

## Efektifitas Layanan Call Center 110 Polda Bali Dalam Penanganan Kecelakaan Lalu Lintas Di Kota Denpasar

I Gede Permana Adithya<sup>1</sup>, Agustina Ni Made Ayu Darma Pratiwi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar, E-mail: [adithpermana14@gmail.com](mailto:adithpermana14@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar, E-mail: [agustinafh@unmas.ac.id](mailto:agustinafh@unmas.ac.id)

<b>Info Artikel</b>	<b>Abstract</b>
<p><i>Effectiveness Of The Bali Regional Police 110 Call Center Service In Handling Traffic Accidents In Denpasar City</i></p> <p><b>Keywords :</b> Call center 110 Service, Accidents, Traffic</p>	<p><i>The National Police Call center 110 service is one of the police’s public service mechanisms that allows the community to report issues related to public security disturbances or criminal/violation incidents via the telephone number 110. However, in practice, the Call center 110 service has not been fully effective in handling traffic accidents in Denpasar City. Therefore, the researcher formulates the research problems as follows: how effective is the Bali Regional Police Call center 110 service in handling traffic accidents in Denpasar City, and what are the inhibiting factors in handling traffic accidents in Denpasar City through the Call center 110 service of the Bali Regional Police. The research method used in this thesis is empirical legal research or field research. The conclusion of this study indicates that the Call center 110 service of the Bali Regional Police has not been effective in handling traffic accidents in Denpasar City. This is due to inhibiting factors originating from both internal and external aspects.</i></p>
	<b>Abstrak</b>
<p><b>Efektifitas Layanan Call Center 110 Polda Bali Dalam Penanganan Kecelakaan Lalu Lintas Di Kota Denpasar</b></p> <p><b>Kata kunci:</b> Layanan Call center 110, Kecelakaan, Lalu Lintas</p>	<p>Layanan Call center 110 Polri adalah salah satu bentuk pelayanan Polri kepada masyarakat melalui sarana telepon dengan nomor telepon 110 untuk melaporkan/mengadukan tentang permasalahan yang terjadi berkaitan dengan gangguan keamanan ketertiban masyarakat atau tindak pidana/pelanggaran. Namun pada kenyataannya, layanan Call center 110 Polri belum efektif secara menyeluruh dalam penanganan kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar. Oleh karena itu, penulis mengambil rumusan masalah yaitu bagaimana efektifitas layanan Call center 110 Polda Bali dalam penanganan kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar dan apa faktor penghambat dalam menangani kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar melalui layanan Call center 110 Polda Bali. Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian hukum empiris atau penelitian lapangan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Layanan Call center 110 Polda Bali dalam penanganan kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar belum efektif. Hal ini dikarenakan adanya faktor penghambat yang berasal dari internal dan eksternal.</p>

## I. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara hukum yang berarti segala aktifitas warga negara selalu diikat dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik hukum yang bersifat tertulis maupun hukum yang tidak tertulis.<sup>1</sup> Kepolisian Republik Indonesia merupakan salah satu institusi negara yang memiliki posisi strategis dalam sistem ketatanegaraan Indonesia. Secara struktural, Polri berada langsung di bawah Presiden, sehingga dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya memiliki independensi sekaligus tanggung jawab besar dalam menjaga stabilitas keamanan nasional dan penegakan hukum. Penegakan hukum adalah proses dilakukannya upaya untuk tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman perilaku dalam lalu lintas atau hubungan-hubungan hukum yang berhubungan dengan masyarakat dan bernegara.<sup>2</sup> Sebagai aparat penegak hukum, Polri tidak hanya berperan dalam aspek represif berupa penindakan terhadap pelanggaran hukum, tetapi juga menjalankan fungsi preventif dan preemtif guna mencegah terjadinya gangguan keamanan serta memberikan rasa aman kepada masyarakat. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, khususnya Pasal 5 ayat (1), yang menyatakan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Tugas tersebut mencakup berbagai aspek kehidupan, salah satunya bidang lalu lintas dan angkutan jalan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, lalu lintas dan angkutan jalan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas lalu lintas, angkutan jalan, jaringan lalu lintas dan angkutan jalan, prasarana lalu lintas dan angkutan jalan, kendaraan, pengemudi, pengguna jalan, serta pengelolaannya. Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mempunyai peran strategis dalam mendukung pembangunan dan integrasi nasional sebagai bagian dari upaya memajukan kesejahteraan umum sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Menurut ketentuan hukum, lalu lintas dan angkutan jalan merupakan satu kesatuan sistem yang mencakup kegiatan perpindahan kendaraan, orang, dan/atau barang di jalan serta prasarana dan sarana penunjang lainnya; tujuan pengelolaannya adalah mewujudkan keselamatan, keamanan, ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas. Di tingkat operasional, hal ini menuntut penyelenggaraan manajemen lalu lintas, registrasi/identifikasi kendaraan, pendidikan berlalu lintas, serta rekayasa lalu lintas yang terkoordinasi antara instansi terkait. Fenomena peningkatan jumlah kendaraan bermotor dan pertumbuhan mobilitas perkotaan mengakibatkan tekanan pada

---

<sup>1</sup> I Wayan Wahyu Wira Udytama dan I Wayan Eka Arthama, 2022, *Perlindungan Hukum Hak Kesejahteraan Pemangku Kayangan Tiga Berbasis Desa Adat di Bali*, Jurnal Hukum Saraswati, Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar, Volume 4 Nomor 1, hlm. 113

