadai, kemudian rekan kerja yang komunikatif sehingga ketika bekerja mereka tidak memiliki permasalahan/ persinggungan antar rekan yang dapat menurunkan motivasi untuk bekerja. Tetapi, dengan beban kerja yang berat menyebabkan para operator sering berupaya untuk melepas penat/ rasa bosan duduk berlama-lama di depan komputer.

Diantara upaya tersebut adalah bercengkerama dengan sesama anggota saat jeda makan siang atau ibadah dan beristirahat sejenak selepas beribadah. Ditambah dengan telepon yang seringkali diterima berupa telepon prank, para operator seakan merasa tidak dihargai atau terluka perasaannya. Yang pada mulanya sudah berniat ikhlas setulus hati, tetapi jika tidak mendapat penghargaan yang semestinya, atau bekerja hanya untuk menerima perlakuan yang tidak pantas dari masyarakat, pasti merasa kecewa. Maka, untuk mengurangi beban kerja para operator, sebaiknya diadakan rekrutmen baru khusus petugas operator Layanan Polisi 110 untuk mengurangi shift kerja yang terlampaui lama. Rekrutmen tersebut juga harus melewati tahap pelatihan kemampuan dan keterampilan dalam menggunakan sarana dan prasarana, serta tata cara berkomunikasi dengan masyarakat. Dan untuk mengurangi bentuk-bentuk telepon iseng, perlu dilakukan sosialisasi lebih intens kepada masyarakat agar mereka mengerti kegunaan, manfaat dan penggunaan Layanan Polisi 110 yang tepat.

#### 4.2.6 Isu-isuemosional

Hambatan dan blok-blok emosional seringkali dapat membatasi penguasaan kompetensi. Ketakutan membuat kesalahan, perasaan malu, perasaan tidak suka, selalu berpikir negative terhadap seseorang, pengalaman masa lalu yang selalu negative sangat berpengaruh terhadap penguasaan kompetensi seseorang. Hasil pengamatan peneliti terhadap kedua operator dapat dilihat dalam tabel berikut.

**TABEL 4.5**  
**Tabel Pengamatan Aspek Sikap Operator Antar Sesama Petugas Operator**

Sikap operator antar sesama petugas	YA	TIDAK	KETERANGAN
1. Bersikap baik, ramah dalam berkomunikasi antar petugas	<b>✗</b>		
2. Menjaga sopan santun dan menjaga keakraban antar petugas	<b>✗</b>		

3. Tidak mudah terpicu oleh perselisihan dalam internal anggota/ petugas	<b>X</b>		
4. Bersikap profesional selama melaksanakan tugas	<b>X</b>		
5. Mampu berkoordinasi dengan baik antar petugas jika ditemukan kendala	<b>X</b>		

Selama peneliti melakukan observasi terhadap keseharian para operator, tidak ditemukan perilaku yang menunjukkan bahwa mereka terpengaruh oleh beragam bentuk isu yang beredar/ berkembang. Mereka tetap melaksanakan tugas dengan baik dan sesuai dengan prosedur tetaknya. Bahkan tidak tampak bentuk-bentuk pelanggaran/ penyimpangan terhadap tugas dan tanggung jawabnya sebagai operator Layanan Polisi II0.

#### 4.2.7 Kapasitas intelektual

Kapasitas intelektual seseorang akan berpengaruh terhadap penguasaan kompetensi. Kompetensi tergantung pada kemampuan kognitif, seperti berpikir konseptual dan berpikir analitis.

**TABEL 4.6**  
**Tabel Pengamatan Aspek Ketangkasan Berperan Sebagai Operator**

Ketangkasan berperan sebagai operator	YA	TIDAK	KETERANGAN
1. Mampu menggunakan peralatan dan perlengkapan dengan tangkas	<b>X</b>		
2. Mampu menganalisa tingkat urgensi laporan/ aduan dengan cepat	<b>X</b>		
3. Mampu menentukan tindakan yang tepat bagi setiap laporan/ aduan yang tepat	<b>X</b>		
4. Mampu memberikan solusi awal yang tepat bagi para pelapor/ pengadu atau masyarakat yang menanyakan informasi	<b>X</b>		

5. Mampu mengorganisasikan laporan/ aduan sesuai dengan kategorinya	✘		
---	---	--	--

Dalam menerima laporan, operator mampu mengolah laporan/ aduan yang kemudian di kelompokkan sesuai jenis klasifikasi laporan sesuai dengan format yang telah tersedia pada aplikasi Layanan Polisi I10. Kemudian data di input sebagai arsip laporan, dan mampu meneruskan laporan/ aduan menuju satuan kewilayahan maupun satuan fungsi yang berwenang untuk menindaklanjuti laporan/ aduan tersebut.

Dari hasil wawancara peneliti dengan kedua operator, menunjukkan bahwa selain mereka memahami tugasnya dengan baik, mereka juga memiliki pengetahuan yang baik mengenai alrus yang mereka gunakan, perkembangan teknologi dan kecenderungan situasi masyarakat yang dinamis. Hal itu mendukung kemampuan para operator dalam melaksanakan tugasnya, disamping mengoperasikan peralatan dan juga menjaga serta merawat peralatan tersebut agar memiliki usia pakai yang panjang.

