

KOLEKSI PERPUSTAKAAN
TIMUR
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI LAYANAN
CALL CENTER 110 DI KEPOLISIAN RESOR KABUPATEN LUWU
TIMUR**



BESSE SULISTIA SAID
105641104818

| | |
|--|------------------------|
| UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR LEMBAGA PERPUSTAKAAN & PENERBITAN | |
| No. Terima | 10-09-2022 |
| Nomor Surat | - |
| Jumlah eksemplar | 1 EXP |
| Harga | Sumb. Alumni |
| Nama | - |
| No. Identifikasi | R/0100/1PM/2200 BFS |

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2022

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI LAYANAN
CALL CENTER 110 DI KEPOLISIAN RESOR KABUPATEN LUWU
TIMUR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan



Disusun Dan Diajukan Oleh :

BESSE SULISTIA SAID

Nomor Stambuk : 105641104818

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Layanan *Call Center 110* di Kepolisian Resor Kabupaten Luwu Timur.

Nama Mahasiswa : Besse Sulistia Said

Nomor Induk Mahasiswa : 105641104818

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Dr. H. Muhlis Madani, M.Si


Dr. Hafiz Elfiansya Farawu, S.T., M.Si


Dr. Hj. Ithyan Malik, S.Sos., M.Si

NBM. 730 727


Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I

NBM. 1207 163

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 074/FPS/A.4-II/VIII/44/2022 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa tanggal 30 bulan Agustus tahun 2022



Ketua

Sekretaris

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727

Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992797

PENGUJI

1. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si
2. Rudi Hardi, S.Sos., M.Si
3. Hamrun, S.IP., M.Si
4. Muhammad Randhy A, S.IP., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Besse Sulistia Said

Nomor Induk Mahasiswa : 105641104818

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 30 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



Besse Sulistia Said

ABSTRAK

BESSE SULISTIA SAID, 2022. Implementasi kebijakan Sistem Informasi Layanan Call Center 110 di Kepolisian Resor Kabupaten Luwu Timur (Dibimbing oleh : Muhlis Madani dan Hafiz Elfiansya)

Optimalisasi layanan *Call Center 110* dalam mempermudah dan meningkatkan mutu pelayanan kepolisian kepada masyarakat. Namun karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh kepolisian menyebabkan layanan *Call Center 110* kurang dikenal oleh masyarakat. Padahal layanan *Call Center 110* sangatlah penting diketahui oleh masyarakat dalam menghadapi keadaan darurat. Oleh karena itu dibutuhkannya Implementasi dalam pengelolaan layanan *Call Center 110* ini agar dapat berjalan dengan baik.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memenuhi Implementasi kebijakan Sistem Informasi Layanan *Call Center 110* di Kepolisian Resor Kabupaten Luwu Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah deskripsi kualitatif yaitu menggambarkan keadaan objek pada masa sekarang secara kualitatif data yang diperoleh dari penelitian. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan Implementasi kebijakan Sistem Informasi Layanan *Call Center 110* di Kepolisian Resor Kabupaten Luwu Timur belum berjalan dengan maksimal. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Meter (1975) yakni : Tujuan dan sasaran, mempermudah masyarakat dengan adanya layanan *Call Center 110* ini merupakan jawaban yang tepat dalam menangani permasalahan yang sering terjadi di sekitar masyarakat akan tetapi layanan *Call Center 110* masih belum tepat sasaran karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan menggunakan layanan ini, Sumber daya kebijakan dalam Implementasi Kebijakan layanan *Call Center 110* terlaksana dengan baik dapat dilihat dari banyaknya polisi yang bertugas disetiap harinya. Aktivitas pelaksana dan komunikasi dalam Implementasi Kebijakan layanan *Call Center 110*, komunikasinya masih kurang karena dapat di lihat dari kurangnya masyarakat yang mengetahui layanan ini, Karakteristik organisasi pelaksana dalam Implementasi Kebijakan layanan *Call Center 110*, sudah terlaksana karena dapat dilihat dari keramahan polisi di kantor kepolisian resor Kabupaten Luwu Timur, Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik dalam Implementasi Kebijakan layanan *Call Center 110*, masih belum terwujud karena dapat dilihat dari lingkungan eksternal (masyarakat) yang masih banyak belum mengetahui dan mengadakan permasalahan disekitar mereka malalui layanan ini, Disposisi atau sikap para pelaksana dalam Implementasi Kebijakan layanan *Call Center 110*, sikap para pelaksana baik dan ramah hanya saja masih kurang dalam mensosialisasikan layanannya.

Kata kunci : Implementasi, Kebijakan, *Call Center 110*, Luwu Timur

KATA PENGANTAR



“Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu”

Segala puji dan syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan baik ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Layanan Call Center 110 di Kepolisian Resor Kabupaten Luwu Timur”**. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan suatu nikmat yang tiada ternilai dalam pelaksanaan penelitian skripsi yang telah dilakukan oleh penulis, walau sedikit mengalami kesulitan dan hambatan, namun berkat kerja keras penulis dan adanya bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis ayahanda H.Baso Tenri Oddang dan ibunda Hj. Sani Asiz yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tanpa pamrih. Dan saudaraku Besse Sulfi Asiz tercinta yang senantiasa mendukung dan

memberikan semangat sehingga akhir studi ini. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhlis Madani, M.Si selaku pembimbing I yang tak kenal lelah membimbing dan mendorong penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hafiz Elfiansya, ST.,M.Si selaku pembimbing II yang telah sabar dan tak kenal lelah dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. DR. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan.
6. Bapak/ibu dan asisten Dosen Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Seluruh Civitas akademik Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Kepada Kapolres Resor Kabupaten Luwu Timur dan masyarakat yang baik hati dan telah mengizinkan untuk melakukan penelitian.

9. Seluruh saudara angkatan Demokrasi 2018 khususnya kelas Ilmu
Pemerintahan B 2018 yang telah banyak membantu dan kebersamai selama
menjalani perkuliahan sehingga penyelesaian skripsi ini.

10. Rekan dan sahabat-sahabat saya Ayu Apriyani, Jumarni, Besse Kurnia Asmira,
Muh. Habibi, M. Akhir Ikwanul Ramadhan, Zulfiah ali dan sahabat-sahabat
saya yang telah membantu dan memberikan motivasi selama pengerjaan
skripsi.

11. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari
Allah SWT dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata
sempurna, karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu dengan
kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari
semua pihak.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Makassar, 30 Agustus 2022



Besse Sulistia Said

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN SAMBUTAN | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN TIM | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| A. Penelitian Terdahulu | 8 |
| B. Teori dan Konsep | 10 |
| C. Kerangka Pikir | 24 |
| D. Fokus Penelitian | 25 |
| E. Deskripsi Fokus | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 27 |
| A. Waktu dan Lokasi Penelitian | 27 |
| B. Jenis dan Tipe Penelitian | 27 |
| C. Sumber Data | 28 |
| D. Informan Penelitian | 29 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| F. Teknik Analisis Data | 32 |
| G. Teknik Keabsahan Data | 34 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 34 |
| A. Gambar Lokasi Penelitian | 34 |
| B. Hasil Penelitian | 49 |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian | 64 |
| BAB V PENUTUP | 69 |
| A. Kesimpulan | 69 |
| B. Saran | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA | 70 |
| LAMPIRAN | 72 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Informan Penelitian | 29 |
| Tabel 4.1 Luas Wilayah Perkecamatan dan jumlah desa/kelurahan | 35 |
| Tabel 4.2 Data Penduduk Kabupaten Luwu Timur | 36 |
| Tabel 4.3 Susunan nama dan Jabatan | 39 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Analisis Kebijakan Publik | 11 |
| Gambar 2.2 Proses Kebijakan Publik | 11 |
| Gambar 2.3 Bagan Kerangka Pikir | 24 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi | 38 |
| Gambar 4.2 SOP Layanan <i>Call Center</i> 170 | 51 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Implementasi kebijakan adalah suatu proses yang dimana pelaksanaan kebijakan untuk melakukan suatu kegiatan atau aktivitas, sehingga pada dasarnya akan memperoleh suatu hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran kebijakan itu sendiri. Implementasi kebijakan dibutuhkan karena adanya masalah kebijakan yang harus dijangkau dan diselesaikan. Keberhasilan implementasi kebijakan dapat dilihat dari proses dan tercapainya tujuan atau hasil akhir (output), yaitu tercapai atau tidaknya tujuan-tujuan yang diraih Akib, (2010).

Jika suatu kebijakan diimplementasikan dengan baik maka hasil dan tujuan yang tercapai itu akan optimal, salah satu dampaknya adalah di kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas ialah pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang dilaksanakan kepada masyarakat di berbagai dimensi, standar, proses dan implementasi. Pelayanan publik merupakan alternatif yang di berikan kepada masyarakat berhubungan dengan barang dan jasa. Pemerintah Indonesia berkewajiban menyediakan pelayan publik kepada setiap warga setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya.

Secara umum, proses pemberian pelayanan kepada publik atau masyarakat, ini dilakukan melalui kontak langsung antara penyedia jasa layanan (birokrasi pemerintah) dengan masyarakat. Kontak langsung seperti ini telah banyak dimanfaatkan oleh para pelaku interaksi pelayanan baik itu dari pihak birokrat (pemberi layanan) maupun dari

pihak warga masyarakat (penerima layanan). Adanya oknum yang mencari keuntungan dari pelayanan yang diberikan seperti halnya meminta sejumlah bayaran diluar keuntungan yang berlaku.

Dalam membangun kepercayaan di dalam masyarakat atas pelayanan publik yang disediakan harus seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh masyarakat tentang adanya peningkatan pelayanan publik. Adapun UUD yang terkait, pelayan publik diatur dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 pasal 5 ayat 4 (huruf a) Tentang pelayanan Publik, "*Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain pelayanan Kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, dan perguruan tinggi), pelayanan navigasi laut (mercu suar dan lampu suar), pelayanan peradilan, pelayanan kelalulintasan (lampu lalu lintas), pelayanan keamanan (jasa kepolisian), dan pelayanan pasar*". Pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik Rahmadana et al., (2020).

Menurut Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975), Implementasi kebijakan berjalan secara linier dari kebijakan publik, implementator, dan kinerja kebijakan publik. Terdapat enam indikator yaitu: 1). Standar dan sasaran kebijakan (*policy standard and objectives*), 2). Sumber daya kebijakan (*resources*), 3). Aktivitas pelaksana dan komunikasi antar organisasi (*interorganizational communication and enforcement activities*), 4). karakteristik organisasi pelaksana (*characteristics of the implementing agencies*), 5). Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik (*economic, social, and political conditions*), 6). Disposisi atau sikap para pelaksana (*the disposition of implementers*)

dalam buku Nurdin, (2019) Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan dan pelayanan keamanan publik dapat berjalan semestinya apabila seluruh indikator-indikator terpenuhi dan mampu memberikan pelayanan keamanan bagi masyarakat merupakan suatu pencapaian tertinggi.

Ramdhani & Ramdhani, (2017), Pelayanan publik dapat disebut sebagai inti dari penyelenggaraan pemerintah. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintah yaitu sebagai penyedia pelayanan publik bagi warga atau masyarakatnya terdapat banyak literatur ilmiah yang telah menyajikan definisi tentang pelayanan publik diantaranya menurut pasolong (2010), pelayanan pada dasarnya di definisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan dapat di bagi dua aspek yaitu seseorang atau organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Yanuar (2019) dalam jurnalnya, adanya kebijakan dalam penyelesaian masalah yang terjadi di masyarakat, kebijakan publik ditetapkan oleh para pihak (*stakeholders*), terutama pemerintah yang diorientasikan pada pemenuhan kebutuhan serta kepentingan masyarakat (rohman,2016).