<sup>2</sup> Aermadepa, et.al. 2024, *Penegakan Hukum Pemilu di Indonesia*, Cetakan Pertama, PT. Sonpedia Publishing Indonesia, Jambi, hlm. 31.

jaringan jalan, yang pada gilirannya meningkatkan potensi pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas.<sup>3</sup>

Berdasarkan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, kecelakaan lalu lintas didefinisikan sebagai suatu peristiwa di jalan yang tidak diduga dan tidak disengaja melibatkan kendaraan dengan atau tanpa pengguna jalan yang mengakibatkan korban manusia dan/atau kerugian harta benda. Kecelakaan lalu lintas merupakan fenomena yang bersifat multifaktor, di mana penyebabnya dapat berasal dari faktor manusia (kelalaian, kecepatan berlebih, atau pengaruh alkohol/obat-obatan), faktor kendaraan (kondisi teknis dan kelayakan kendaraan), maupun faktor lingkungan (kondisi jalan, cuaca, dan minimnya fasilitas lalu lintas). Dampak kecelakaan lalu lintas tidak dapat dipandang ringan. Selain menimbulkan kerugian materiil berupa kerusakan kendaraan dan infrastruktur jalan, serta biaya perawatan medis yang cukup besar, kecelakaan lalu lintas juga mengakibatkan kerugian immateriil berupa luka berat, cacat permanen, trauma psikologis, bahkan hilangnya nyawa manusia. Kondisi ini menimbulkan beban sosial yang signifikan, baik bagi keluarga korban maupun bagi negara. Data empiris menunjukkan bahwa kecelakaan lalu lintas masih menjadi persoalan serius di Provinsi Bali, khususnya di Kota Denpasar sebagai pusat aktivitas masyarakat dan pariwisata. Berdasarkan data Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Bali, jumlah kasus kecelakaan lalu lintas di Bali dalam empat tahun terakhir justru menunjukkan tren fluktuatif dan cenderung meningkat, sebagaimana tersaji pada tabel berikut:

Tabel 1. Data Kecelakaan Lalu Lintas di Bali Tahun 2022–2025

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Kasus Bali</b>	<b>Jumlah Kasus Kota Denpasar</b>	<b>Korban MD</b>	<b>Luka Ringan</b>	<b>Luka Berat</b>
2022	3.692	852	508	5197	66
2023	7.466	2.291	655	9.504	71
2024	8.311	2.114	638	10.533	85
2025	8.997	2.100	542	11.011	87

Sumber: Ditlantas Polda Bali (2022–2025)

Data pada tabel tersebut menunjukkan bahwa meskipun pada tahun 2022 jumlah kecelakaan relatif lebih rendah, namun pada tahun 2023 terjadi lonjakan hampir dua kali lipat, dan pada tahun 2025 kasus kecelakaan lalu lintas kembali meningkat, bahkan melibatkan wisatawan asing (WNA). Hal ini menunjukkan bahwa penanganan kecelakaan lalu lintas masih menjadi tantangan serius bagi aparat kepolisian di Bali, khususnya di Kota Denpasar yang memiliki tingkat mobilitas tinggi. Sebagai Upaya meningkatkan efektivitas pelayanan publik, Polri bekerja sama dengan PT Telkom Indonesia menghadirkan layanan Call center 110 sebagai sarana komunikasi cepat

<sup>3</sup> Direktorat Statistik Distribusi, 2023, Statistik Transportasi Darat, Badan Pusat Statistik, Jakarta, hlm. 24.

antara masyarakat dan kepolisian.<sup>4</sup> Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan Polisi 110 Pada Pasal 1 Ayat (3) menyebutkan bahwa Layanan Polisi 110 adalah salah satu bentuk pelayanan Polri kepada masyarakat melalui sarana telepon dengan nomor telepon 110 untuk melaporkan/mengadukan tentang permasalahan yang terjadi berkaitan dengan gangguan keamanan ketertiban masyarakat atau tindak pidana/ pelanggaran. Melalui layanan ini, masyarakat dapat melaporkan kecelakaan lalu lintas, tindak kriminal, maupun keadaan darurat lainnya secara langsung, sehingga aparat dapat segera melakukan respons cepat di lapangan.<sup>5</sup>

Kehadiran layanan ini diharapkan mampu mempercepat arus informasi, meminimalisasi risiko fatalitas korban, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja kepolisian.<sup>6</sup> Namun demikian, berdasarkan pengamatan yang dilakukan implementasi Call center 110 masih menghadapi sejumlah kendala. Hambatan tersebut meliputi aspek teknis (gangguan jaringan atau kapasitas sistem), aspek kelembagaan (koordinasi antar-unit), aspek sumber daya manusia (ketersediaan personel yang responsif dan terlatih), serta aspek eksternal (tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan).<sup>7</sup> Rendahnya pemahaman masyarakat mengenai fungsi Call center 110 juga menjadi faktor penghambat yang perlu mendapatkan perhatian serius.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa permasalahan kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar masih menjadi isu penting yang membutuhkan penanganan serius dan sistematis. Meskipun Polri telah melakukan berbagai upaya, termasuk menghadirkan layanan Call center 110 sebagai sarana komunikasi cepat antara masyarakat dengan kepolisian, implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala. Hal ini tercermin dari adanya kesenjangan antara data pelaporan internal Polri dengan tren angka kecelakaan yang terus meningkat di Bali. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Efektifitas Layanan Call center 110 Polda Bali Dalam Penanganan Kecelakaan Lalu Lintas Di Kota Denpasar”, dengan tujuan untuk mengkaji sejauh mana efektifitas layanan Call center 110 Polda Bali dalam penanganan kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang dihadapi.