Secara garis besar, hasil wawancara dan pengamatan peneliti terhadap para operator menunjukkan bahwa, operator Layanan Polisi I10 memiliki kompetensi yang baik untuk melakukan tugasnya. Didukung dengan berbagai bentuk pelatihan dari salah satu mentor yang juga memiliki kualifikasi sebagai instruktur, mampu memberikan ilmu dan pengalaman yang baik bagi para operator. Sehingga, para operator dapat mencapai kemampuan dan kompetensi yang sesuai dengan standar nya sebagai operator Layanan Polisi I10.

#### 4.3 Keadaan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh *Command Center* Polres Banyumas dalam mendukung Layanan Polisi I10

Merujuk Peraturan Kapolri No.20 Tahun 2014 Tentang Layanan Polisi I10, telah ditetapkan dalam peraturan tersebut mengenai ketentuan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk mengoperasikan Layanan Polisi I10. Berikut ketentuan sarana dan prasarana yang ditetapkan sebagai standar bakunya:

##### 4.3.1 Ruang Operator

Ruangan yang digunakan sebagai Ruang Operator Tingkat 3 atau di tingkat Polres, berada di SPKT Polres atau ruangan yang ditunjuk.

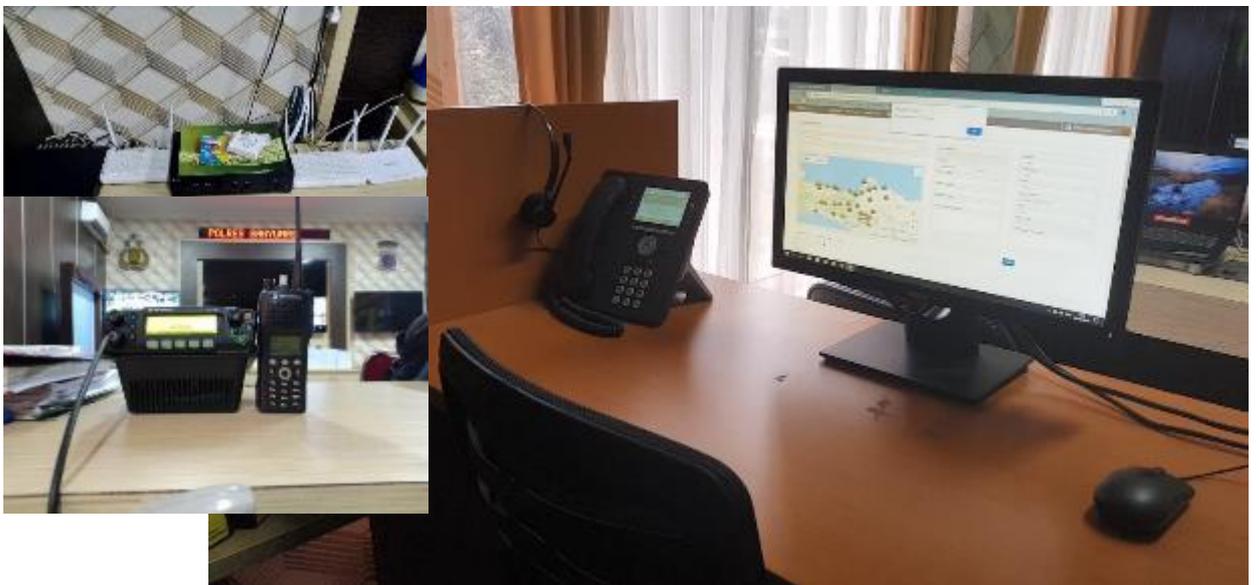
Di Polres Banyumas, Ruang Operator berada satu atap dengan *Command Center* Polres Banyumas, tidak bergabung menjadi satu dengan SPKT Polres. Karena, ruangan di *Command Center* lebih memadai secara kapasitas ruangan, fasilitas pendingin ruangan, dibandingkan dengan SPKT Polres yang sudah tidak

cukup untuk menampung peralatan dan perlengkapan Layanan Polisi 110 yang sedemikian kompleks.

#### 4.3.2 Perangkat Keras

Perangkat keras atau peralatan dan perlengkapan yang digunakan untuk mengoperasikan Layanan Polisi 110 yang telah ditetapkan dalam Perkap No.20 Tahun 2014 tentang Layanan Polisi 110 memiliki 13 item, yakni:

- a. PABX Avaya
- b. Voice Card
- c. Router
- d. Switch
- e. Server
- f. PABX Call Center License
- g. PC Agent
- h. Headset
- i. Telset
- j. GSM Gateway
- k. License Recording
- l. Furniture; dan
- m. Jaringan dan Perangkat telepon/ handphone.



Gambar 4.5  
Perangkat keras yang digunakan oleh operator di *Command Center* Polres Banyumas

Sumber : *Command Center* Polres Banyumas, 2019

Daftar peralatan dan perlengkapan yang telah ditetapkan tersebut, di *Command Center* Polres Banyumas selaku unit yang mengoperasikan Layanan Polisi I10, telah terlengkapi seluruh perangkat kerasnya. Kemudian, kondisi perangkat keras tersebut berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara peneliti kepada operator Layanan Polisi I10 maupun teknisi *Command Center*, dinyatakan sangat layak pakai secara kondisi maupun spesifikasinya, seperti yang diungkapkan oleh Bripda M.Azan yang menyebutkan:

“Komputer yang kami gunakan untuk mengoperasikan Layanan Polisi I10 ini tidak pernah mengalami hambatan dalam penggunaannya, bahkan didukung dengan pendingin ruangan yang aktif secara 24 jam, ikut membantu kestabilan performa komputer.” (wawancara dengan Azan, 23 Februari 2019).