Dalam peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Tentang Layanan Polisi 110 Nomor 1 Tahun 2018 pasal 1 ayat 3 mengenai, layanan polisi 110 adalah salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat melalui sarana telepon dengan nomor telepon 110 untuk melaporkan atau mengadukan tentang permasalahan yang terjadi berkaitan dengan gangguan keamanan ketertiban masyarakat atau tindak pidana atau pelanggaran.

Selain itu permasalahan yang sering terjadi seperti, keadaan darurat yang biasa terjadi di kehidupan sehari-hari yang sering ditemui seperti tindak kejahatan contohnya pencurian, pengancaman, kecelakaan lalu lintas dan kebakaran. Masyarakat tidak bisa menduga kapan dan dimana kejadian tersebut dapat terjadi. Dengan adanya layanan call center 110 dapat mempermudah pengaduan tindak kejahatan yang terjadi. Layanan *call center 110* ini beroperasi selama 24 jam, mulai dikenalkan kepada masyarakat pada tahun 2021 oleh bapak Kapolres Luwu Timur AKBP Indratmoko. Sebelum adanya layanan *call center 110* masyarakat langsung melapor ke Polsek terdekat untuk mengadakan tindak kejahatan yang terjadi. Layanan ini sangat membantu dalam pengaduan kejatan. Hanya saja dalam pengaplikasiannya masih kurang masyarakat yang mengetahui adanya layanan call center 110 ini.

Implementasi layanan *call center 110* masih minim karena kurangnya sosialisasi dan informasi tentang adanya layanan ini membuat masyarakat banyak yang belum mengetahui adanya layanan pengaduan. Hakikatnya layanan *Call Center 110* ialah jawaban yang tepat mengenai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dalam keadaan darurat. Namun layanan ini tidak terealisasi dengan baik kepada masyarakat. Istilah dalam implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu Di era perkembangan zaman seperti sekarang ini layanan sistem informasi berkembang sangat pesat dibanding dengan era sebelumnya. begitu juga dengan sektor keamanan, yang menyediakan pelayanan keamanan dalam bentuk digital. Polres yang menyedian layanan *call center 110*, untuk pengaduan kejahatan.

Kabupaten Luwu Timur merupakan kabupaten yang berbatasan dengan dua provinsi yaitu provinsi Sulawesi Tengah di sebelah Utara dan Timur, dan provinsi Sulawesi Tenggara di sebelah selatan. Selain itu kabupaten Luwu Timur juga berbatasan langsung dengan laut yaitu dengan Teluk Bone di sebelah selatan. Kabupaten Luwu Timur terletak di sebelah selatan garis khatulistiwa (*Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Luwu Timur, 2021*).

Polres Luwu Timur menyediakan layanan *call center* 110 dan bekerja sama dengan PT.Telkomunikasi Indonesia (Telkom) cabang Malili. Kerjasama ini dilakukan dalam rangka perawatan jaringan VPN-IP (*call center* 110). Dengan kerja sama ini Polres Luwu Timur berharap kedepannya layanan ini akan memudahkan masyarakat dalam hal melaporkan suatu kejadian atau gangguan Kamtibmas yang terjadi di wilayah sekitar. Polres Luwu Timur akan terus mensosialisasikan layanan ini agar lebih memudahkan masyarakat dalam pengaduan kejahatan ataupun gangguan Kamtibmas yang terjadi (*Firmansyah, 2021*).

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

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Layanan *Call Center 110* di Kepolisian Resor Kabupaten Luwu Timur”

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah sesuai dengan latar belakang yang dibuat yaitu Bagaimana implementasi kebijakan sistem informasi layanan *call center 110* di Kepolisian Resor kabupaten Luwu Timur ?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Implementasi Kebijakan sistem informasi layanan *call center 110* di Kepolisian Resor kabupaten Luwu Timur

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat secara teoritis.

Manfaat teoritis merupakan manfaat penelitian bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan keamanan. Sehingga manfaat teoritis ini dapat mengembangkan ilmu yang diteliti dari segi teoritis. Teori yang digunakan tentunya berdasarkan peneliti atau penulis sebelumnya sehingga dapat menjadi pembandingan dengan penelitian penulis.

2. Manfaat secara praktis.

Manfaat praktis ini juga dapat diarahkan untuk lebih dari satu subjek. Misalnya manfaat untuk mahasiswa yang mengerjakan topik skripsi serupa, civitas akademik yang melakukan penelitian yang sama dan sebagainya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Abdul Aziz, Humaizi (2013) dengan judul “Implementasi Kebijakan Publik Studi Tentang Kegiatan Pusat Informasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Utara”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, Implementasi Kebijakan Pusat Informasi Publik pada Dinas Kominfo Provinsi Sumatera Utara dilihat dari input, proses, output dan out comes kebijakan Pusat Informasi Publik, secara umum telah berjalan dengan baik, namun apabila dilihat dari masing- masing variabel kebijakan menunjukkan adanya perbedaan dalam keberhasilan implementasi Pusat Informasi Publik. (Aziz & Humaizi, 2013).
2. Devi Novita Sari, Dia Zulfia Rahmadani, Mohamad Yusuf Wardani (2020) dengan judul “Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya Dalam Mewujudkan Inovasi Smart City”. Dengan Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan studi literature. Dengan adanya inovasi daerah ini nantinya bertujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintah daerah. Sasaran dari inovasi daerah tersebut harus diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan pada masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tujuan penelitian ini yakni

untuk mengetahui perbedaan potensi masing-masing daerah akan mempengaruhi mulai dari mana konsep smart city itu akan di bangun, baik itu dari perbedaan faktor sumber daya alam, maupun sumber daya manusianya (Sari et al., 2020).

3. Khuswatun Chasanah, Slamet Rosyadi, Denok Kurniasih (2017) dengan Judul "Implementasi Kebijakan Dana Desa". Hasil penelitian menunjukkan bahwa peneliti ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini bertujuan untuk untuk mendeskripsikan dan menganalisis implmentasi kebijakan dana desa di Desa Gumelem Kulon Kabupaten Banjarnegara. Penelitian ini yaitu implementasi Dana Desa di Kabupaten Banjarnegara Studi Penggunaan DD di Desa Gumelem Kulon berjalan secara optimal.(Khuswatun Chasanah, Slamet Rosyadi, 2017)

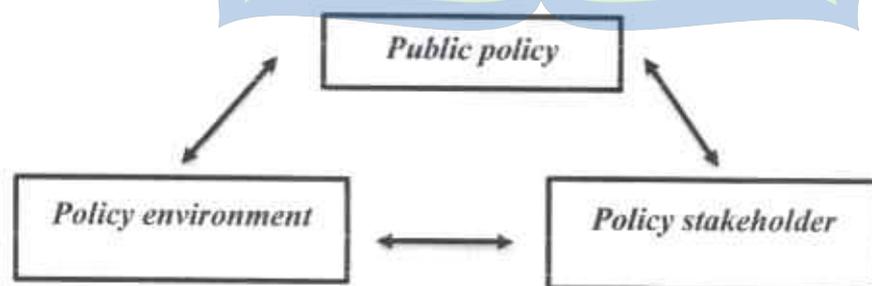
Dari ketiga penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khuswatun Chasanah, Slamet Rosyadi, Denok Kurniasih, Devi Novita Sari, Dia Zulfia Rahmadani, Mohamad Yusuf Wardani, dan Abdul Aziz, Humaizi, dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu menjelaskan suatu situasi yang hendak diteliti terpusat pada masalah actual dan berada pada saat penelitian dilaksanakan. Sedangkan perbedaan dari ketiga penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah lokasi dan waktu penelitian.

B. Teori dan Konsep

1. Teori Kebijakan Publik

Thomas Dye (1992) mendefinisikan bahwasanya kebijakan publik ialah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, alasan suatu kebijakan harus dilakukan dan manfaat bagi kehidupan Bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan tidak menimbulkan kerugian, disinilah pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan sesuatu kebijakan (Sahya Anggara, 2018). Kebijakan publik pada dasarnya memiliki tiga prinsip, menurut Nugroho (2004) kebijakan memiliki prinsi-prinsip yaitu: cara merumuskan kebijakan publik (formulasi kebijakan), cara kebijakan publik diimplementasikan, cara kebijakan publik dievaluasi.

Elemen-elemen dalam sistem kebijakan publik merupakan hal yang sederhana, karena sifatnya yang dapat berimplikasi luas, baik kepada pemerintah maupun masyarakat, proses kebijakan publik dalam formulasinya perlu memerhatikan lingkungan. Menurut Dun (2009) dalam jurnal Aziz & Humaizi, (2013) merumuskan tiga elemen penting dalam sistem kebijakan publik, yaitu sebagai berikut :



Gambar 2.1 Analisis Kebijakan Publik

1. Lingkungan kebijakan (*policy environments*), yaitu keadaan yang melatarbelakangi atau peristiwa yang menyebabkan timbulnya sesuatu isu atau masalah kebijakan yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh para pelaku kebijakan dan kebijakan tersebut.
2. Kebijakan publik (*public policies*), yaitu keputusan atas sejumlah atau serangkaian pilihan yang berhubungan satu sama lain termasuk keputusan untuk tidak dibuat, yang di buat oleh badan-badan atau kantor-kantor pemerintah dan dimasukkan untuk mencapai tujuan tertentu.
3. Pelaku kebijakan (*policy stakeholders*), yaitu individu atau kelompok yang memengaruhi dan dipengaruhi oleh keputusan-keputusan pemerintah.



Gambar 2.2 proses kebijakan publik

1. Input, sumber daya yang digunakan sebagai ujung tombak dalam proses administrasi maupun organisasi pelaksana.
2. Proses, adalah proses interaksi antara aktor yakni antara instansi terkait sebagai pelaksana dengan pengusaha dan masyarakat.
3. Output, yaitu keluaran yang dihasilkan langsung dari proses kebijakan tersebut.
4. Out comes, yaitu hasil yang diharapkan dimana akan memberikan tujuan kebijakan positif kepada Dinas Kominfo dan masyarakat sebagai penerima manfaat (Aziz & Humaizi, 2013).

Menurut James E. Anderson (1970) Adapun jenis-jenis kebijakan publik sebagai berikut :

1. *substantif and procedural policies*

substantive policy adalah kebijakan yang dilihat dari substansi masalah yang dihadapi oleh pemerintah. Selain itu *substantive policy* merupakan kebijakan yang dilihat dari pihak-pihak yang terlibat dalam perumusannya (*policy stakeholders*).

2. *Distributive, Redistributive, Regulatory Policies*

substantive policy ialah kebijakan yang mengatur tentang pemberian pelayanan atau keuntungan kepada individu, kelompok atau perusahaan. Selain itu, *redistributive policy* adalah kebijakan yang mengatur tentang pemindahan alokasi kekayaan, pemilikan, atau hak-hak. *Regulatory policy* merupakan kebijakan yang mengatur tentang pembatasan terhadap perbuatan atau tindakan.

3. *Material Policy*

Material Policy adalah kebijakan yang mengatur tentang pengalokasian atau penyediaan sumber-sumber material yang nyata bagi penerimanya. (Sahya Anggara, 2018)

2. Konsep Implementasi kebijakan Publik

Menurut Mazmanian dan Sabatier (1983) implementasi kebijakan berarti berusaha untuk memahami apa yang nyata terjadi sesudah suatu program diberlakukan yakni peristiwa dan kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan kebijakan negara,

baik itu usaha dalam administrasi maupun usaha untuk memberikan dampak tertentu pada masyarakat. Implementasi kebijakan meliputi (Syahrudin 2018):

- 1) Perilaku badan atau Lembaga administratif yang bertanggung jawab terhadap suatu program. Yang dimaksud merupakan badan atau Lembaga yang terlibat dalam proses perumusan hingga pemngimplementasian kebijakan publik.
- 2) Terget group merupakan pengertian dari, siapakah yang menjadi sasaran dibentuknya kebijakan publik sehingga kelompok demikian menjadi target yang menerima implementasi kebijakan.
- 3) Jaringan kekuatan politik, ekonomi, sosial. Bahwa dalam implementasi ada faktor-faktor pendukung lain yang tidak bisa diabaikan dan harus dipertimbangkan baik saat perumusan maupun implementasi kebijakan.
- 4) Dampak, dari implementasi kebijakan publik, dampak apa yang ditimbulkan, sehingga kita mengetahui apakah kebijakan demikian berjalan efektif dan bermanfaat.