## II. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara yang digunakan penulis dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data secara sistematis untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan. Menurut Soerjono Soekanto,

---

<sup>4</sup> Raditya Wahyu Aji Pambudi, 2025, Optimalisasi Kontribusi Data Call center 110 Dalam Mendukung Pemolisian Prediktif Pada Era Police 4.0: di Wilayah Hukum Polda Metro Jaya, *Jurnal Ilmu Komunikasi, Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian*, Volume 4 Nomor 1, hlm. 106–121.

<sup>5</sup> R. Anisykurlillah, 2025, Kualitas Layanan Tanggap Darurat Command Center 110 di Polda Jawa Timur, *Jurnal Penelitian Inovatif*, Volume 5 Nomor 1, hlm. 783–790.

<sup>6</sup> M. A. R. Fikri dan M. B. Z. Tjenreng, 2025, Manajemen Pelayanan Publik, *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, Volume 5 Nomor 1, hlm. 291–304.

<sup>7</sup> Bambang Suprianto, 2023, Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, Volume 8 Nomor 2, hlm. 123–128.

penelitian hukum adalah kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu dengan tujuan untuk mempelajari hukum secara mendalam, baik mengenai substansinya maupun penerapannya dalam praktik.<sup>8</sup> Dengan demikian, pemilihan metode penelitian yang tepat sangat penting agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara akademis. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah hukum empiris, yang bertujuan menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh di lapangan. Penelitian hukum empiris merupakan penelitian tentang fakta-fakta sosial masyarakat atau fakta-fakta berlakunya hukum di Masyarakat.

### III. PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik<sup>9</sup>, termasuk dalam bidang kepolisian. Kepolisian Negara Republik Indonesia dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan mudah diakses oleh masyarakat guna mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Polri adalah Layanan Call center 110 sebagai sarana pengaduan dan pelaporan berbagai peristiwa, baik yang berkaitan dengan tindak pidana, gangguan kamtibmas, maupun kecelakaan lalu lintas.

Kecelakaan lalu lintas merupakan salah satu permasalahan serius di Indonesia<sup>10</sup>, khususnya di daerah perkotaan seperti Kota Denpasar yang memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi. Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor tidak sebanding dengan kapasitas jalan serta rendahnya kesadaran berlalu lintas menjadi faktor utama terjadinya kecelakaan. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem penanganan kecelakaan lalu lintas yang cepat dan terintegrasi agar korban dapat segera memperoleh pertolongan serta untuk meminimalkan dampak yang ditimbulkan.

Layanan Call center 110 Polda Bali diharapkan mampu menjadi garda terdepan dalam menerima laporan kecelakaan lalu lintas dan meneruskannya kepada satuan fungsi terkait untuk dilakukan penanganan secara cepat. Namun, berdasarkan kondisi empiris di lapangan, masih ditemukan berbagai kendala dalam pelaksanaan layanan tersebut, seperti keterlambatan respon, keterbatasan personel, serta kurangnya koordinasi antarunit. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan Call center 110 dalam penanganan kecelakaan lalu lintas perlu dikaji lebih lanjut. Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

**EFEKTIFITAS LAYANAN CALL CENTER POLDA BALI DALAM PENANGANAN KECELAKAAN LALU LINTAS**

Layanan *Call* center 110 merupakan salah satu bentuk inovasi teknologi

<sup>8</sup> Soerjono Soekanto, 2006, Pengantar Penelitian Hukum, UI Press, Jakarta, hlm. 42.

<sup>9</sup> Pratiwi, A. N. M. A. D., & Sutrisni, N. K. (2022). Ancaman Sanksi Bagi Kendaraan Pribadi Plat Hitam yang Menggunakan Lampu Isyarat dan Sirine. *Jurnal Ilmiah Raad Kertha*, Volume 5, Nomor 2, halaman 1–7.

<sup>10</sup> Permadhi, P. L. O., & Udytama, I. W. W. W. (2024). Problematika Hukum Terkait Digital Nomads Ditinjau dari Peraturan Perundang Undangan Indonesia. *Jurnal Hukum Saraswati*, Volume 6, Nomor 1, halaman 653–668.

kepolisian berbasis komunikasi darurat yang dikembangkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang cepat, responsif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Layanan ini dirancang agar masyarakat dapat melaporkan berbagai kejadian darurat seperti tindak kriminalitas, gangguan keamanan, hingga kecelakaan lalu lintas, secara langsung dan bebas pulsa kepada aparat kepolisian. Keberadaan *Call Center* 110 diharapkan menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kecepatan, efektivitas, dan akurasi tindakan kepolisian terhadap peristiwa darurat di wilayah hukum masing-masing.

Namun, berdasarkan hasil penelitian di lapangan dan wawancara yang dilakukan penulis di Command Center Polda Bali dan lingkungan masyarakat, ditemukan bahwa pelaksanaan Call center 110 di Kota Denpasar belum mencapai efektivitas optimal, khususnya dalam penanganan kecelakaan lalu lintas. Hambatan tersebut disebabkan oleh faktor teknis, kualitas sumber daya manusia, koordinasi lapangan, serta kondisi geografis dan volume beban kerja.