Namun, dari sekian daftar peralatan dan perlengkapan yang disebutkan di atas, terdapat 1 (satu) *item* yang sering mengalami gangguan, yakni jaringan telepon. Hal ini disebabkan oleh jaringan telepon yang digunakan merupakan jaringan telepon dari PT. Telkom Indonesia wilayah Purwokerto, yang beberapa waktu ini sering mengalami gangguan, baik itu dari pusat maupun dukungan alat jaringan yang rentan tersambar petir. Hal ini diungkapkan oleh saudara Ekky, selaku Teknisi IT dari *Command Center* yang menyampaikan:

“Secara perangkat keras lainnya, kami hampir tidak pernah mengalami masalah, hanya saja saya harus sering memastikan bahwa peralatan yang mendukung jaringan telepon ini kondisinya baik-baik saja, karena memang rentan terkena petir saat hujan. Akan tetapi jika kondisi peralatannya baik, seringkali jaringan dari pihak PT. Telkom sendiri yang mengalami gangguan. Jadi, saya sering menghubungi PT. Telkom wilayah Purwokerto untuk memastikan apakah jaringannya memang gangguan dari pusat atau bagaimana nya, karena pemeliharaan jaringan ini adalah tanggung jawab saya.” (wawancara dengan Ekky, 22 Februari 2019)

Sehingga, secara keadaan perangkat keras yang dimiliki oleh *Command Center* untuk mengoperasikan Layanan Polisi I10 ini, dinyatakan layak pakai tanpa ada kendala yang berarti, selain masalah pada jaringan telepon. Namun hal tersebut dapat teratasi dengan hadirnya Teknisi IT yang bertugas untuk merawat dan memelihara jaringan telepon setiap saat, dan dengan cepat memperbaiki apabila terjadi masalah seperti tersambar petir.



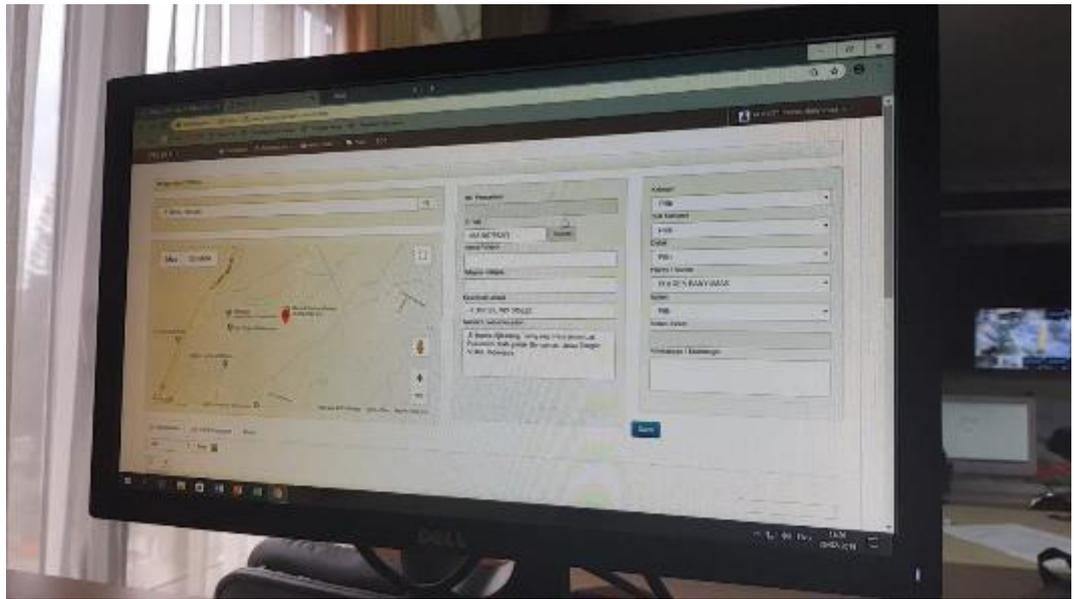
Sumber : *Command Center* Polres Banyumas, 2019

Pada saat penelitian silam, berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara peneliti terhadap operator menyatakan, ke-empat perangkat lunak tersebut sudah tersedia di *Command Center* Polres Banyumas. Dan para operator pun masing-masing telah mampu menguasai perangkat lunak tersebut. Tetapi, para operator menyampaikan, bahwa masih ditemukan kendala dalam menggunakan Aplikasi Agent, seperti yang disampaikan oleh Brigadir Sosiawan:

“Aplikasi Agent ini sering sekali mengalami hambatan, salah satunya adalah hasil penjejakan penelepon yang tidak akurat. Saya pernah menerima laporan dari penelepon yang menyampaikan sedang berada di sekitar Aston Imperium Purwokerto. Namun hasil penjejakan penelepon melalui Aplikasi Agent menunjukkan bahwa penelepon berada di Gor Satria. Saya sedikit meragukan pada awalnya, sehingga saya coba sendiri menelepon 110 melalui handphone saya, yang berlokasi di Mako Brimob Watumas (samping Mapolres Banyumas), dan ternyata memang benar, lokasi hasil penjejakannya *miss* sampai jarak kurang lebih 200 meter.”  
(wawancara dengan Sosiawan, 23 Februari 2019)

Selain kendala berupa penjejakan Aplikasi Agent yang kurang akurat, ditemukan juga kendala lainnya berupa aplikasi yang tidak bisa digunakan sama sekali, dikarenakan adanya maintenance dari pusat/ Polda, tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu. Brigadir Sosiawan menambahkan:

“Seringkali Aplikasi Agent ini tidak bisa digunakan, saya tidak bisa login user, telset yang saya gunakan tidak terhubung ke pusat, dan notifikasi yang muncul hanya offline. Jika saya menemui hal semacam ini, saya laporkan pada mas Ekky, untuk menanyakan ke Bid TI Polda, apakah ada maintenance atau tidak, karena Aplikasi Agent ini tidak bisa saya gunakan. Dan memang, tidak dapat digunakannya aplikasi ini dikarenakan sedang dilakukan maintenance di Polda. Sayang sekali jika ada pemeliharaan dan perawatan aplikasi dari pusat, namun tidak ada pemberitahuan kepada kami operator di jajaran Polres. Bahkan kami pun tidak mengetahui kapan perawatan dimulai dan kapan juga selesainya.”  
(wawancara dengan Sosiawan, 23 Februari 2019).



Gambar 4.7

Penjejukan lokasi melalui aplikasi yang tidak akurat dengan lokasi sebenarnya

Sumber : *Command Center* Polres Banyumas, 2019

Melihat kendala tersebut, para operator mengharapkan apabila kedepan akan ada pemeliharaan dan perawatan secara terpusat lagi, mereka menginginkan kabar atau pemberitahuan terlebih dahulu, supaya mereka tidak kebingungan ketika menemukan aplikasi tersebut tidak dapat digunakan. Bahkan, lebih baik jika diberitahukan kapan waktu dimulainya pemeliharaan dan perawatan, serta kapan perkiraan selesainya pemeliharaan dan perawatan tersebut.

Maka, secara kelengkapan, perangkat lunak yang dimiliki oleh *Command Center* Polres Banyumas untuk mengoperasikan Layanan Polisi 110 dapat dikatakan layak pakai atau telah memadai. Hanya, beberapa kendala tersebut perlu menjadi atensi dari pihak Polda untuk perbaikan kedepannya.

#### 4.4 Tata Cara Penggunaan Layanan Polisi 110

Dalam Peraturan Kapolri Nomor 20 Tahun 2014 tentang Layanan Polisi 110, disebutkan bahwa Operator Tingkat 3 atau Polres, melaksanakan tugas berupa:

- a. Menerima dan membuka aplikasi laporan dari Operator Tingkat 2 sesaat setelah sirine atau alarm berbunyi;

- b. Meneruskan Laporan/ Pengaduan kepada petugas piket fungsi terkait di SPKT;
- c. Memonitor tindak lanjut dari satuan fungsi kepolisian terkait dan/ atau petugas di lapangan;
- d. Menerima laporan perkembangan penanganan Laporan/ Pengaduan dari petugas di lapangan atau unit patroli;
- e. Menginformasikan status Laporan/ Pengaduan ke Operator Tingkat 2 apabila Laporan/ Pengaduan sudah selesai ditindaklanjuti; dan
- f. Mencatat rangkaian tindak lanjut Laporan/ Pengaduan ke dalam buku mutasi.

Hasil pengamatan dan wawancara peneliti mengenai pelaksanaan Layanan Polisi I10 kepada para operator, menunjukkan perbedaan dengan peraturan diatas. Berikut pelaksanaan Layanan Polisi I10 yang dilakukan oleh para operator:

- a. Membuka Aplikasi Agent Layanan Polisi I10 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 2, pada prakteknya laporan langsung diterima oleh operator tingkat 3.
- b. Pada praktiknya dilapangan, tidak ada kordinasi dengan operator tingkat 2 secara langsung mengenai laporan yang diterima. Operator tingkat 3 bekerja secara mandiri dan langsung diteruskan pada SPKT ataupun piket fungsi.

Berikut adalah hasil dari pengamatan secara langsung terhadap pelaksanaan Layanan Polisi I10:

**TABEL 4.7**  
**Tabel Pengamatan Aspek Tata Cara Penggunaan**  
**Layanan Polisi 110**

Aspek yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
<b>Tata Cara penggunaan Layanan Polisi 110</b>			
1. Layanan Polisi 110 memiliki dasar hukum yang jelas	<b>✗</b>		
2. Layanan Polisi 110 memiliki tata cara baku/ SOP	<b>✗</b>		
3. Layanan Polisi 110 dioperasikan oleh petugas sesuai dengan kualifikasinya	<b>✗</b>		
4. Praktikanya telah sesuai dengan tata cara/ SOP yang berlaku		<b>✗</b>	
5. Dilakukan evaluasi secara berkala untuk perbaikan pelayanan selanjutnya	<b>✗</b>		
6. Kegiatan penerimaan laporan melalui Layanan Polisi 110 telah didukung dengan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan	<b>✗</b>		

Mengapa terjadi perbedaan antara peraturan dengan pelaksanaannya? Menurut operator Bripda M.Azan, Layanan Polisi 110 Polres Banyumas langsung menerima telepon dari masyarakat setempat, bukan dari Operator Tingkat 1 ataupun 2, dikarenakan berkaitan dengan kecepatan responsi aparat terhadap laporan/ pengaduan tersebut, seperti diungkapkan dalam wawancara:

“Telepon yang kita terima memang langsung berasal dari masyarakat Banyumas atau setempat, agar supaya tidak terjadi celah/ jeda waktu yang terlalu lama jika harus dihubungkan melalui operator tingkat 1 ataupun 2. Hal ini memungkinkan kami Polres Banyumas dapat melakukan respons yang lebih cepat, sebagai wujud salah satu program Polres Banyumas, yakni meningkatkan *quick response* terhadap laporan masyarakat. “ (wawancara dengan Azan, 23 Februari 2019).