Kemajuan implementasi kebijakan atau program juga dapat dikaji berdasarkan sistem implementasi dan hasil yang dicapai. Sudut pandang proses program pemerintah dikatakan berhasil jika pelaksanaannya sesuai dengan Langkah-langkah dan ketetapan pelaksanaan yang dibuat oleh pembuat sistem yang meliputi antara lain tata cara atau prosedur pelaksanaan, agen pelaksana, kelompok sasaran dan manfaat program. Sedangkan dari segi hasil, sistem dinilai sukses manakala sistem memberikan dampak seperti yang diinginkan. Indikator Implementasi kebijakan (Akib 2010).

Nuridin, (2019) dalam bukunya, teori-teori analisis implementasi kebijakan publik terdapat enam indikator menurut (Van Meter & Van Horn 1975) yang membentuk jaringan antara kebijakan dan kinerja :

1) Standart dan sasaran kebijakan (*policy standard and objectives*).

Pengidentifikasian indikator-indikator kinerja suatu kebijakan merupakan tahapan yang penting dalam sebuah analisa kebijakan. Bagaimanapun proses implementasi kebijakan memerlukan ukuran atau standar tertentu dan tujuan yang hendak dicapai. Pengukuran kinerja implementasi kebijakan tentunya harus memenuhi standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai oleh para pelaksana kebijakan, kinerja kebijakan pada dasarnya merupakan penilaian atas tingkat pencapaian standar dan sasaran.

2) Sumber daya kebijakan (*resources*)

Sumber-sumber kebijakan atau *policy resources* dapat dinilai dalam bentuk sumber dana maupun sumber lainnya. Pada faktor sumber daya implementasi kebijakan, manusia merupakan sumber daya terpenting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Selain sumber daya manusia, sumber daya finansial dan waktu menjadi perhitungan penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya ini terdiri atas dana atau insentif yang dapat memperlancar pelaksanaan implementasi suatu kebijakan. Sumber daya kebijakan memainkan peran yang sangat penting serta mempengaruhi setiap indikator dalam proses implementasi kebijakan.

Kurangnya dana atau insentif lain dalam implementasi kebijakan merupakan hal besar terhadap gagalnya implementasi kebijakan.

- 3) Aktivitas pelaksanaan dan komunikasi antar organisasi (*Interorganizational communication and enforcement activities*)

Komunikasi memegang peran penting dalam suatu proses implementasi kebijakan. Implementasi yang efektif akan tercapai melalui kejelasan mengenai rumusan standar dan tujuan serta ketepatan dan kekonsistenan dengan siapa mereka berkomunikasi. Komunikasi dalam penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan yakni tentang apa yang menjadi standar dan tujuan konsisten dari berbagai sumber informasi. Informasi yang diperoleh harus akurat dan berdasarkan dari sumber yang pasti.

- 4) Karakteristik organisasi pelaksana (*characteristics of the implementing agencies*)

karakteristik mengenai kemampuan organisasi dalam mengimplementasikan kebijakan yaitu: kompetensi dan ukuran staf badan pelaksana, derajat pengawasan, sumber politik badan pelaksana, daya tahan organisasi, derajat keterbukaan komunikasi dan hubungan formal maupun informal.

- 5) Lingkungan sosial, ekonomi dan politik (*economic, social, and political conditions*)

Dampak dari keadaan ekonomi, social dan politik terhadap implementasi kebijakan hanya mendapatkan sedikit perhatian khusus. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi sumber masalah

dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Oleh karena itu, upaya implementasi kebijakan mesyaratkan kondisi lingkungan eksternal yang kondusif agar implementasi kebijakan berjalan lancar dan terkendali.

6) Disposisi atau sikap para pelaksana (*the disposition of implementers*).

Sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Kebijakan publik biasanya bersifat *top down* yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak mengetahui bahkan tidak mampu menyelesaikan permasalahan yang harus diselesaikan. Intensitas disposisi para pelaksana (*implementors*) dapat mempengaruhi pelaksana (*performance*) kebijakan. Kurangnya atau terbatasnya intensitas disposisi ini, akan menyebabkan gagalnya implementasi kebijakan (Sipayung, 2019).

Menurut George Edwards III dalam buku kebijakan publik, Anggara (2018) mengategorikan berdasarkan sifat atau karakteristik kebijakan. Menurut Edwards ada beberapa jenis kebijakan yang pada dasarnya mudah menemui permasalahan dalam pengimplementasiannya. Relevansi tipe kebijakan Edwards III studi implementasi adalah proses implementasi yang dipahami sebagai kombinasi *problem generating* dan *problem solving* yang berkaitan, jika telah diketahui permasalahan dalam implementasi, akan lebih mudah mengupayakan pemecahan masalahnya. Edwards berpendapat bahwa implementasi diartikan sebagai tahapan dalam proses kebijaksanaan, yang berada diantara tahapan penyusunan kebijaksanaan dan hasil atau konsekuensi yang ditimbulkan oleh kebijaksanaan (*output, outcome*).

Menurut Grindle (1980) dan Quade (1984), untuk mengukur kinerja implementasi suatu kebijakan publik harus memerhatikan variabel kebijakan, organisasi, dan lingkungan. Selain itu, Ketika sudah ditemukan kebijakan yang terpilih diperlukan organisasi pelaksana karena dalam organisasi ada kewenangan dan berbagai sumber daya yang mendukung pelaksanaan kebijakan bagi pelayanan publik. Lingkungan kebijakan bergantung pada sifatnya yang positif atau negatif.

Kebijakan publik menurut W.I.Jenkins merupakan serangkaian keputusan yang saling terkait dengan ditetapkan oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor politik berkenaan dengan tujuan yang dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam situasi dimana keputusan-keputusan itu pada dasarnya masih berada dalam batas-batas kewenangan kekuasaan dari para aktor (Sore & Sobirin, 2017).

Chief J.O. Udoji mengemukakan bahwa kebijakan publik ialah suatu tindakan yang memiliki sangksi yang mengarah pada suatu tujuan tertentu yang diarahkan pada suatu masalah atau sekelompok masalah tertentu yang saling berkaitan yang mempengaruhi sebagian besar warga masyarakat (Sore & Sobirin, 2017).

Menurut Briana W.Hogwood dan Lewis A Guun (1978-1786) dalam mengimplementasikan kebijakan, terdiri atas syarat-syarat sebagai berikut :

1. Kondisi Eksternal yang Dihadapi oleh Badan atau Instansi
2. Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber-sumber yang cukup memadai.
3. Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan tersedia.
4. Kebijaksanaan yang akan diimplementasikan

5. Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya.
6. Hubungan saling ketergantungan harus kecil
7. Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan
8. Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat
9. Komunikasi dan koordinasi yang sempurna
10. Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

Dalam buku Anggara (2018) model proses implementasi kebijakan, kebijaksanaan menurut Van Meter dan Van Horn, yaitu jumlah masing-masing perubahan yang akan dihasilkan dan jangkauan atau lingkup kesepakatan terhadap tujuan diantara pihak-pihak yang terlibat dalam proses implementasi. Van Meter dan Van Horn mengemukakan bahwa jalan yang menghubungkan antara kebijakan dan prestasi kerja dipisahkan oleh sebagian variabel bebas (*independent variabel*) yang saling berkaitan. Variabel-variabel bebas yaitu sebagai berikut :

1. Ukuran dan tujuan kebijakan
2. Sumber-sumber kebijakan
3. Ciri-ciri atau sifat instansi pelaksanaan
4. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan pelaksanaan
5. Sikap para pelaksana
6. Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik.

3. Konsep Sistem Informasi Layanan *Call Center 110*

Sistem informasi merupakan gabungan antara informasi, orang dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi (Alter dalam Ratminto 2003). Pembuatan sistem informasi adalah kunci strategis yang dapat dimanfaatkan untuk organisasi bisnis untuk mencapai peningkatan eektivitas dan efisiensi dari pemanfaatan sumber daya informasi Wardiningsih, (2009). Layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayanan cepat hilang, dan dapat dirasakan. Perbedaan jenis pelayanan umum dapat dilihat dari kebutuhan masyarakat yang meliputi kebutuhan makanan, pakaian, perumahan, kesehatan, keamanan, transportasi, pendidikan dan sebagainya (Darpin & Tawai, 2017).

Adapun aturan yang mendasari pelaksanaan *Call Center 110* adalah peraturan kepala kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2014 tentang layanan *Call Center 110*. Layanan ini mendapat akses seindonesia dan akan tersambung ke kantor polisi terdekat dari posisi penelpon. Layanan *Call Center 110* ini di peruntukkan untuk masyarakat yang hendak melakukan laporan maupun pengaduan terkait gangguan kamtibmas (ketertiban masyarakat) (Muhammad Asaugi, 2020).

a. Pengertian Sistem informasi

Menurut Ludwig vob bartalanfy, dalam jurnal Sidh (2013), sistem adalah seperangkat unsur yang saling berkaitan dalam suatu relasi diantara unsur-unsur

lingkungan. Sedangkan menurut L.Ackof, sistem merupakan setiap kesatuan secara konseptual atau fisik yang terdiri dari bagian-bagian dalam keadaan saling tergantung satu sama lainnya (Susanto,2004).

Sistem terdiri dari tiga unsur yaitu: *input* (masukan) proses dan *output* (pengeluaran). *Input* adalah komponen penggerak atau pemberi tenaga dimana sistem itu dioperasikan, sedangkan *output* adalah hasil operasi. *Output* juga dapat diartikan sebagai tujuan sasaran atau target pengoperasian suatu sistem sedangkan proses merupakan aktivitas yang dapat mentransformasikan *input* menjadi *output*.

Sistem informasi adalah komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian dan untuk memberikan gambaran aktivitas di dalam perusahaan.(La Midjan dan Susanto 2004).

b. Konsep layanan *call center* 110

Dalam perkembangannya, seiring dengan pemanfaatan komputer dan internet yang telah menyentuh hampir semua sektor kehidupan tak terkecuali urusan pemerintahan, maka istilah yang semula populer dengan sistem informasi pemerintah (*Government Information System*) kini telah bergeser menjadi istilah *e-government* yang sering dimaknai dengan pemanfaatan internet dalam urusan-urusan pemerintah.

E-government adalah layanan *Information And Communication Technologies* (ICT) yang dimiliki dan dioperasikan oleh pemerintah, untuk meningkatkan hubungan antara warga, swasta dan pemerintah. Tuntutan perkembangan TIK berimbas kepada

meningkatnya layanan pemerintah kepada warganya, salah contohnya layanan *Call Center 110* (Yuhefizar et al., 2017).

Metode pelayanan *Call Center* menawarkan pelayanan terintegrasi untuk berbagai kebutuhan masyarakat dengan menggunakan jaringan komunikasi telepon. Dengan pelayanan *Call Center*, masyarakat akan mendapatkan kemudahan akses terhadap berbagai informasi dan kepentingan bermasyarakat lainnya. Keberadaan fasilitas pelayanan *Call Center* akan memberikan kecepatan dan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan akses terhadap berbagai informasi pelayanan masyarakat. Dengan sistem pelayanan *Call Center*, setiap saat masyarakat dapat menghubungi nomor akses yang di sediakan. Disamping mendapatkan informasi, keberadaan *Call Center* juga dapat dimanfaatkan masyarakat untuk memberikan laporan atas berbagai permasalahan pelayanan publik yang mereka dapatkan. Dapat pula digunakan untuk memperoleh bantuan atas berbagai kejadian dilingkungan mereka, baik menyangkut gangguan keamanan, kecelakaan maupun tidak berfungsinya fasilitas umum. Dengan demikian, *Call Center* memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan bantuan.