Untuk memahami secara komprehensif sejauh mana layanan Call center 110 telah efektif, analisis ini menggunakan teori efektivitas hukum dari Soerjono Soekanto, yang menyatakan bahwa efektivitas suatu aturan atau kebijakan ditentukan oleh lima factor yaitu faktor hukum, faktor penegak hukum, faktor sarana/fasilitas, faktor masyarakat, dan faktor kebudayaan.<sup>11</sup>

a. Faktor Hukum

Menurut Soerjono Soekanto, hukum harus menghadirkan keadilan, kepastian, dan kemanfaatan. Layanan Call center 110 memiliki dasar hukum yang jelas, yaitu Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan Polisi 110. Secara normatif, regulasi ini telah memberikan kepastian hukum bagi masyarakat untuk memperoleh layanan cepat dan responsif. Namun dalam praktiknya, kepastian hukum tersebut belum sepenuhnya terwujud. Misalnya:

1. Tidak semua laporan segera ditindaklanjuti karena keterbatasan personel atau hambatan teknis.
2. Tidak adanya standar waktu respons (*response time*) yang konsisten dalam merespon kecelakaan lalu lintas.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara normatif aturan telah baik, tetapi penerapannya belum mampu mewujudkan manfaat maksimal bagi masyarakat. Ini sejalan dengan teori Soekanto bahwa hukum tertulis saja tidak cukup jika tidak dapat berfungsi secara nyata di lapangan.

b. Faktor Penegak Hukum

Soekanto menegaskan bahwa kualitas dan profesionalitas aparat merupakan faktor krusial bagi efektivitas hukum. Pada Call center 110 di Denpasar, ditemukan beberapa kendala:

- 1) Operator kadang kurang terlatih dalam mengidentifikasi tingkat urgensi laporan kecelakaan.

---

<sup>11</sup> Soerjono Soekanto, *Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi*, Bandung: CV Ramadja Karya, 1988, hlm. 80.

2) Keterlambatan koordinasi antara operator dengan unit lapangan (Satlantas atau SPKT).

3) Beban kerja tinggi pada jam tertentu menyebabkan respon melambat.

Kondisi ini menggambarkan bahwa kualitas aparat belum sepenuhnya mendukung fungsi layanan. Sebagaimana dikatakan Soekanto, sekalipun aturan sudah baik, penezakannya yang tidak berkualitas akan membuat hukum tidak efektif.

c. Faktor Sarana atau Fasilitas Pendukung

Menurut Soerjono Soekanto, hukum tidak dapat berjalan tanpa fasilitas pendukung berupa hardware (teknologi, kendaraan, perangkat komunikasi) dan software (SOP, sistem informasi, aplikasi pendukung).

Beberapa temuan lapangan:

1) Sinyal telekomunikasi di beberapa titik di Denpasar dan sekitarnya masih mengalami gangguan sehingga laporan masyarakat tidak selalu tersambung.

2) Sistem Call Center kadang overload pada jam sibuk.

3) Keterbatasan armada patroli menghambat kecepatan personel menuju TKP kecelakaan.

Minimnya fasilitas ini langsung memengaruhi kecepatan dan ketepatan respons petugas, sehingga efektivitas layanan menurun.

d. Faktor Masyarakat

Masyarakat merupakan subjek yang memengaruhi efektivitas layanan, terutama terkait tingkat kesadaran hukum dan kepatuhan. Di Denpasar, ditemukan beberapa masalah:

1) Sebagian masyarakat belum memahami prosedur penyampaian laporan yang tepat, sehingga menyampaikan informasi yang kurang lengkap.

2) Ada pengguna yang melakukan panggilan iseng (hoax call), sehingga mengganggu prioritas penanganan kasus serius seperti kecelakaan.

3) Kurangnya edukasi publik tentang kapan dan bagaimana menggunakan Call center 110 secara benar.

Hal ini selaras dengan teori Soekanto bahwa tingkat kepatuhan dan kesadaran hukum masyarakat menjadi indikator efektivitas suatu layanan hukum.

e. Faktor Kebudayaan

Faktor kebudayaan terkait nilai, kebiasaan, dan pola perilaku yang hidup dalam masyarakat. Dalam konteks Bali dan Denpasar:

1) Masyarakat memiliki kecenderungan menyelesaikan masalah secara mandiri atau melalui komunitas setempat sebelum menghubungi polisi.

2) Pada kecelakaan ringan, beberapa pihak memilih berdamai di tempat tanpa melibatkan aparat.

3) Nilai-nilai sosial seperti menjaga harmoni membuat sebagian warga ragu melapor karena dianggap memperkeruh situasi.

Faktor budaya seperti ini memengaruhi frekuensi dan kualitas laporan yang masuk ke Call center 110, sehingga berdampak langsung pada efektivitasnya. Berdasarkan analisis terhadap pelaksanaan Layanan Call center 110 Polda Bali dalam penanganan

kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar, dapat disimpulkan bahwa layanan ini telah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk melaporkan berbagai kejadian darurat secara gratis dan 24 jam. Meskipun demikian, efektivitas layanan belum optimal. Faktor penghambat utama berasal dari aspek teknis, SDM, koordinasi lapangan, dan kondisi eksternal. Hambatan teknis meliputi gangguan jaringan dan pemeliharaan sistem yang belum terjadwal dengan baik, sedangkan keterbatasan SDM dan pengalaman operator menyebabkan waktu tanggap (*response time*) masih kurang cepat. Selain itu, faktor geografis dan kondisi cuaca ekstrem turut memengaruhi kecepatan penanganan laporan di lapangan, sementara kurangnya sosialisasi kepada masyarakat berdampak pada kualitas laporan yang diterima operator.

Secara keseluruhan, meskipun layanan Call center 110 Polda Bali sudah menunjukkan inovasi positif dalam pelayanan publik, efektivitasnya dalam penanganan kecelakaan lalu lintas masih memerlukan perbaikan pada koordinasi internal, sistem teknis, dan partisipasi masyarakat agar dapat memberikan respons cepat, tepat, dan akurat sesuai dengan prinsip profesional, akuntabel, humanis, responsif, serta efektif dan efisien sebagaimana diatur dalam Peraturan Polri Nomor 1 Tahun 2018.