Kemudian, penanganan terhadap penerimaan telepon apabila Layanan Polisi 110 di Polres Banyumas tidak aktif atau mengalami gangguan, menurut saudara Ekky, selaku Teknisi IT *Command Center* Polres Banyumas mengungkapkan bahwa telepon dari masyarakat nantinya akan diterima oleh Layanan Polisi 110 di tingkat Polda Jawa Tengah. Dari Polda, baru laporan tersebut diteruskan ke Polres Banyumas apabila laporan berasal dari sekitar wilayah hukum Polres Banyumas. Seperti yang disampaikan saudara Ekky dalam wawancara, mengungkapkan:

“Kalau layanan di Polres mati, nanti yang nerima langsung Polda, baru laporan/ pengaduan diteruskan ke Polres. Andaikata di Polda juga mati atau gangguan, nanti telepon dari pelapor akan diterima oleh Layanan Polisi 110 di tingkat Mabes Polri, atau Operator Tingkat 1. Baru nanti diteruskan ke Operator Tingkat 2 sampai ke Tingkat 3. Dan Layanan Polisi 110 ini aktif selama 24 jam di seluruh Indonesia. Darimanapun anda menelepon, pasti langsung diterima atau ditanggapi oleh operator, dan umumnya diterima oleh operator Layanan Polisi 110 yang domisilinya mendekati lokasi dari penelepon.” (wawancara dengan Ekky, 22 Februari 2019)

Berdasarkan penyampaian dari saudara Ekky tersebut telah menyatakan, bahwa Layanan Polisi 110 ini aktif selama 24 jam, dimanapun penelepon berada. Dan telepon yang dilakukan oleh penelepon akan segera ditanggapi oleh Layanan Polisi 110 terdekat. Jika layanan terdekat mengalami gangguan atau tidak aktif, maka akan diteruskan ke satu tingkat yang lebih tinggi. Seperti misalnya, Layanan Polisi 110 di Polres Banyumas mengalami gangguan atau tidak aktif, maka telepon tersebut akan diteruskan ke tingkat Polda Jawa Tengah, dan piket di Layanan Polisi 110 Polda Jawa Tengah akan meneruskan ke Polres Banyumas, memberitahukan bahwa ada laporan suatu peristiwa atau kejadian di sekitar wilayah hukum Polres Banyumas.

Pada akhirnya, temuan ini mengindikasikan bahwa tata cara yang telah ditetapkan dalam Perkap No.20 Tahun 2014 tentang Layanan Polisi 110 tidak diikuti atau tidak dijalankan dengan sebagaimana mestinya.

Selain itu, Layanan Polisi 110 ini terkesan belum diperlukan oleh masyarakat. Berdasarkan data yang tercatat mengenai entri panggilan yang diterima oleh para operator, sejak bulan September 2017 hingga Februari 2019, baru tercatat 63 entri, dan 18 diantaranya merupakan telepon iseng.