Amandita (2020), mengemukakan Layanan polisi 110 atau yang lebih di kenal dengan *call center 110* adalah bentuk pelayanan polri kepada masyarakat dengan nomor telpon 110 untuk melaporkan atau pengaduan tentang masalah yang terjadi berkaitan dengan gangguan tindak pidana atau pelanggaran. Layanan *call center 110* juga digunakan untuk menerima proses laporan atau pengaduan tentang permasalahan masyarakat melalui fasilitas nomor telpon bebas pulsa 110.

Penyediaan layanan *call center* 110 ini, Polri bekerja sama dengan PT.Telkom Indonesia untuk menyediakan nomor dan jalur darurat bebas pulsa 110, sehingga tanpa menggunakan pulsa, masyarakat dapat menghubungi untuk menyampaikan laporan dan pengaduan keluhan atau peristiwa yang dialami, serta dapat juga menanyakan informasi apa saja yang masyarakat butuhkan. Secara struktural organisasi, sejatinya layanan *call center* 110 ini berada di bawah SPKT Polda atau Polres dan setiap pengaduan yang diterima, dilaporkan juga ke SPKT untuk di catat dalam buku registrasi laporan. Dalam Amandita (2020), layanan *call center* 110 dilakukan dengan tujuh prinsip utama yaitu sebagai berikut :

- a) Legalitas, yaitu penyelenggaraan layanan *call center* 110 kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b) Professional, yaitu penyelenggaraan layanan *call center* 110 dilaksanakan oleh anggota Polri yang memiliki keahlian dibidangnya
- c) Akuntabilitas, yaitu penyelenggaraan layanan *call center* 110 kepada masyarakat dapat di pertanggung jawabkan
- d) Bermanfaat, yaitu penyelenggaraan layanan *call center* 110 berguna bagi kepentingan masyarakat dan keberhasilan tugas kepolisian
- e) Transparan, yaitu penyelenggaraan layanan *call center* 110 bersifat terbuka untuk kepentingan masyarakat dan keberhasilan tugas kepolisian
- f) Humanis, yaitu penyelenggaraan layanan *call center* 110 dilaksanakan secara sopan, ramah, menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia

g) Responsif, yaitu penyelenggaraan layanan *call center* 110 dilaksanakan secara tepat, cepat, efektif dan efisien Amandita, (2020).

Langkah- langkah atau alur dalam pengaduan pada layanan *call center* 110 sebagai berikut:

1. Masyarakat menelpon ke 110 melalui telpon rumah atau *handphone*
2. Operator akan menerima telepon
3. Operatoe akan mengimput data penelpon
4. Operator akan memfilter jenis telepon apakah pengaduan yang valid atau pengaduan tidak valid
5. Jika pengaduan tidak valid, maka telepon akan diproses di polres sampai closing
6. Jika pengaduan valid, telpon akan ditransfer ke polsek
7. Operator polsek akan menerima telepon
8. Operator akan merindaklanjuti laporan dari telepon
9. Operator akan menclosing pengaduan
10. Jika operator sedang sibuk, maka telepon akan kembali diambil alih operator polres (lama waktu tunggu misal 3-5 detik).

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di Polres Kabupaten Luwu Timur untuk mengetahui implementasi kebijakan layanan *call center* 110. Implementasi kebijakan merupakan proses lanjut dari tahap formulasi pelayanan masyarakat yang akan mempengaruhi keamanan. Pelayanan kepada masyarakat akan sangat menentukan berhasil atau tidaknya sebuah layanan ini. Sebagian besar masyarakat Luwu Timur masih belum mengetahui adanya layanan *call center* 110 ini, karena masih kurangnya sosialisasi ataupun panplet layanan *call center* 110.

Penelitian tentang implementasi kebijakan sistem informasi layanan *call center* 110 di Kepolisian Resor Kabupaten Luwu Timur, Implementasi Kebijakan yang dikemukakan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975), dalam buku Nurdin, (2019) terdapat enam indikator yaitu: 1). Standart dan sasaran kebijakan (*policy standard and objectives*), 2).sumber daya kebijakan (*resources*), 3).aktivitas pelaksanaan dan komunikasi antar organisasi (*interorganizational communication and enforcement activities*), 4).karakteristik organisasi pelaksana (*characteristics of the implementing agencies*), 5).lingkungan sosial, ekonomi, dan politik (*economic, social, and political conditions*), 6).Disposisi atau sikap para pelaksana. (*the disposition of implementers*).

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berpengaruh dalam implementasi kebijakan dan pelayanan keamanan masyarakat, sehingga proses pelayanan yang diberikan juga dapat berjalan efektif dan efisien sehingga menciptakan layanan yang mempermudah dan bermanfaat bagi masyarakat.

Uraian yang telah dikemukakan, mendasari lahirnya kerangka pikir penelitian seperti pada gambar :



Gambar 2.3 Bagan kerangka pikir

D. Fokus Penelitian

Berdasarkan bagan kerangka pikir yang telah dirumuskan maka yang menjadi fokus penelitian terkait Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Layanan *Call Center 110* di Kepolisian Resor Kabupaten Luwu Timur yaitu : Kebijakan Publik dan Implementasi Kebijakan.

E. Deskripsi Fokus

Adapun penjelasan indikator dari setiap indikator dipaparkan sebagai berikut:

1. Standar dan sasaran kebijakan merupakan tolak ukur secara umum bahwa kebijakan akan berhasil atau tidaknya dan sasaran yang dituju harus tepat.
2. Sumber daya kebijakan, keberhasilan implementasi kebijakan tidak terlepas dari sumber daya manusia, sumber daya manusia merupakan faktor paling penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Selain itu sumber daya finansial juga tak kalah pentingnya dengan sumber daya manusia karena sebagai salah satu faktor pendukung dalam jalanya keberhasilan implementasi kebijakan.
3. Aktivitas pelaksana dan komunikasi antar organisasi, adanya komunikasi dapat menjadi sarana penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan. Aktivitas tidak akan berjalan lancar tanpa adanya komunikasi antara pihak pelaksana dengan masyarakat.
4. Karakteristik organisasi pelaksana, hal ini penting karena tanpa mengetahui watak atau karakteristik agen pelaksana kinerja implementasi akan sangat mempengaruhi implementasi kebijakan yang ketat dan disiplin.
5. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik, lingkungan eksternal sangat mempengaruhi dalam mendorong keberhasilan kebijakan publik.
6. Disposisi atau sikap para pelaksana, arah disposisi para pelaksana terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal penting. Karena bagaimanapun juga implementasi kebijakan yang berhasil, bisa juga gagal ketika para pelaksana tidak sepenuhnya menyadari standar dan tujuan kebijakan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun waktu dalam penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli-Agustus, dilakukan setelah seminar proposal dan lokasi penelitian bertempat dikepolisian resor Luwu Timur tentang implementasi kebijakan sistem informasi layanan *call center 110* di Kepolisian Resor kabupaten Luwu Timur. Adapun alasan peneliti memilih objek lokasi ini dikarenakan menjadi tempat paling efektif untuk mengonfirmasi layanan *call center 110*.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai layanan *call center 110* di Kepolisian resor Luwu Timur.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif. Peneliti menggunakan tipe ini yaitu untuk mengetahui analisis layanan *call center 110* di Kepolisian Resor Luwu Timur. Dalam pelaksanaannya yang pasti memerlukan pengumpulan data dan analisis data dalam bentuk penjelasan secara mendalam dalam prosesnya.

C. Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

1. Sumber data primer

Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk kompilasi ataupun bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.

2. Sumber data sekunder

Data sekunder yaitu data yang sifatnya mendukung keperluan data primer berupa dokumentasi, buku-buku, artikel, jurnal, dan situs di internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Sumber data ini akan menjadi pendukung dari pernyataan-pernyataan yang akan dihasilkan dari narasumber.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian ini adalah narasumber atau orang yang dimintai keterangan berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan. Informan penelitian ini dipilih berdasarkan metode *purposive sampling* dimana metode tersebut merupakan salah satu teknik nonprobability sampling yang paling banyak digunakan dalam penelitian kualitatif. Metode tersebut adalah mengambil sampel yang dapat mewakili perspektif lebih luas dari kriteria, yang sudah ditetapkan sebelumnya dari orang-orang yang mengetahui pokok permasalahan penelitian. Dimana informan ini diharapkan memberikan data secara objektif, Netral dan dapat dipertanggung jawabkan.

Adapun informan dari penelitian terkait Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Layanan *Call Center 110* di Kepolisian Resor Kabupaten Luwu Timur adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Informan Penelitian

| No | Informan | Jabatan |
|----|-------------------------|--|
| | Kompol Muh. Rifai, S.Pd | Wikapolres Luwu Timur |
| | Aiptu Rintang Maha Suci | Kepala Bidang SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) |
| | Briptu Ahmad Firdaus | Petugas SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) |
| | Rahma, S.Pd | Masyarakat |
| | Sambani | Masyarakat |
| | Hasnawati | Masyarakat Pengguna |

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrument pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah.

Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung yang berkaitan dengan Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Layanan *Call Center 110* di Kepolisian Resor Kabupaten Luwu Timur.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden sesuai dengan jenis data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Dalam wawancara terdapat proses interaksi antara pewawancara dengan responden.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi teknik observasi dan wawancara sekaligus menambah keakuratan, kebenaran data atau informasi yang dikumpulkan dari bahan-bahan dokumentasi yang ada dilapangan serta dapat dijadikan bahan pengecekan keabsahan data.

4. Studi Pustaka

Merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto,

gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam prose penulisan.

F. Teknik Analisis Data

Analisi data adalah proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan menugurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditentukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data Lexy dalam (Sugiyono, 2017). Teknik analisis ini pada dasarnya terdiri dari tiga komponen: 1). Reduksi data (*data reduction*), 2). Penyajian data (*data display*), 3). Penarikan serta pengujian kesimpulan (*drawing and verifying conclusions*).

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Langkah reduksi data melibatkan beberapa tahap. Tahap *pertama*, melibatkan Langkah-langkah editing, pengelompokan, dan meringkas data. Pada tahap *kedua*, peneliti Menyusun kode-kode dan catatn-catatan mengenai berbagai hal, termasuk yang berkenaan dengan aktifitas serta proses-proses sehingga peneliti dapat menemukan tema-tema, kelompok-kelompok, dan pola-pola data.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Komponen kedua yakni penyajian data (*data display*) melibatkan Langkah-langkah mengorganisasikan data, yakni menjalin (kelompok) data yang satu dengan (kelompok) data yang lain sehingga seluruh data yang

dianalisis benar-benar dilibatkan dalam satu kesatuan, karena dalam penelitian kualitatif data biasanya beraneka ragam perspektif dan terasa bertumpuk, maka penyajian (*data display*) pada umumnya sangat diyakini saat membantu proses analisis.

3. Penarikan serta Pengujian Kesimpulan (*Drawing and Verifying Conclusions*)

Pada komponen terakhir, yakni penarikan dan pengujian kesimpulan (*drawing and verifying conclusions*), peneliti pada dasarnya mengimplementasikan prinsip induktif dengan mempertimbangkan pola-pola data yang ada dan atau kecenderungan dari penyajian data yang telah dibuat.