## **FAKTOR PENGHAMBAT DALAM PENANGANAN KECELAKAAN LALU LINTAS DI KOTA DENPASAR MELALUI LAYANAN CALL CENTER 110 POLDA BALI**

Efektivitas layanan ini masih menghadapi sejumlah hambatan, baik yang bersifat internal (berasal dari dalam institusi) maupun eksternal (berasal dari luar institusi Polri). Jika dianalisis menggunakan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, hambatan hambatan tersebut dapat dipahami sebagai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan suatu aturan atau mekanisme hukum untuk mencapai tujuannya. Soekanto menyatakan bahwa efektivitas hukum dipengaruhi oleh lima unsur utama, yaitu substansi hukum, aparat penegak hukum, sarana-prasarana, masyarakat, dan budaya hukum. Dalam konteks Layanan Call center 110, hambatan internal seperti keterbatasan jumlah personel operator, kendala koordinasi antara Command Center dengan unit lapangan, serta gangguan teknis pada sarana komunikasi menunjukkan bahwa faktor aparat penegak hukum dan sarana-prasarana belum sepenuhnya mendukung pelaksanaan layanan. Sementara itu, hambatan eksternal seperti laporan masyarakat yang tidak akurat, rendahnya literasi masyarakat mengenai fungsi Call center 110, serta adanya laporan iseng mencerminkan kendala pada faktor masyarakat dan budaya hukum.

Selain itu, masih ditemukannya ketidaksesuaian dalam penerapan SOP penanganan laporan kecelakaan lalu lintas juga menunjukkan bahwa faktor substansi hukum belum berjalan secara optimal. Dengan demikian, hambatan internal dan eksternal yang muncul dalam implementasi Call center 110 ini sebenarnya merupakan cerminan dari belum terpenuhinya kelima faktor efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto secara komprehensif. Hal ini mengakibatkan tujuan layanan, yaitu

memberikan respons cepat dan tepat terhadap kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar, belum dapat tercapai secara maksimal.

#### A. Faktor Internal

Faktor internal adalah hambatan yang bersumber dari dalam institusi kepolisian itu sendiri, baik dari aspek sistem teknologi, sumber daya manusia (SDM), maupun prosedur operasional Command Center.

##### 1. Adanya maintenance sistem layanan Call center 110

Ketika maintenance dilakukan, beberapa gangguan dapat muncul, seperti:

- 1) Lambatnya koneksi jaringan sehingga data laporan masuk dengan jeda waktu;
- 2) Interupsi sistem telepon, di mana panggilan masyarakat tidak langsung tersambung ke operator;
- 3) Gangguan pada dashboard monitoring, sehingga laporan tertunda dikirim ke Polsek atau unit lapangan.

Briptu Recky menjelaskan bahwa proses maintenance sebenarnya bertujuan menjaga stabilitas sistem, namun jika dilakukan tanpa pengaturan waktu yang tepat (misalnya saat jam sibuk pagi atau sore hari), maka akan menimbulkan penurunan kualitas pelayanan.<sup>12</sup>

Gangguan tersebut membuat operator kesulitan menerima laporan secara cepat, dan hal ini berdampak langsung terhadap responsivitas serta keandalan (reliability) layanan publik kepolisian.

##### 2. Kurangnya pemahaman operator dalam menindaklanjuti laporan

Dalam wawancara dengan Bripda I Komang Widi Kusuma, salah satu operator aktif di Command Center Polda Bali, dijelaskan bahwa hambatan yang sering muncul berasal dari perbedaan tingkat pengalaman dan kemampuan operator dalam menangani laporan darurat.

Menurutnya, operator merupakan garda terdepan dalam sistem Call center, karena bertanggung jawab melakukan verifikasi laporan, menentukan kategori kejadian, dan meneruskan ke unit yang berwenang.<sup>13</sup> Namun, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala seperti:

- 1) Pelatihan teknis yang belum dilakukan secara rutin dan merata;
- 2) Operator baru yang belum berpengalaman dalam menganalisis situasi darurat;
- 3) Kesulitan menentukan tingkat prioritas laporan, apakah termasuk kasus darurat (kecelakaan dengan korban jiwa) atau laporan biasa;
- 4) Kendala komunikasi, terutama dalam menggali informasi akurat dari pelapor yang panik atau tidak fokus.

Akibatnya, laporan masyarakat kadang tidak diteruskan secara cepat atau terdapat kekurangan data dalam laporan (misalnya lokasi kurang spesifik atau kondisi korban tidak dijelaskan dengan detail). Hal ini menyebabkan keterlambatan petugas lapangan dalam mengambil tindakan.

##### 3. Kurang cepatnya penanganan oleh petugas lapangan

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Kepala Command Center Polda Bali, 3 November 2025, pukul 09.00 WITA.

<sup>13</sup> Wawancara dengan Kepala Command Center Polda Bali, 3 November 2025, pukul 10.00 WITA.

Berdasarkan wawancara dengan Bripda I Gede Sudiata, anggota Command Center Polda Bali yang bertugas sebagai dispatcher (penghubung antara operator dan petugas lapangan), diketahui bahwa kendala lain muncul pada tahap tindak lanjut di lapangan. Menurut Bripda Sudiata, setelah laporan diterima operator, proses penerusan ke unit lapangan terkadang mengalami delay karena beberapa alasan, antara lain:

- 1) Personel lapangan sedang menjalankan tugas lain (misalnya pengaturan lalu lintas atau pengamanan kegiatan masyarakat);
- 2) Jumlah kendaraan patroli terbatas, terutama di jam sibuk;
- 3) Koordinasi antar-satuan belum sepenuhnya terintegrasi antara Polsek, Polres, dan Ditlantas;
- 4) Kesalahan komunikasi teknis, seperti tidak tersampainya pesan digital akibat gangguan jaringan radio.