**TABEL 4.8**  
**Data Entri Panggilan Yang Diterima Layanan Polisi 110**  
**Periode Oktober 2017 – Februari 2019**

NO	No Pengaduan	ID Telp	Pelapor	Kategori	Tanggal Laporan
1	C1902.01021514	081218355898	Ekky	Permintaan	2019-02-26 12:43:49
2	C1812.000000958534	08124831255	BP SILAS KURNI	Pengaduan	2018-12-29 11:48:39
3	C1812.000000949088	085225515596	BPK ALFIAN	Pengaduan	2018-12-23 16:48:07
4	C1812.000000939147	081254476825	Orang Iseng	Prank	2018-12-18 09:59:32
5	C1812.000000934264	8157729709	BP RUSJAN	Pengaduan	2018-12-15 10:53:56
6	C1812.000000926784	087736636002	Orang Iseng	Prank	2018-12-10 09:56:53
7	C1811.000000889741	08112927755	BP NOMAN	Pengaduan	2018-11-13 18:07:42
8	C1811.000000884855	081315074130	ANDI	Informasi	2018-11-08 09:49:42
9	C1811.000000880064	087737474157	BAPAK EDI HANDOYO	Pengaduan	2018-11-04 16:47:13
10	C1810.000000869668	085713067354	BAPAK NURDIN	Pengaduan	2018-10-29 02:13:33
11	C1809.000000833284	082288015637	BP REGO	Pengaduan	2018-09-23 13:31:46
12	C1809.000000821283	0281627868	BAPA GIA HARYANTO	Pengaduan	2018-09-14 07:22:52
13	C1808.000000788159	082137486543	Telpon Iseng	Prank	2018-08-21 11:04:45
14	C1808.000000761981	081226765017	TAUFIK	Pengaduan	2018-08-02 19:21:21
15	C1807.000000757500	085640991610	BAPAK DIMAS	Pengaduan	2018-07-30 16:02:51
16	C1807.000000753332	081226664548	BAOAK DENI	Informasi	2018-07-28 13:57:14
17	C1807.000000754073	087702111996	IBU FARIDA	Informasi	2018-07-27 12:44:45
18	C1807.000000744950	085842602570	BP. RUSIONO	Pengaduan	2018-07-21 13:28:11
19	C1807.000000727480	085331246624	BPK SUMAJI	Pengaduan	2018-07-10 06:20:47
20	C1807.000000725374	08112662777	BPK WASTAM	Pengaduan	2018-07-08 18:39:25
21	C1807.000000725347	082133971249	BAPAK SUKMA	Informasi	2018-07-08 16:22:55
22	C1807.000000716807	08576357988	IBU NUR	Pengaduan	2018-07-03 16:28:33
23	C1806.000000707132	081227256506	BPK.SAMSUL	Pengaduan	2018-06-27 14:06:01
NO	No Pengaduan	ID Telp	Pelapor	Kategori	Tanggal Laporan
24	C1806.000000698494	082226668862	IBU DWI	Pengaduan	2018-06-20 16:29:17
25	C1806.000000698368	081279179999	BPK.ANDRE	Pengaduan	2018-06-20 06:36:32
26	C1806.000000697879	08179949232	IBU ANA	Pengaduan	2018-06-19 12:27:00
27	C1806.000000697244	08111008990	BAPAK WIDI	Pengaduan	2018-06-17 14:21:02
28	C1806.000000692166	0895330286159	IMAM	Informasi	2018-06-11 10:11:52
29	C1806.000000689548	085325094031	Anak Kecil	Prank	2018-06-08 13:42:38
30	C1805.000000678868	85712130027	BPK. ARIS	Pengaduan	2018-05-31 14:38:49
31	C1805.000000671808	082216641912	BAPAK ANTONIK GUNAWAN	Pengaduan	2018-05-26 08:44:40
32	C1805.000000653829	087719573699	BPK MUKLIS	Informasi	2018-05-15 00:45:04
33	C1805.000000653828	087719573699	BPK MUKLIS	Informasi	2018-05-15 00:43:23
34	C1805.000000648469	081380996310	BP SUPRIYADI	Pengaduan	2018-05-10 13:23:15
35	C1804.000000634897	082369902869	BAPAK BUDI	Pengaduan	2018-04-29 07:35:37
36	C1803.000000531036	085800218245	iseng	Prank	2018-03-19 13:25:03
37	C1803.000000531012	085800218245	iseng	Prank	2018-03-19 13:17:58
38	C1803.000000531011	085800218245	iseng	Prank	2018-03-19 13:17:50
39	C1803.000000531010	085800218245	iseng	Prank	2018-03-19 13:17:48
40	C1803.000000531007	085800218245	iseng	Prank	2018-03-19 13:17:33
41	C1803.000000514312	089636058117	Jihan	Prank	2018-03-14 13:03:07
42	C1803.000000513339	085797811131	Pak Tovan	Pengaduan	2018-03-14 10:09:01
43	C1803.000000513334	085797811131	Pak Tovan	Pengaduan	2018-03-14 10:08:49
44	C1803.000000493227	085879966685	iseng	Prank	2018-03-08 12:55:30

45	C1803.000000493163	085879966685	iseng	Prank	2018-03-08 12:31:48
46	C1803.000000484769	087734621406	IBU DIAH	Pengaduan	2018-03-05 18:11:56
47	C1803.000000482427	081225371464	Orang Berkata Kasar	Prank	2018-03-05 08:58:50
48	C1802.000000440720	085310627849	Iseng	Prank	2018-02-19 10:42:23
49	C1802.000000433151	085227000449	BPK KUKUH	Pengaduan	2018-02-16 17:15:29
50	C1802.000000429693	085879966685	iseng	Prank	2018-02-15 14:21:59
51	C1801.000000291385	085280875918	BP RAHASIA	Pengaduan	2018-01-14 13:55:21
52	C1801.000000293953	081228533530	Bapak Basuki	Pengaduan	2018-01-15 10:32:27
53	C1801.000000293944	081228533530	Bapak Basuki	Pengaduan	2018-01-15 10:30:40
54	C1712.000000221374	02816512703	BAPAK YUSI RECEPTIONIST	Informasi	2017-12-26 07:23:12
55	C1712.000000217153	089533457812	IBU VIANI	Pengaduan	2017-12-24 04:48:59
56	C1712.000000214453	08112805883	BP DESTA	Informasi	2017-12-22 18:29:43
57	C1712.000000205461	082233506544	Orang berkata kasar	Prank	2017-12-20 14:33:02
58	C1712.000000191584	085339437541	BP DIMAS (PELINTAS)	Pengaduan	2017-12-16 18:41:09
59	C1712.000000185717	0281639112	IBU KIYATNO	Pengaduan	2017-12-15 04:23:25
60	C1712.000000176029	082135275719	-	Prank	2017-12-12 14:43:15
61	C1712.000000154286	0281635611	BPK. DR. SUWARDI ( SELAKU RT DAN RW )	Informasi	2017-12-07 16:33:11
62	C1712.000000141537	085326928579	ISENG	Prank	2017-12-04 13:40:46
63	C1710.066088	083862167543	soleh	Pengaduan	2017-10-10 10:55:47

Sumber: *Command Center* Polres Banyumas, 2019

Selama ini, bentuk promosi atau pengenalan Layanan Polisi I10 hanya dilakukan pada acara-acara tertentu yang sifatnya hanya satu kali saja. Semisal pada saat acara kepolisian dan pemerintahan kabupaten Banyumas. Dan ditambah dengan menempelkan stiker pada mobil dinas Kepolisian maupun mobil masyarakat sipil. Namun yang terjadi adalah, telepon tersebut jarang sekali digunakan oleh masyarakat, dan masih banyak jumlah telepon iseng yang diterima, dan itupun adalah telepon iseng yang dicatat, karena memiliki catatan sudah lebih dari 3 kali melakukan telepon iseng. Diluar data tersebut, masih banyak lagi bentuk telepon iseng yang diterima oleh para operator.