G. Keabsahan Data

Menurut (Sugiyono, 2017) triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dengan demikian triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu yakni sebagai berikut :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini penelitian melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada, kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Dalam hal yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumen. Apabila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda maka penelitian melakukan diskusi lebih lanjut kepada informan yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. 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 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 sampai ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian dari tim peneliti lain diberi tugas melakukan pengumpulan data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dan Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Luwu Timur

Kabupaten Luwu Timur adalah salah satu daerah tingkat dua (2) di provinsi Sulawesi Selatan berasal dari pemekaran Kabupaten Luwu Utara yang disahkan dengan UU No.7 tahun 2003 pada tanggal 25 februari 2003. Kabupaten Luwu Timur merupakan kabupaten paling timur di Provinsi Sulawesi Selatan yang berbatasan dengan provinsi Sulawesi Tengah di sebelah utara dan di sebelah selatan berbatasan dengan provinsi Sulawesi Tenggara dan Teluk Bone, Kabupaten Luwu Timur memiliki wilayah 6.945 Km² yang terdiri atas 11 Kecamatan yaitu : Burau, Wotu, Tomoni, Angkona, Malili, Towuti, Nuha, Mangkutana, Kalaena, Tomoni Timur, dan Wasuponda serta 124 desa, 3 kelurahan dan 2 UPT. di kabupaten ini yang tepatnya di kecamatan Nuha terdapat tambang nikel yang dikelola oleh PT. Vale Indonesia Tbk.

Sebaran desa disetiap kecamatan adalah kecamatan Burau (18 desa), Wotu (16 desa), Tomoni (12 desa dan 1 kelurahan), Angkona (10 desa), Malili (14 desa, 1 kelurahan, dan 2 UPT), Towuti (18 desa), Nuha (4 desa dan 1 kelurahan), Mangkutana (11 desa), Kalaena (7 desa), Tomoni Timur (8 desa) dan Wasuponda (6 desa).

Tabel 4.1 Luas wilayah per-Kecamatan dan jumlah Desa/Kelurahan

| Nama Kecamatan | Jumlah Kelurahan/ Desa | Luas Wilayah | | | |
|----------------|---------------------------|--------------|---------------|-----------|---------------|
| | | Administrasi | | Terbangun | |
| | | (Ha) | (%) thd total | (Ha) | (%) thd total |
| Burau | 18 | 25.623 | 3.69 | 534.336 | 12.99 |
| Wotu | 16 | 13.052 | 1.88 | 449.526 | 10.93 |
| Tomoni | 13 | 23.009 | 3.31 | 404.184 | 9.82 |
| Tomoni Timur | 8 | 4.391 | 0.63 | 224.928 | 5.47 |
| Angkona | 10 | 14.724 | 2.12 | 391.974 | 9.53 |
| Malili | 21 | 92.120 | 13.26 | 463.122 | 11.26 |
| Towuti | 18 | 182.048 | 26.21 | 413.49 | 10.05 |
| Nuha | 5 | 80.827 | 11.64 | 354.882 | 8.63 |
| Wasuponda | 6 | 124.400 | 17.91 | 276.342 | 6.72 |
| Mangkutana | 11 | 130.096 | 18.73 | 421.74 | 10.52 |
| Kalaena | 7 | 4.198 | 0.60 | 179.652 | 4.37 |

(Sumber: BPS Tahun 2020)

Berdasarkan gambar tabel diatas bahwa Kecamatan malili merupakan kelurahan dan desa terbanyak yakni 21, selain itu kecamatan terluas yakni Kecamatan Towuti yang mencapai 182.048 Ha, disusul dengan Kecamatan Mangkutana yaitu 130.096 Ha dan Kecamatan Wasuponda yaitu 124.400 Ha.

Tabel 4.2 Data Penduduk Kabupaten Luwu Timur

| No. | Kecamatan | Jumlah Penduduk | | Total |
|--------------|--------------|-----------------|----------------|----------------|
| | | Laki-laki | Perempuan | |
| 1. | Mangkutana | 11.470 | 10.908 | 22.378 |
| 2. | Nuha | 12.337 | 10.794 | 23.131 |
| 3. | Towuti | 17.006 | 14.982 | 31.988 |
| 4. | Malili | 19.948 | 18.257 | 38.205 |
| 5. | Angkona | 12.450 | 11.716 | 24.166 |
| 6. | Wotu | 15.912 | 15.491 | 31.403 |
| 7. | Burau | 17.819 | 17.210 | 35.029 |
| 8. | Tomoni | 11.957 | 11.496 | 23.453 |
| 9. | Tomoni Timur | 6.553 | 6.083 | 12.636 |
| 10. | Kalaena | 5.582 | 5.322 | 10.904 |
| 11. | Wasuponda | 11.351 | 9.975 | 21.326 |
| Total | | 142.385 | 132.234 | 274.619 |

(Sumber: BPS Luwu Timur Tahun 2020)

Kabupaten Luwu Timur dihuni oleh penduduk dari berbagai etnik dengan jumlah penduduk berdasarkan data desa pada tahun 2013 mencapai 274.619 jiwa yang tersebar di 11 kecamatan. Kabupaten Luwu Timur dihuni oleh 41% 34% 9% 3% 3% 3% 2% penduduk dari berbagai etnik. Diantaranya etnik Jawa, Bugis, Toraja, Bali, Pamona, Padoe, Sunda, Sasak, Madura, Dayak, Tionghoa, dan etnik Batak. Sejauh ini jumlah penduduk yang terbesar berasal dari etnik Jawa dan Bugis masing-masing sebanyak 41 persen dan 34 persen, menyusul etnik Toraja sebanyak 9 persen, etnik Bali sebanyak 5 persen, etnik Pamona sebanyak 3 persen, etnik Padoe 3 persen, kemudian sisanya 3 persen terbagi untuk etnik Sunda, Sasak, dan Madura, dan sebagainya etnik-etnik lain dalam jumlah yang relatif kecil seperti etnik Dayak, etnik Tionghoa dan etnik Batak sebanyak 2 persen.

2. Objek Penelitian

Polres Luwu Timur menjadi garda terdepan dalam menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban masyarakat di bawah kepemimpinan Ajun Komisaris Besar polisi Silvester M. M. Simamora, S.I.K., M.H. dengan jumlah personil sebanyak 358 orang. Polres Luwu Timur berlokasi di jalan Andi Djemma Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur, unit kerja yang berada dibawah Polres Luwu Timur terdiri dari delapan (8) Polsek yaitu : Polsek Burau yang wilayah lingkupnya seluas 256,23Km², Polsek Wotu yang wilayah lingkupnya 130,52Km², Polsek Mangkutana bertanggung jawab memegang tiga kecamatan yang terdiri dari kecamatan Tomoni seluas 230,09Km², kecamatan Mangkutana seluas 1.300,96Km², dan kecamatan Kalaena seluas 372,86Km², Polsek Tomoni Timur yang wilayah lingkupnya seluas 43,92Km², Polsek

Malili yang wilayah lingkupnya seluas 715,19Km², Polsek Wasponda yang wilayah lingkupnya seluas 1.244Km², Polsek Towuti yang wilayah lingkupnya seluas 1.820,48Km², Polsek Nuha yang wilayah lingkupnya seluas 808,27Km².

3. Visi dan Misi Polres Kabupaten Luwu Timur.

a. Visi

“Terwujudnya Luwu Timur yang Aman dan Tertib”. Terwujudnya kabupaten Luwu Timur yang aman dan tertib guna mendukung visi dan misi presiden dan wakil presiden : “Indonesia Maju yang berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong-Royong.

b. Misi

“Melindungi, Mengayomi dan Melayani Masyarakat”. Melindungi, Mengayomi dan Melayani Masyarakat dalam rangka Memelihara Kamtibmas dan menegakkan dalam wilayah hukum polres Luwu Timur.

4. Struktur Organisasi Polres Luwu Timur

Struktur organisasi merupakan sistem pengendali jalannya suatu kegiatan terhadap pembagian tugas serta tanggung jawab terhadap masing-masing bagian dalam suatu organisasi pada gambar berikut ini :

| | | | |
|-----|------------------------|--------|------------------|
| 5. | Jempol Kalopi | BRIPKA | Kasi Hukum |
| 6. | Haryadi Tukiyar | AKP | Kabag OPS |
| 7. | Selfi L. Kadir | KOMPOL | Kabag REN |
| 8. | Sahabudin, S.E.,M.AP | KOMPOL | Kabag SDM |
| 9. | Muh. Tading, S.Sos | KOMPOL | Kabag LOG |
| 10. | Rintang Maha Suci | AIPTU | Ka SPKT |
| 11. | Muhajir | AKP | Kasat Intelkam |
| 12. | Muhammad Werpa, S.E | AKP | Kasat Reskrim |
| 13. | Ideam, S.H | AKP | Kasat Resnarkoba |
| 14. | Seswaji, S.Sos | IPTU | Kasat Lantas |
| 15. | Eli Kadek, S.H | AKP | Kasat Samapta |
| 16. | Arsenius Lase | AKP | Kasat Binmas |
| 17. | Sarimin, S.Pd | IPDA | Kasat Tahti |
| 19. | Sulaeman, S.H | IPTU | Kasi Keu |
| 20. | Meswar | BRIPKA | Kasi Dokkes |
| 21. | Martunus Wemben, S.Sos | AKP | Kapolsek Burau |

| | | | |
|-----|-----------------------|--------|---------------------|
| 22. | Sahrir | IPTU | Kapolsek Wotu |
| 23. | Nyoman Setarja, S.Sos | AKP | Kapolsek Mangkutana |
| 24. | Yusmal Yunus, SE | IPTU | Kapolsek Tomtim |
| 25. | Yunus Mangiwa | AKP | Kapolsek Malili |
| 26. | Jemmi Pongiaba | IPTU | Kapolsek Waseponda |
| 27. | Simon Seltu, S.H | IPTU | Kapolsek Towuti |
| 28. | Muh. Aris, S.Pd | KOMPOL | Kapolsek Nuha |

Sumber : Polres Luwu Timur, 2022

Pelaksanaan tugas dan fungsi Kapolres sesuai dengan yang tersusun dalam struktur organisasi pada gambar diatas sebagai berikut :

a. Kepala Kepolisian Resor (Kapolres)

Kepala Kepolisian Resor (Kapolres) adalah pimpinan tertinggi pada Polres yang berada di bawah Kpolda dan bertanggung jawab pada Kapolda itu sendiri. Kapolres sendiri mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Memimpin, Mengawasi, Mengendalikan dan Membina suatu organisasi pada lingkungan Polres serta unsur pelaksana kewilayahan dalam jajarannya.
- 2) Memberikan pertimbangan maupun saran kepada Kapolda terkait pelaksanaan tugasnya.

b. Wakil Kepala Kepolisian Resor (Wakapolres)

Wakapolres adalah unsur pimpinan Polres yang ada di bawah Kapolres dan bertanggung jawab kepada Kapolres. Adapun tugas dari Wakapolres yaitu :

- 1) Membantu Kapolres dalam melaksanakan tugasnya dengan mengendalikan, mengawasi, mengkoordinir pelaksanaan tugas dari seluruh satuan organisasi Polres.
- 2) Dalam batas kewenangan memimpin Polres dalam hal Kapolres berhalangan.
- 3) Memberikan pertimbangan maupun saran kepada Kapolres dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan tugas pokok polres.

c. Seksi Pengawas (Siwas)

Siwas adalah unsur pengawas serta pembantu pimpinan yang berada dibawah Kapolres. Adapun tugas dari siwas yaitu melaksanakan monitoring serta pengawasan umum baik secara insidental maupun secara rutin terhadap pelaksanaan kebijakan pimpinan polri di bidang oprasional dan pembinaan yang dilakukan oleh unit kerja, mulai dari proses perencanaan , pelaksanaan maupun pencapaian kinerja dan memberikan saran maupun tindakan terhadap penyimpangan yang ditemukan.

d. Seksi Profesi dan Pengamanan (Sipropam)

Sipropam adalah unsur pembantu dan pengawas pimpinan yang berada di bawah Kapolres. Sipropam bertugas melaksanakan pembinaan serta pemeliharaan disiplin, pelayan pengaduan masyarakat, pengamanan internal. Melaksanakan sidang disiplin dan kode etik profesi polri serta rehabilitasi personel.

e. Seksi Keuangan (Sikeu)

Sikeu adalah unsur pengawas serta pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolres. Adapun tugas dari Sikeu adalah melaksanakan pelayanan fungsi keuangan yang diantaranya pengendalian, pembiayaan, pembekuan, verifikasi dan akuntansi serta pelaporan pertanggung jawaban keuangan. Adapun fungsi dari Sikeu diantaranya :

- 1) Pelayanan administrasi keuangan diantaranya pengendalian, pembiayaan, akuntansi pembukuan dan verifikasi.
- 2) Pembayaran gaji personel polri
- 3) Penyusunan laporan sistem akuntansi instansi (SAI) maupun pertanggung jawaban keuangan.

f. Seksi Umum (Sium)

Sium adalah Sikeu ialah unsur pengawas serta pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolres. Adapun fungsi dari sium adalah sebagai berikut :

- 1) Pelayanan administrasi umum dan ketatausahaan diantaranya kearsipan dan kesekretariatan di lingkungan Polres.