## B. Faktor Eksternal

### 1. Jarak antara polsek/unit lintas dengan TKP

Jarak antara lokasi kejadian kecelakaan dan markas Polsek atau Pos Lintas terdekat menjadi hambatan klasik dalam penanganan laporan 110. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan ketiga narasumber, diketahui bahwa beberapa kecamatan di Denpasar memiliki jarak tempuh yang cukup jauh antar pos kepolisian, ditambah kondisi lalu lintas kota yang padat, khususnya di wilayah Sanur, Renon, dan Sesehan.

Briptu Recky menjelaskan bahwa meskipun laporan dapat diterima secara cepat melalui sistem 110, petugas lapangan sering terhambat oleh kemacetan sehingga tidak dapat segera tiba di lokasi. Dalam kondisi tertentu, waktu tanggap (response time) mencapai 15–20 menit sejak laporan diterima. Semakin jauh jarak TKP dan semakin padat arus lalu lintas, semakin lambat pula waktu penanganan oleh petugas.

### 2. Kondisi cuaca

Cuaca buruk juga menjadi faktor penghambat signifikan. Menurut Bripda I Gede Sudiarta, ketika terjadi hujan lebat, jarak pandang petugas berkurang dan jalanan menjadi licin, sehingga kendaraan patroli harus bergerak lebih hati-hati. Beberapa titik di Kota Denpasar juga sering mengalami genangan air dan banjir kecil, seperti di Jalan Gatot Subroto dan Jalan Mahendradata, yang menghambat laju kendaraan.

Selain itu, hujan deras dan petir juga dapat mempengaruhi kualitas sinyal radio dan jaringan internet, yang berdampak pada terganggunya komunikasi antara Command Center dan unit lapangan. Dalam kondisi tersebut, laporan yang masuk membutuhkan waktu lebih lama untuk diverifikasi.

### 3. Kurang pemahaman Masyarakat terkait layanan Call center 110 Polda Bali dan laporan masyarakat yang kurang jelas

Tingkat pemahaman masyarakat Kota Denpasar terhadap layanan Call center 110 masih tergolong rendah. Akibat kurangnya pemahaman tersebut, masyarakat cenderung memilih untuk menangani kecelakaan secara mandiri, menghubungi

keluarga korban, atau langsung membawa korban ke fasilitas kesehatan tanpa melaporkan kejadian melalui Call center 110. Berdasarkan penuturan Bripda I Komang Widi Kusuma, banyak pelapor yang tidak menyampaikan informasi secara jelas, misalnya hanya menyebut “di By Pass Sanur” tanpa menjelaskan patokan atau arah yang spesifik. Selain itu, pelapor yang panik sering memberikan informasi yang tidak lengkap atau bahkan salah persepsi mengenai lokasi kejadian. Kondisi ini membuat operator harus melakukan konfirmasi ulang atau menghubungi kembali pelapor untuk memastikan posisi TKP yang akurat, sehingga waktu respon semakin panjang. Masalah ini menunjukkan bahwa peran masyarakat sangat penting dalam mendukung efektivitas layanan 110, dan perlu adanya edukasi publik mengenai tata cara pelaporan yang benar.

## **SOLUSI DALAM MENANGANI KECELAKAAN LALU LINTAS DI KOTA DENPASAR MELALUI LAYANAN CALL CENTER 110 POLDA BALI**

Setelah mengidentifikasi berbagai faktor penghambat baik internal maupun eksternal dalam pelaksanaan Layanan Call center 110, langkah penting berikutnya adalah merumuskan upaya dan strategi yang dapat meningkatkan efektivitas layanan tersebut. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa Polda Bali, melalui Biro Operasi Command Center, telah berupaya melakukan sejumlah langkah perbaikan baik dari segi teknologi, sumber daya manusia (SDM), maupun koordinasi operasional. Untuk menganalisis efektivitas solusi ini, digunakan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, yang menekankan bahwa keberhasilan suatu aturan atau mekanisme hukum ditentukan oleh lima faktor utama, yaitu substansi hukum, aparat penegak hukum, sarana-prasarana, masyarakat, dan budaya hukum.<sup>14</sup> Kelima faktor ini saling terkait dan harus terpenuhi agar tujuan hukum atau kebijakan dapat dicapai secara optimal.

Upaya-upaya ini dapat dikategorikan menjadi dua bagian utama, yaitu solusi terhadap faktor internal dan solusi terhadap faktor eksternal.

### **A. Solusi terhadap faktor internal**

Faktor internal merupakan hambatan yang bersumber dari dalam sistem dan organisasi kepolisian, seperti gangguan teknologi, keterbatasan kompetensi operator, dan lambatnya penanganan di lapangan. Berikut upaya yang telah dan sedang dilakukan Polda Bali:

#### **1. Maintenance sistem layanan Call center 110**

Solusi-solusi seperti scheduled maintenance, backup server, dan monitoring real time sejalan dengan syarat pertama Jan M. Otto, yaitu ketersediaan aturan dan sistem yang jelas, konsisten, serta dapat diakses.<sup>15</sup> Jan M. Otto menekankan bahwa kepastian hukum membutuhkan infrastruktur yang stabil agar aturan dapat

---

<sup>14</sup> Soerjono Soekanto, *Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi*, Bandung: CV Ramadja Karya, 1988, hlm. 80.