Maka, selain dituntut pelayanan yang prima oleh para personel operator Layanan Polisi I10, sebaiknya juga dilakukan sosialisasi yang lebih intensif dan mengena bagi masyarakat. Salah satu caranya dengan berkoordinasi kepada satuan Binmas Polres Banyumas yang sering mengadakan kegiatan sosialisasi atau kegiatan bersama masyarakat, sehingga di sela-sela kegiatan penerangan/ sosialisasi tersebut, ikut disampaikan bagaimana pentingnya Layanan Polisi I10 bagi masyarakat dan apa saja kegunaannya, sehingga masyarakat bisa merasakan manfaat yang nyata dari Layanan Polisi I10.

# PENUTUP

## 5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap pemanfaatan Layanan Polisi 110 oleh *Command Center* Polres Banyumas dengan menggunakan teori dan konsep terkait, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemampuan yang dimiliki oleh personel petugas *Command Center* Polres Banyumas

Kemampuan yang dimiliki oleh personel petugas *Command Center* selaku operator Layanan Polisi 110 berdasarkan 7 aspek dalam teori kompetensi, dinyatakan baik, disamping terdapat kendala berupa beban kerja yang berat.

2. Dukungan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh *Command Center* Polres Banyumas untuk mendukung Layanan Polisi 110

Dukungan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh *Command Center* sudah memadai untuk menjalankan Layanan Polisi 110. Kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki telah disesuaikan dengan Perkap No.20 Tahun 2014 tentang Layanan Polisi 110, sehingga sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

3. Tata cara penggunaan aplikasi Layanan Polisi 110

Tata cara penggunaan Layanan Polisi 110 pada prakteknya di lapangan, ditemui perbedaan dengan yang telah ditetapkan dalam Perkap No.20 Tahun 2014 tentang Layanan Polisi 110, yakni pada poin jenjang birokrasi penerimaan laporan/aduan dan koordinasi penindakan terhadap laporan yang diterima.

## 5.2 Saran

Sebagai hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap Layanan Call Center 110 di Polres Banyumas, peneliti menyampaikan beberapa saran terkait hasil temuan tersebut, yakni:

1. Menambah jumlah personel khusus untuk Operator Layanan Polisi 110

Hal ini menjadi penting, supaya beban kerja operator yang bertugas dapat dikurangi jam kerjanya, karena bekerja secara 24 jam terus menerus dapat menimbulkan kejenuhan dan kebosanan, sehingga dapat menurunkan performa atau kemampuan operator dalam melayani masyarakat.

2. Pihak operator tingkat 2 atau Polda memberitakan jadwal perbaikan jaringan maupun aplikasi

Mengingat sering terjadinya perbaikan jaringan maupun aplikasi dari tingkat Polda tanpa ada pemberitahuan yang dapat mengganggu operasional di tingkat Polres, maka perlu dibuat jadwal dan diumumkan setidaknya 2 hari sebelum perbaikan, supaya operator di tingkat Polres tidak perlu bertanya-tanya atau kebingungan mengapa aplikasi dan layanan tidak dapat digunakan.

3. Perlu diadakan evaluasi terhadap Tata Cara Penggunaan Layanan Polisi 110 yang terdapat dalam Perkap No.20 Tahun 2014 tentang Layanan Polisi 110

Dilihat dari ditemukannya perbedaan tata cara penggunaan antara Perkap dengan prakteknya dilapangan, sebaiknya dilakukan pengkajian ulang terhadap peraturan tersebut. Karena terbukti, yang dilakukan di lapangan lebih efektif secara waktu responnya, jika dibandingkan dengan mekanisme yang ditetapkan dalam Perkap. Sehingga para operator Layanan Polisi 110 di jajaran Polres seluruh Indonesia memiliki keseragaman pemahaman tentang mekanisme Layanan Polisi 110 dan mampu meningkatkan kecepatan respon Polri terhadap laporan yang diterima.

## DAFTAR PUSTAKA

### SumberBuku :

- Amirin, Tatang M. 1995. *MenyusunRencanaPenelitian, Cet. 3*. Jakarta: PT Raja GrafindoPersada
- Atmadilaga, Didi. 1997. *Panduan Skripsi, Tesis, Disertasi*. Bandung: Pionir Jaya
- Bogdan, Robert and Steven J. Taylor. 1975. *Introduction to Qualitative Research Methods*. New York: Delhi Publishing Co., Inc.
- Depdikbud. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi II*. Jakarta: BalaiPustaka
- Dr.C.S.Hutasoit. 2011. *PelayananPublik, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MAGNAScript Publishing
- Farouk, Muhammad dan Djaali. 2005. *MetodologiPenelitianSosial*. Jakarta: MAGNAScript Publishing
- Sutrisno, Hadi. 1990. *MetodePenelitian Research*. Yogyakarta: Andi Offset
- Lembaga Pendidikan PolriAkademiKepolisian. 2018. *PetunjukTeknisPenyusunan dan PembimbinganSkripsi Program Sarjana Strata Satu (S-1) TerapanKepolisianTarunaAkademiKepolisian*. Semarang:Lembaga Pendidikan PolriAkademiKepolisian.
- Moleong, Lexy J. 2017. *MetodologiPenelitianKualitatifEdisiRevisi*. Bandung: PT RemajaRosdakarya

- Poerwadarminta, WJS. 1976. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: PN Balai Pustaka
- Sugiyono. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wood, J.M., Wallace, J., Zeffane, Schermerhorn, Hunt, Osborn., (2012), *Organizational Behaviour an Asia Pacific Perspective*. John Wiley & Sons, Singapore.
- Zwell, Michael. 2000. *Creating a Culture of Competence*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

#### **Peraturan Perundang-undangan :**

- Kemenpan RB. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Kepolisian Negara Republik Indonesia. Perkap Nomor 20 Tahun 2014, tentang Layanan Polisi 110.
- Kepolisian Negara Republik Indonesia. Standar Operasional Prosedur, tentang Pelatihan SOP Terima Telepon Layanan Masyarakat Call Center 110.