- 2) Pelayanan pusat antara pelayanan lain fasilitas kantor, angkutan, rapat, perumahan, protokoler dalam upacara, urusan dalam lingkungan Polres dan pemakaman.

g. Bagan Operasi (Bagops)

Bagops adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolres. Bagops bertugas mengendalikan dan merencanakan administrasi operasi kepolisian, menyajikan dokumentasi serta informasi kegiatan Polres, pengamanan kegiatan masyarakat atau instansi pemerintah kegiatan Polres, pengamanan kegiatan masyarakat atau instansi pemerintah dan mengendalikan pengamanan markas. Adapun fungsi dari Bagops dalam menjalankan tugasnya yaitu :

- 1) Menyiapkan administrasi dan melaksanakan operasi kepolisian.
- 2) Merencanakan pelaksanaan pelatihan praoperasi serta pelatihan dalam rangka operasi kepolisian.
- 3) Pengendalian serta perencanaan operasi, pengumpulan, penyajian dan pengolahan serta pelaporan data operasi dan pengamanan kegiatan masyarakat atau instansi pemerintah.
- 4) Pembinaan manajemen operasi yaitu rencana operasi, pengendalian dan administrasi, pemerintah pelaksanaan operasi, dan tindakan kontijensi.
- 5) Pengendalian dan pengkoordinasian pelaksanaan pengamanan markas di lingkungan Polres.
- 6) Pengelolaan dokumentasi dan informasi kegiatan Polres.

Bagops sendiri dipimpin oleh kabagops yang dimana bertanggung jawab kepada Kapolres serta dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari di bawah kendali Wakapolres. Dalam menjalankan tugasnya, Bagops dibantu oleh :

- 1) Subbagbinops (Subbagian Pembinaan Operasi)
- 2) Subbagbinops (Subbagian Pengendali Operasi)
- 3) Subbaghumas (subbagian Hubungan Masyarakat)

h. Bagan perencanaan (Bagren)

Bagren adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolres. Adapun tugas dari Bagren adalah menyusun rencana kerja, mengendalikan anggaran dan program, serta mengevaluasi dan menganalisis pelaksanaannya termasuk perencanaan pembangunan satuan kewilayahan. Bagren dipimpin oleh Kabagren dan tanggung jawab kepada Kapolres dan pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres. Dalam melaksanakan tugasnya Bagren dibantu oleh :

- 1) Subbagprogram (Sub bagian Program dan Anggaran)
- 2) Subbagdalgar (Sub bagianPengendali anggaran)

i. Bagian Sumber Daya (Bagsumda)

Bagsumda merupakan unsur pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolres. Adapun tugas dari bagsumda yaitu penyelenggaraan pembinaan administrasi personel, pelatihan fungsi, pelayanan kesehatan, sarana prasarana, bantuan dan penerapan hukum. Dalam melaksanakan tugas Bagsumda di bantu oleh :

- 1) Subbagpers (Subbagian Personel)
- 2) Subbaghukum (Subbagian Hukum)

j. Sentra Pelayanan Kepolisian (SPKT)

SPKT mempunyai tugas memberi pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan pengawasan pertama pengaduan atau laporan, pertolongan atau pelayanan bantuan kepolisian, dan berfungsi mendatangi TKP sesuai ketentuan peraturan dan hukum yang berlaku.

k. Sentra Intelijen Keamanan (Satintekam)

Satintekam merupakan unsur pelaksana tugas yang berada dibawah Kapolres. Satintekam mempunyai tugas untuk menyelenggarakan serta membina fungsi intelijen pada bidang keamanan, termasuk persandian, perkiraan intelijen, pemberian pelayanan dalam bentuk surat izin atau keterangan menyangkut senjata api, bahan peledak dan orang asing, kegiatan sosial politik masyarakat serta SKCK pada masyarakat dan melakukan pengawasan, pengamanan terhadap pelaksanaannya. Dalam melaksanakan tugasnya Kasatintekam di bantu oleh.

- 1) Kurbinops
- 2) Kurmintu.

l. Satuan Reserve dan Kriminal (Satreskrim)

Satreskrim merupakan unsur pelaksana tugas yang berada dibawah Kapolres. Satreskrim memiliki tuga untuk melakukan penyelidikan tindak pidana, yang termasuk dalam fungsi identifikasi serta laboratorium forensik lapangan dan pembinaan, pengawasan dan koordinasi PPNS.

m. Satuan Reserse Narkoba (Satresnarkoba)

Satresnarkoba merupakan unsur pelaksana tugas reserse narkoba yang berada di bawah Kapolres. Satresnarkoba mempunyai tugas pelaksana fungsi penyidikan, penyelidikan, pengawasan tindak pidana penyalahgunaan dan peredaran narkoba dan melakukan pembinaan serta penyuluhan dalam mencegah dan rehabilitasi terhadap korban penyalahgunaan narkoba. Untuk melaksanakan tugasnya Satresnarkoba di bantu oleh:

- 1) Urbinopsial (Urban Pembinaan Oprasional)
- 2) Urusan Administrasi dan Ketatausahaan
- 3) Unit, yang memiliki tugas melakukan penyelidikan serta penyidikan tindak pidana penyalahgunaan maupun peredaran narkoba dan prosedur di daerah hukum polres.

n. Satuan Pembinaan Masyarakat (Satbinmas)

Satbinmas merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres. Satbinmas bertugas melakukan pembinaan kepada masyarakat yang terkait pembinaan teknis polmas serta kerja sama dengan instansi, pembinaan bentuk pengamanan swakara dan pembinaan keamanan serta pemberdayaan masyarakat untuk pencegahan masyarakat dan peningkatan hubungan polri. Untuk melaksanakan tugasnya kasatbinmas di bantu oleh :

- 1) Kaurbinops (Kaur Bin OPS)
- 2) Kaurmintu (Kepala Urusan Administrasi dan Ketatausahaan)

- 3) Kanitpolmas (Kepala Unit Polisi Masyarakat)
- 4) Kanitbinmas (Kepala Unit Pembinaan Ketertiban Masyarakat)
- 5) Kanitbinkamsa (Kepala Unit Pembinaan Peamanan Swakarsa)

o. Satuan Samapta Bhayangkara (Satsabhara)

Satsabhara merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres. Adapun tugas dari Satsabhara adalah menyelenggarakan serta membina fungsi dari samapta Bhayangkara yang meliputi tugas dari polisi umum, yang diantaranya penjagaan, pengaturan, patroli, pengawalan serta pengamanan kegiatan masyarakat dan objek vital, penanganan tripping, TPTKP serta pengendalian massa dalam rangka harkam tibmas. Untuk melaksanakan tugasnya kasatsabraha di bantu oleh :

- 1) Kaurbinops (Kaur Bin OPS)
- 2) Kaurmintu (Kaur Mintu)
- 3) Kanitturjawali (Kaur Turjawali)
- 4) Kanitpamobvit
- 5) kanitdalmas

p. Satuan Lalu Lintas (Satlantas)

Satlantas merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres. Satlantas memiliki tugas yaitu melaksanakan turjawali lalu lintas, pelayanan registrasi, pendidikan masyarakat lalu lintas identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi, penyidik kecelakaan lalu lintas serta menegakkan hukum dalam bidang lalu lintas.

q. Satuan Perawatan Tahanan dan Barang Bukti (Sattahti)

Sahtati merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres. Sahtati memiliki tugas untuk menyelenggarakan perawatan tahanan yang di mana meliputi pelayanan kesehatan, pembinaan serta penyimpanan, menerima, dan mengamankan barang bukti serta administrasi di lingkungan Polres., melaporkan kondisi dan jumlah tahanan sesuai peraturan perundang-undangan.

r. Seksi Teknologi Informasi Polisi (Sitipol)

Sitipol memiliki tugas untuk menyelenggarakan pelayanan teknologi komunikasi dan informasi yang meliputi pengumpulan, pengolahan dan menyajikan data, serta kegiatan komunikasi kepolisian termasuk informasi kriminal dan pelayanan multimedia.

B. Hasil Penelitian

Layanan *Call Center 110* merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh kepolisian yang bekerja sama dengan PT Telkom untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan keamanan darurat. Namun, karena kurangnya sosialisasi sehingga pengimplementasiannya masi kurang efektif, menyebabkan *Call Center 110* kurang dikenal oleh masyrakat (Stefani, Deddi Duto Hartanto, 2016). Beberapa data penelitian, beberapa syarat untuk menciptakan Implementasi Kebijakan layanan *Call Center 110* di Kepolisian Resor Kabupaten Luwu Timur adalah sebagai berikut :

1. Standar dan sasaran kebijakan

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

a. Kebijakan (Aturan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang SPKT yang mengatakan bahwa :

“Adanya layanan *Call Center 110* ditujukan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap terselenggaranya layanan keamanan publik, adapun aturan yang mendasari yakni Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2014 tentang layanan *Call Center 110*” (Wawancara dengan Bapak Rintang Maha Suci kepala bidang SPKT. Jumat, 1 juli 2022)

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

Berikut hasil wawancara dengan masyarakat yang mengatakan bahwa :

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

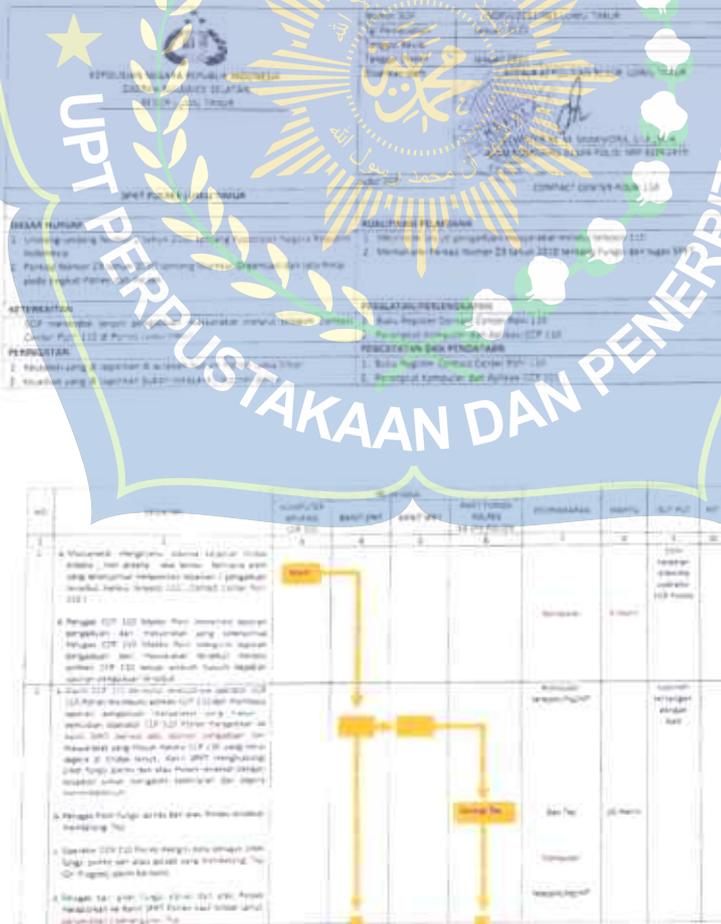
Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa aturan layanan *Call Center 110* sudah tepat untuk

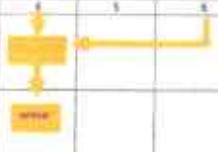
masyarakat karena layanan ini dapat memberikan keamanan bagi masyarakat apalagi yang tempatnya jauh dari kantor polisi terdekat.

b. SOP (Prosedur Operasi Standar)

Adapun SOP (*standar operasional prosedur*) yang dimiliki layanan *Call Center 110* ini adalah untuk mengetahui alur manajemen komunikasi mengambil peran yang besar hal ini bertujuan untuk dikelola melalui saluran yang telah di tentukan dalam SOP sehingga tidak terjadi kesalahan pada tanggapan keluhan melalui sumber-sumber berbeda (Aditiya Rezananda, 2017).