<sup>15</sup> Jan M. Otto, *Toward Rule of Law: Rule of Law and Legal Certainty in Developing Countries*, Leiden: Van Vollenhoven Institute, 2010, hlm. 17.

dijalankan secara efektif. Dalam konteks ini, perbaikan sistem 110 memastikan bahwa pelayanan darurat dapat beroperasi tanpa gangguan sehingga memberikan kepastian kepada masyarakat bahwa laporan mereka ditangani tanpa hambatan teknis.

Masalah:

Gangguan sistem atau proses maintenance yang tidak terjadwal menyebabkan keterlambatan penerimaan dan pengiriman laporan dari masyarakat ke unit lapangan.

Solusi dan Upaya:

- 1) Penjadwalan maintenance terencana (scheduled maintenance) pada jam-jam dengan volume panggilan rendah, seperti pukul 00.00–04.00 WITA, untuk menghindari gangguan pada jam operasional utama.
  - 2) Penerapan sistem cadangan (backup server) agar layanan tetap berjalan meskipun server utama sedang diperbaiki.
  - 3) Sistem failover otomatis, yaitu sistem yang secara otomatis memindahkan beban kerja ke server cadangan apabila server utama mengalami error.
  - 4) Monitoring sistem secara real-time menggunakan perangkat network monitoring tools agar setiap gangguan dapat segera terdeteksi.
  - 5) Peningkatan kapasitas bandwidth dan perangkat pendukung, termasuk komputer operator dan router komunikasi, untuk menjaga kestabilan layanan.
2. Kurangnya pemahaman operator dalam menindaklanjuti laporan Pelatihan rutin, SOP visual, dan simulasi penanganan laporan menguatkan syarat kedua Jan M. Otto, yaitu konsistensi pelaksanaan hukum oleh aparat negara.<sup>16</sup> Jan M. Otto menyatakan bahwa aparat harus menerapkan aturan secara tidak diskriminatif dan profesional. Dengan peningkatan kompetensi operator 110, proses verifikasi laporan menjadi lebih akurat dan cepat, sehingga memberikan kepastian bagi pelapor bahwa mekanisme darurat berjalan sesuai prosedur yang benar.

Masalah:

Sebagian operator belum memahami prosedur dengan baik, sehingga proses klarifikasi laporan berlangsung lebih lama dan kurang akurat.

Solusi dan Upaya:

- 1) Pelatihan rutin dan berkala bagi seluruh operator 110, mencakup:
  - a. teknik komunikasi efektif;
  - b. standard emergency questioning (contoh: lokasi, kondisi korban, jumlah kendaraan);
  - c. penggunaan perangkat sistem Command Center.
- 2) Penyusunan dan pemasangan SOP visual (flowchart) di setiap meja operator agar dapat dijadikan panduan cepat saat menerima laporan.
- 3) Simulasi atau role-playing bulanan, di mana operator berlatih menghadapi pelapor dalam berbagai kondisi darurat, termasuk pelapor yang panik.
- 4) Penilaian kinerja (performance assessment) berkala terhadap kecepatan respon, akurasi pencatatan, dan kualitas komunikasi.

5) Pendampingan operator baru oleh operator senior agar proses adaptasi lebih cepat dan kesalahan dapat diminimalkan.

3. Kurang cepatnya penanganan oleh petugas lapangan

Upaya seperti penempatan personel di titik strategis, penambahan Quick Response Unit, dan standar response time kurang dari 10 menit merupakan implementasi syarat kelima Jan M. Otto, yaitu efektivitas pelaksanaan putusan atau tindakan hukum. Menurut Jan M. Otto, suatu sistem hukum dianggap pasti apabila tindakan aparat dapat diwujudkan secara cepat dan efektif. Dengan penguatan koordinasi real-time, pelayanan 110 menjadi lebih responsif sehingga menegakkan kepastian bahwa setiap laporan akan mendapat penanganan nyata di lapangan.

Masalah:

Keterlambatan petugas lapangan menuju TKP disebabkan oleh keterbatasan unit patroli, kendala koordinasi, serta pembagian tugas yang belum merata.

Solusi dan Upaya:

- 1) Penempatan personel secara strategis di titik rawan kecelakaan dan kemacetan, seperti Jalan Bypass Ngurah Rai, Renon, dan Sanur, agar waktu respon lebih cepat.
- 2) Penambahan armada patroli cepat (Quick Response Unit) berbasis kendaraan roda dua (motor patroli) untuk menembus daerah padat dan sempit.
- 3) Penguatan koordinasi real-time antara operator 110, Polsek, dan Unit Lantas melalui sistem radio terpadu dan aplikasi internal Command and Control Center.
- 4) Penerapan standar waktu respon (response time standard) dengan target maksimal petugas tiba di TKP dalam waktu kurang dari 10 menit.
- 5) Evaluasi mingguan terhadap laporan waktu kedatangan petugas (arrival time report) guna memastikan perbaikan berkelanjutan.

B. Solusi Terhadap Faktor Eksternal Faktor eksternal merupakan hambatan yang berasal dari kondisi di luar institusi kepolisian, seperti jarak, cuaca, dan kualitas laporan masyarakat. Polda Bali telah merumuskan beberapa strategi preventif untuk meminimalkan dampak faktor eksternal ini.

1. Jarak polsek/unit lantas dengan TKP

Masalah:

Lokasi kecelakaan yang jauh dari Pos Lantas atau Polsek menyebabkan waktu tempuh petugas ke TKP menjadi lebih lama.