#### **Jurnal Ilmiah :**

- Rangga Okky, Septyan. 2018, "Peran Penggunaan Aplikasi E-Penyidikan Oleh Satuan Reskrim Polrestabes Bandung Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat"
- Bahar, Emirul. 2015, "Pengertian dan Kelengkapan Command Center"
- Arifin, R. (2020). Crimes and Society, How Do the Law Respond to Disruptive Conditions?. *Law Research Review Quarterly*, 6(1), i-iv. Retrieved from <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/snh/article/view/37437>
- Arifin, R. (2020). Legal Protection and Law Enforcement: The Unfinished Works. *Indonesian Journal of Advocacy and Legal Services*, 2(1), 1-4. <https://doi.org/10.15294/ijals.v2i1.38035>
- Arifin, R. (2020). Legal Reform Discourse in Indonesia and Global Context: How Does The Law Respond to Crime. *Journal of Law and Legal Reform*, 1(2), 193-196. <https://doi.org/10.15294/jllr.v1i2.37057>

- Arifin, R. (2019). How to advocate for people who have problems with the law? A Book Review Communication in Legal Advocacy, Richard Ricke & Randall K. Stutman, South Carolina University Press. *Indonesian Journal of Advocacy and Legal Services*, 1(1), 157-158. <https://doi.org/10.15294/ijals.v1i1.33807>
- Utari, I. S., & Arifin, R. (2019). Law Enforcement and Legal Reform in Indonesia and Global Context: How the Law Responds to Community Development?. *Journal of Law and Legal Reform*, 1(1), 1-4. <https://doi.org/10.15294/jllr.v1i1.35772>
- Muhtada, D., & Arifin, R. (2019). 'Penal Policy and the Complexity of Criminal Law Enforcement: Introducing JILS 4 (1) May 2019 Edition'. *JILS (Journal of Indonesian Legal Studies)* 4 (01), 1-6. <https://doi.org/10.15294/jils.v4i01.30189>.
- Putra, T. S. (2017). Optimalisasi Program SIM Online Guna Mendukung Pelayanan SIM di Wilayah Hukum Polres Magelang. *Indonesian Journal of Police Studies*, 1(3). Retrieved from <http://journal.akpol.ac.id/index.php/ijps/article/view/37>
- Asaugi, M. (2020). Peran Sosialisasi Layanan Polisi I10 Oleh Unit Bintibmas Di Polres Banyumas. *Advances in Police Science Research Journal*, 4(1), 1-48. Retrieved from <http://journal.akpol.ac.id/index.php/apsrj/article/view/115>

#### Sumber Internet:

- Ali,Ustman.2015.18Mei.<http://www.pengertianpakar.com/2015/05/teknik-pengumpulan-dan-analisis-data-kualitatif.html> ( 22 November 2018 )
- [Anam, Muzakkil.2015. 22Mei.http://www.muzakkilanam.com/2015/01/landasan-teori-teknologi-komunikasi\\_1.html](http://www.muzakkilanam.com/2015/01/landasan-teori-teknologi-komunikasi_1.html)( 28 Oktober 2018 )
- Hertanto,Eko.2017.2November.[http://www.academia.edu/36206852/TEORI\\_KOMPETENSI\\_MANAJEMEN\\_SUMBER\\_DAYA\\_MANUSIA\\_](http://www.academia.edu/36206852/TEORI_KOMPETENSI_MANAJEMEN_SUMBER_DAYA_MANUSIA_) ( 22 November 2018 )
- Hidayat,Anwar.2017.3Februari.<https://www.statistikian.com/2017/02/metode-penelitian-metodologi-penelitian.html> (22 November 2018 )
- Kurniawan.2005.12Juli.<http://www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-teori-pelayanan.html> (30 Oktober 2018 )
- Nico,Eric.2017.15Desember.[https://www.kompasiana.com/eric\\_nico/program-promoter-kapolri\\_58a5415da123bd6639b35304](https://www.kompasiana.com/eric_nico/program-promoter-kapolri_58a5415da123bd6639b35304) ( 31Oktober 2018 )
- Online,Hukum.2009.18Juli.<https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt4a715279424d7/node/5/uu-no-25-tahun-2009-pelayanan-publik> ( 30 Oktober 2018 )

- RMOL.2017.12Desember.<http://politik.rmol.co/read/2017/06/06/294386/Indonesia-Raya,-Negara-Pancasila-Dan-Polri-Yang-ProMoTer> ( 31 Oktober 2018 )
- Rohmah,Aminatur.2015.17Juni.<https://www.kompasiana.com/ina.rohmah/555b6e2db67e61ed0b23fdd9/observasi-dan-wawancara-pengumpulan-data-kualitatif-dengan-metode-yang-pertama> ( 22 November 2018 )
- Wikipedia.2017.6November.[https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Banyumas](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Banyumas) ( 28 Oktober 2018 )