Gambar 4.2 SOP layanan *Call Center 110*



| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|-------------------|---------|---|----------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | 4. Operator GDF 110 menerangkan dari petugas akan fungsi jalan dan atau objek yang melintang. Tapi akan lakukan pengalihan melewati verta lintasan di Top (Clock) | |  | | | | | | |
| 1 | Operator 110 mencatat nama siapa lah nomor dan informasi pengalihan petugas di buku register GDF 110 | | | | | Buku register 110 | 5 menit | | Data pengalihan nomor pengalihan |

c. Sasaran (Tujuan)

Berikut hasil wawancara peneliti dengan salah satu petugas di bidang SPKT yang mengatakan :

“Untuk sasaran layanan *Call Center 110* ini yaitu perkelahian, kecelakaan, kebakaran dan tindak kejahatan lainnya. Penting adanya layanan ini karena membantu masyarakat dalam pengaduan dan lebih memudahkan. Masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor melaporkan kejadian yang meresahkan di sekitar mereka”. (wawancara dengan petugas bidang SPKT Bapak Briptu Ahmad Firdaus jumat, 1 juli 2022)

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

Berikut hasil wawancara peneliti dengan bapak Wakapolres Luwu Timur yang mengatakan :

“Kehadiran layanan *Call Center 110* ini di tujukan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap terselenggaranya layanan keamanan publik. Agar lebih memudahkan masyarakat dalam hal pengaduan, jadi masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh ke kantor untuk melapor, mereka hanya perlu menghubungi layanan 110”. (wawancara dengan bapak Wakapolres Kompul Muh. Rifai, S.Pd. jumat, 1 juli 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa layanan *Call Center* di tujukan untuk memenuhi harapan

dan kebutuhan masyarakat dalam hal pengaduan sehingga terselenggaranya pelayanan keamanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) yang mengatakan :

“Diluncurkan layanan *Call Center 110* ini bertujuan untuk memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah. layanan ini dibentuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan harapan masyarakat terhadap terselenggaranya layanan keamanan publik” (wawancara dengan bapak Wakapolres Kopol Muh. Rifai, S.Pd Jumat 1 Juli 2022)

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

2. Sumber daya kebijakan

Berhasilnya implementasi kebijakan dapat dilihat dari pada kemampuan untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Tiga sumber daya yang harus diperhatikan dalam melaksanakan implementasi kebijakan adalah sumber daya manusia dan finansial.

a. Sumber Daya Manusia

Khususnya untuk sumber daya manusia itu sendiri sangat penting karena untuk layanan *Call Center 110*, tentunya di perlukan dukungan dari sumber daya manusia yang baik dari segi kualitas maupun dengan kuantitasnya (Wennyta Eka Fauziyah, 2021).

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

“Untuk pelatihan itu tidak ada yang di khususkan, hanya saja semua anggota kepolisian terlibat. Sedangkan untuk yang memberikan pelayanan jika ada yang memberikan pelayanan jika ada menghubungi, layanan ini yang bertugas memberikan bantuan yaitu petugas piket yang berjaga di setiap polsek. (Bapak WakaPolres Kopol Muh.Rifai, S.Pd Jumat, 1 juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam hal sumber daya manusia tidak memiliki kendala karena jika ada masyarakat yang menghubungi maka yang memberi pelayanan yaitu polisi yang sedang piket dan yang berjaga di setiap polsek.

Mengenai sumber daya manusia berikut hasil wawancara peneliti dengan salah satu petugas di bidang SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) mengatakan bahwa :

“Pada awal pengenalan layanan *Call Center 110* ini pihak kepolisian mengadakan pelayanan piket di setiap Polsek dan di polres itu sendiri. Selain itu di setiap polsek memang ada yang selalu bertugas piket di setiap harinya, jadi sebelum adanya layanan ini pihak kepolisian memang mengadakan piket berjaga di setiap harinya” (wawancara dengan petugas bidang SPKT Bapak Briptu Ahmad Firdaus jumat, 1 juli 2022)

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

b. Sumber Daya Finansial

Selain sumber daya manusia, selain itu sumber daya finansial juga perlu di perhitungkan. Sumber daya finansial menjadi penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya sebuah program yang akan di jalankan ke depannya. Berikut tabel rincian dana finansial di bidang SPKT :

Gambar 4.3 Sumber Daya Finansial layanan Call Center 110

REKORDAN REKORAN RI TAHUN 2022
DAERAH BULANWI SEKATAN
RESOR LUWU TIMUR
Jalan Arah Perumahan K1 110/110/110

REKORDAN KEGIATAN DAN KEBUTUHAN SPKT
BULAN MARET 2022

| NO | PROGRAM/KEGIATAN | MAK | PAGU | JML BULAN LAMA | JML BULAN INI | JML 1/30 BULAN INI | SISA PAGU |
|----|---|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|--------------------|---------------|
| 1 | PROGRAM PEMILIHAN KAMPUS Peningkatan jembeloran dan ketersediaan kualitas Pelayanan Masyarakat | 010 01.11 | Rp 529.604.000,00 | Rp 87.434.000,00 | Rp 45.884.000,00 | Rp 111.800.000,00 | Rp 396.304,00 |
| | | 1120 | Rp 529.604.000,00 | Rp 87.434.000,00 | Rp 45.884.000,00 | Rp 111.800.000,00 | Rp 396.304,00 |
| 2 | B. Ruang Makan dan Cogan, Pabrik 120 kg 3 21. Rp 70.000,00 B. HARI KANTIN 110/110/110 # polres Luwu Dukung kegiatan umum (ATM) wang saku 1 2x11 pagu 418.000 | | Rp 305.874.000,00 | Rp 83.800.000,00 | Rp 43.400.000,00 | Rp 126.000.000,00 | Rp 179.874,00 |
| | | | Rp 730.000,00 | Rp 210.000,00 | Rp 50.000,00 | Rp 150.000,00 | Rp 570,00 |
| | | | Rp 23.000.000,00 | Rp 6.726.000,00 | Rp 2.418.000,00 | Rp 7.344.000,00 | Rp 15.656,00 |
| | | | Rp 2.000.000,00 | Rp 5.870.000,00 | Rp 1.300.000,00 | Rp 3.570.000,00 | Rp 11.860,00 |
| | JML LAIN | Rp 529.604.000,00 | Rp 87.434.000,00 | Rp 45.884.000,00 | Rp 111.800.000,00 | Rp 396.304,00 | |

KEPALA POLRES LUWU TIMUR

MARET 2022

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

UPT PERPUSTAKAAN DAN PENYIARAN

Sumber : Polres Luwu Timur 2022

3. Aktivitas pelaksana dan komunikasi antar organisasi

Standar dan tujuan implementasi kebijakan harus di komunikasikan dengan baik kepada para agen pelaksana. Yang menjadi standar tujuan harus dipahami oleh setiap *implementors*. Komunikasi dalam kerangka penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan tentang apa yang menjadi standar dan tujuan yang harus konsisten dan seragam dari berbagai sumber informasi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu petugas di bidang SPKT :

“Pemberian informasi bisa melalui sms, telpon selular, email dan sosial media. Sedangkan wilayah yang terkendala dengan jaringan, panggilan yang masuk akan langsung masuk ke mabes dan dari mabes lah yang langsung menginformasikan ke kantor kepolisian Resor Luwu Timur dan dari sana dilanjutkan lagi ke polsek paling dekat dengan TKP(tempat kejadian perkara)”. (wawancara dengan petugas bidang SPKT Bapak Briptu Ahmad Firdaus jumat, 1 juli 2022).

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

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Layanan ini sangat membantu dikarenakan kepolisian juga menyediakan alternatif lain jika daerah yang terkendala jaringan. Selain menelpon mereka yang bisa menggunakan sms jika panggilan mereka tidak tersambungkan ke sistem”. (wawancara dengan ibu Samhani, Kamis 14 juli 2022)

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

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kepala bidang SPKT yang mengatakan bahwa :

“Pemberian informasi melalui ht jika ada yang menghubungi layanan *Call Center 110* selanjutnya di lanjutkan ke polsek terdekat kejadian.

Pihak kepolisian akan sampai ke tempat kejadian secepatnya, karena pihak kepolisian sebelum ke tempat kejadian mengecek terlebih dahulu laporan".(wawancara dengan bapak Aiptu Rintang Maha Suci, kepala bidang SPKT jumat 1 juli 2022)

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

Selain itu, adapun hambatan yang dihadapi dalam komunikasi antar organisasi. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu petugas di bidang SPKT :

"Hambatan yang sering terjadi adalah daerah masih terkendala dengan jaringan sehingga mereka kadang menelpon layanan dan tidak terhubung dengan polres" wawancara dengan petugas bidang SPKT Bapak Briptu Ahmad Firdaus jumat, 1 juli 2022).

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

"Pada saat saya menelpon petugas kepolisian langsung memberikan respon yang cepat. Apalagi saat itu keluarga saya berada diluar dan kebetulan saya sendiri di rumah. Setelah menjelaskan kejadiannya ke petugas, mereka langsung mengambil tindakan dan mendatangi saya ke rumah." (Wawancara dengan Hasnawati pengguna layanan *Call Center 110*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa petugas polisi memberikan tanggapan yang cepat pada saat masyarakat melakukan panggilan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang

dilakukan oleh para petugas layanan *call center* 110 sudah berjalan dengan baik.