Solusi dan Upaya:

- 1) Pendirian pos pelayanan sementara (mobile post) di titik-titik rawan kecelakaan dan jalur padat, terutama saat akhir pekan atau hari libur.
- 2) Pemetaan lokasi rawan kecelakaan (blackspot mapping) dengan menggunakan data digital untuk menempatkan unit patroli lebih dekat dengan daerah berisiko tinggi.
- 3) Pemanfaatan kendaraan patroli lincah seperti motor trail dan motor patroli untuk menjangkau daerah sempit dan padat.

- 4) Integrasi dengan aplikasi navigasi digital (Google Maps/internal mapping system) agar petugas dapat langsung menuju rute tercepat ke lokasi kejadian.
2. Kondisi cuaca
- Masalah:  
Hujan lebat, banjir, dan cuaca ekstrem sering memperlambat mobilitas petugas serta mengganggu komunikasi.
- Solusi dan Upaya:
- 1) Penyediaan perlengkapan cuaca lengkap seperti jas hujan khusus patroli, helm anti-kabut, dan lampu tambahan kendaraan.
  - 2) Pengoperasian unit patroli motor untuk situasi cuaca buruk ketika mobil sulit bergerak.
  - 3) Penyusunan SOP khusus penanganan kecelakaan saat cuaca ekstrem, termasuk pemilihan rute alternatif yang aman.
  - 4) Koordinasi dengan BPBD dan Dinas PUPR mengenai titik banjir agar petugas dapat menghindari rute yang terendam.
  - 5) Integrasi peringatan cuaca (weather alert) ke dalam sistem Command Center agar operator dapat memberikan informasi awal kepada petugas sebelum berangkat.

#### **IV Kesimpulan**

Efektifitas Layanan Call Center 110 Polda Bali dalam penanganan kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar telah berjalan namun belum efektif secara menyeluruh. Hal itu dikarenakan beberapa faktor yang meliputi adanya maintenance sistem pada waktu rawan, keterbatasan jumlah personel operator, masih kurang ahlinya operator dalam menjalankan tugas, faktor jarak geografis, kondisi cuaca, serta koordinasi lintas satuan yang perlu lebih terintegrasi. Selain itu, kurangnya pemahaman Masyarakat terkait layanan Call center 110 Polda Bali menjadi penyebab belum efektifnya penanganan kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar.

Faktor penghambat dalam menangani kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar melalui Layanan Call center 110 Polda Bali terdiri dari faktor penghambat internal terutama berasal dari aspek sistem dan sumber daya manusia, seperti gangguan jaringan akibat proses maintenance, keterbatasan jumlah operator, serta kurangnya pemahaman sebagian operator dalam menindaklanjuti laporan dengan cepat dan akurat. Selain itu, keterlambatan petugas lapangan menuju lokasi kejadian juga menjadi hambatan dalam proses penanganan kecelakaan. Sementara itu, faktor eksternal yang turut memengaruhi efektivitas layanan antara lain jarak antara lokasi kejadian dan pos kepolisian terdekat, kondisi cuaca ekstrem seperti hujan lebat atau banjir yang memperlambat mobilitas petugas, kurangnya pemahaman Masyarakat terkait layanan Call center 110 Polda Bali serta laporan masyarakat yang kurang lengkap atau tidak jelas sehingga memperpanjang proses verifikasi oleh operator.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aermadepa, et al. (2024). Penegakan hukum pemilu di Indonesia. Bandung: PT Sonpedia Publishing Indonesia. Direktorat Statistik Distribusi, 2023, Statistik Transportasi Darat, Badan Pusat Statistik, Jakarta, hlm. 24.
- Anisykurlillah, R. (2025). Kualitas Layanan Tanggap Darurat Command Center 110 di Polda Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Inovatif*, Volume 5, Nomor 1, halaman 783-790.
- Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, Volume 5, Nomor 1, halaman 291-304.
- Otto, J. M. (2010). *Toward rule of law: Rule of law and legal certainty in developing countries*. Leiden: Van Vollenhoven Institute.
- Pambudi, R. W. A. (2025). Optimalisasi Kontribusi Data Call center 110 dalam Mendukung Pemolisian Prediktif pada Era Police 4.0 di Wilayah Hukum Polda Metro Jaya. *Brand Communication*, Volume 4, Nomor 1, halaman 106-121.
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan Polisi 110.
- Permadhi, P. L. O., & Udytama, I. W. W. W. (2024). Problematika Hukum Terkait Digital Nomads Ditinjau dari Peraturan Perundang-Undangan Indonesia. *Jurnal Hukum Saraswati*, Volume 6, Nomor 1, halaman 653-668.
- Pratiwi, A. N. M. A. D., & Sutrisni, N. K. (2022). Ancaman Sanksi Bagi Kendaraan Pribadi Plat Hitam yang Menggunakan Lampu Isyarat dan Sirine. *Jurnal Ilmiah Raad Kertha*, Volume 5, Nomor 2, halaman 1-7.
- Soekanto, S. (1988). *Efektivitas hukum dan penerapan sanksi*. Bandung: CV Ramadja Karya.
- Suprianto, B. (2023). Literature review: Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, Volume 8, Nomor 2, halaman 123-128.
- Udytama, I. W. W. W., & Artama, I. W. E. (2022). Perlindungan Hukum Hak Kesejahteraan Pemangku Kayangan Tiga Berbasis Desa Adat di Bali. *Jurnal Hukum Saraswati*, Volume 4, Nomor 1, halaman 113-124.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.