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

4. Karakteristik organisasi pelaksana

Implementasi kebijakan agar dapat tercapai keberhasilan yang maksimal maka harus didefinisikan dan diketahui karakteristik agen pelaksana yang mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan aturan serta pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Pengembangan dan karakter organisasi harus mampu beradaptasi dengan lingkungan dan perkembangan (Riki Kurniawan, M.Benny Alexandri, 2018). Semua itu akan mempengaruhi implementasi suatu kebijakan yang telah di tentukan karena organisasi perlu adanya peta untuk menggambarkan kegiatan-kegiatan secara umum dan status dari berbagai bagian agar mengetahui tugas dan kewenangan.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan kepala bidang SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) :

“Masyarakat yang menelpon akan segera ditindak lanjuti oleh polisi yang beertugas. Jika sudah ditangani maka laporan dari TKP (tempat kejadian perkara) dilaporkan melalui telpon atau ht ke petugas penjaga pos di Polres sampai laporan dinyatakan selesai dan petugas kepolisian akan mengisi data pelapor dan laporan lengkap.(Wawancara dengan Bapak Rintang Maha Suci kepala bidang SPKT. Jumat,1 juli 2022)

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

Berikut hasil wawancara peneliti dengan salah satu petugas di bidang SPKT :

“Apabila ada pelapor yang memiliki jaringan yang jelek dan panggilannya tidak terhubung ke Polres Luwu Timur, maka panggilan telepon tersebut langsung ke Mabespolri dari sanalah panggilan akan diteruskan ke Polres, dari Polres akan langsung dihubungkan dengan Polsek terdekat dari kejadian. (wawancara dengan petugas bidang SPKT Bapak Briptu Ahmad Firdaus Jumat, 1 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengawasan dari pihak kepolisian cepat dan memudahkan masyarakat, dapat dilihat dari banyaknya cara untuk menggunakan layanan *Call Center 110*.

5. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik

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

a. Faktor pendukung

Berikut hasil wawancara peneliti dengan kepala bidang SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu :

“faktor yang mendukung adanya layanan *Call Center 110* ini ialah, untuk memudahkan akses untuk melakukan pengaduan dan bukan hanya di Kabupaten Luwu Timur, tetapi layanan ini bisa dihubungi di seluruh

indonesia".(wawancara dengan bapak Rintang Maha Suci kepala bidang SPKT. Jumat 1 Juli 2022)

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

Berikut hasil wawancara peneliti dengan bapak Wakapolres yang mengatakan bahwa :

"Adanya layanan *Call Center 110* memungkinkan untuk dihubungi karena dapat dilihat dari ketersediaan pelayanan melalui telpon, memudahkan dalam pengaduan masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh ke kantor untuk melaporkan kejadian yang masyarakat alami.(wawancara dengan bapak Wakapolres Kopol Muh. Rifai,S.Pd jumat 1 juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dari layanan *Call Center 110* adalah dari penyediaan layanan dan dalam pengaduan lebih memudahkan masyarakat, terutama bagi masyarakat yang berada jauh dari lokasi kantor polisi.

b. Pandangan Masyarakat

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

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

6. Disposisi atau sikap para pelaksana

Sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan implementasi kebijakan publik. Sikap pelaksana dipengaruhi oleh bagaimana pandangan dan cara melihat mereka terhadap pengaruh kebijakan kepentingan organisasi dan kepentingan peribadinya. Kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan (Hanny Purnamasari, S.Sos. & Pradana, 2017). Akan tetapi kebijakan yang akan implementator pelaksanaan adalah kebijakan dari atas (*top down*) yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak pernah mengetahui atau bahkan tidak mampu menyentuh kebutuhan dan keinginan dari permasalahan yang ingin masyarakat selesaikan.

Berikut hasil wawancara salah satu petugas di bidang SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) :

“Biasanya pihak kami akan menelusuri lebih lanjut hingga tuntas dan diberikan sanksi jika itu terbukti hanya telpon untuk bermain-main. Pada tanggal 24 juni 2021 pernah ada delapan orang anak dibawah umur yang menelpon layanan *Call Center 110* dengan melakukan aksi prank dan melontarkan kata-kata kasar sehingga diamankan oleh pihak kepolisian. (wawancara dengan petugas bidang SPKT Bapak Briptu Ahmad Firdaus jumat, 1 juli 2022).

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

Berikut hasil wawancara masyarakat terhadap layanan *Call Center 110* di Kabupaten Luwu Timur :

“Menurut saya, sikap pihak kepolisian terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menggunakan layanan ini memberikan respon yang cepat, pada saat saya menelpon pihak kepolisian langsung kerumah saya.”(Wawancara dengan Hasnawati pengguna layanan *Call Center 110*)

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

C. Pembahasan Hasil Penelitian

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

Implementasi Kebijakan Sistem Informasi di Kepolisian Resor Kabupaten Luwu Timur yaitu :

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa standar dan sasaran kebijakan menurut Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975) sesuai dengan aturan, SOP, alur dan sasaran kebijakan yang berlaku di kantor kepolisian resor kabupaten Luwu Timur. Hal ini penting sesuai yang di jelaskan sebelumnya yakni implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya standar dan sasaran kebijakan yang berlaku.

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

2. Sumber Daya Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sumber daya kebijakan menurut Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975) sesuai dengan sumber daya manusia dan sumber daya finansial.

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

sumber daya kebijakan implementasi kebijakan tidak akan bisa berjalan dengan semestinya.

3. Aktivitas Pelaksana dan Komunikasi antar Organisasi

Berdasarkan hasil penelitian bahwa aktivitas pelaksana dan komunikasi antar organisasi ini sesuai dengan pemberian informasi dan hambatan (kendala). Ini penting sesuai yang dijelaskan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975) implementasi kebijakan ditentukan oleh aktivitas pelaksana dan komunikasi.

Dapat disimpulkan bahwa terkait dengan aktivitas pelaksana tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya komunikasi antara satu dengan yang lainnya, sehingga aktivitas pelaksana dan komunikasi antar organisasi belum dikatakan maksimal karena dapat dilihat dari masih kurangnya masyarakat yang mengetahui layanan ini dan masih kurangnya sosialisasi atau pengenalan kepada masyarakat tentang layanan *Call Center 119*.

4. Karakteristik Organisasi Pelaksana

Berdasarkan hasil penelitian bahwa karakteristik organisasi pelaksana (Kepolisian) ini sesuai dengan pengawasan dan struktur organisasi. Hal ini penting sesuai yang dijelaskan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975) implementasi kebijakan ditentukan oleh karakteristik organisasi pelaksananya (Kepolisian).

Dapat di simpulkan bahwa terkait dengan karakteristik organisasi atau agen pelaksana kinerja implementasi akan sangat mempengaruhi implementasi

kebijakan yang ketat dan disiplin sehingga dapat dikatakan bahwa agen pelaksana di Polres Kabupaten Luwu Timur telah terpenuhi dapat dilihat dari agen pelaksananya yang melakukan pengawasan ketat.

5. Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik

Berdasarkan hasil penelitian bahwa lingkungan sosial, ekonomi, dan politik ini sesuai dengan faktor yang mendukung dan dilihat dari pandangan masyarakat. Hal ini penting sesuai dengan yang dijelaskan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975) implementasi kebijakan ditentukan oleh lingkungan sosial, ekonomi dan politik.

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

6. Disposisi atau sikap para pelaksana.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa disposisi atau sikap pelaksana ini sesuai dengan sikap pelaksana terhadap masyarakat. Hal ini penting sesuai dengan yang dilaskan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975) karena tanpa mengetahui sikap para pelaksana, implementasi kebijakan tidak akan bisa berjalan dengan baik.

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



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Implementasi kebijakan sistem informasi layanan *Call Center 110* di Kepolisian Resor Kabupaten Luwu Timur, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tujuan dan sasaran, mempermudah masyarakat dengan adanya layanan *Call Center 110* ini merupakan jawaban yang tepat dalam menangani permasalahan yang sering terjadi di sekitar masyarakat, akan tetapi layanan *Call Center 110* masih belum tepat sasaran karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan menggunakan layanan ini.
2. Sumber daya kebijakan dalam Implementasi Kebijakan layanan *Call Center 110* terlaksana dengan baik dapat dilihat dari banyaknya polisi yang bertugas disetiap harinya.
3. Aktivitas pelaksana dan komunikasi dalam Implementasi Kebijakan layanan *Call Center 110* , komunikasinya masih kurang karena dapat di lihat dari kurangnya masyarakat yang mengetahui layanan ini.
4. Karakteristik organisasi pelaksana dalam Implementasi Kebijakan layanan *Call Center 110*, sudah terlaksana karena dapat dilihat dari agen pelaksananya yang ramah, polisi di kantor kepolisian resor Kabupaten Luwu Timur.

5. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik dalam Implementasi Kebijakan layanan *Call Center 110*, masih belum terwujud karena dapat dilihat dari lingkungan eksternal (masyarakat) yang masih banyak belum mengetahui dan mengadakan permasalahan disekitar mereka malalui layanan ini.
6. Disposisi atau sikap para pelaksana dalam Implementasi Kebijakan layanan *Call Center 110*, sikap para pelaksana baik dan ramah hanya saja masih kurang dalam mensosialisakan layanannya.

B. Saran

Saran yang direkomendasikan berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang di harapkan dapat meningkatkan layanan *Call Center 110* di Kepolisian Resor Kabupaten Luwu Timur adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya pemerintah dan kepolisian bekerja sama dalam mensosialisakan layanan *Call Center 110* ini agar lebih banyak masyarakat mengetahui adanya layanan ini.
2. Seharusnya lebih memperluas pamflet-pamflet di media sosial seperti fecebook, instagram dan disetiap desa atau kecamatan adanya pertanda tentang layanan *Call Center 110*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditiya Rezananda, A. P. (2017). Manajemen Komunikasi Di Call Center Telkom 147 Kota Semarang. *Manajemen Komunikasi*, 2, 1–9.
- Akib, H. (2010). Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, Dan Bagaimana. *Administrasi Publik*, 1, 7.
- Amandita, A. A. (2020). *Pemanfaatan Layanan Polisi 110 Oleh Command Center Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Polres Banyumas*. 14.
- Aziz, A., & Humaizi. (2013). Implementasi Kebijakan Publik Studi Tentang Kegiatan Pusat Informasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Utara. *Administrasi Publik*, 3, 1.
- Darpin, & Tawai, A. (2017). *Pengembangan Kapasitas Aparatur dan Kualitas Pelayanan Publik* (p. 36). Literacy Institute.
- Dinas kependudukan dan catatan sipil Luwu Timur. (2021). Dinas Dukcapil Luwu Timur.
- Encep Syarif Nurdin. (2019). *Teori-Teori Analisis Implementasi Kebijakan Publik*. CV.Maulana Media Grafika.
- Firmansyah, B. (2021). *Sediakan Layanan Pengaduan Call Center 110. Polres Luwu Timur Kerjasama Dengan Telkom*. Republika News.
- Hanny Purnamasari, S.Sos., M. A., & Pradana, B. A. (2017). Lingkungan eksternal mempunyai pengaruh yang penting pada pelaksanaan kebijakan. Sukses tidaknya implementasi kebijakan dipengaruhi oleh dukungan dan penolakan dari lembaga eksternal, jika lembaga eksternal mendukung, maka pelaksana kebijakan akan berhasil. *Politik Indonesia*, 2, 66.
- Khuswatun Chasanah, Slamet Rosyadi, D. K. (2017). Implementasi Kebijakan Dana Desa. *Of Public Administration*, 3(2), 13.
- Muhammad Asaugi. (2020). Peran Sosialisasi Layanan Polisi 110 Oleh Unit Bintibmas Di Polres Banyumas. *Advances in Police Science Research*, 4(1), 1–48.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., & Siagian, N. (2020). *Pelayanan Publik* (p. 3). Yayasan Kita Menulis.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Publik*, 11, 3.
- Riki Kurniawan, M.Benny Alexandri, dan H. N. (2018). IMSTeP : Indonesian Marine Science And Techno Park Implementasi Kebijakan Model Van Meter Dan Van

Horn Di Indonesia. *Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 1, 5.

Sahya Anggara. (2018). *Kebijakan Publik*. Cv Pustaka Setia.

Sari, D. N., Rahmadani, D. Z., & Wardan, M. Y. (2020). Iplementasi Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya Dalam Mewujudkan Inovasi Smart City. *Journal of Governance Innovation*, 2, 112.

Sidh, R. (2013). Peranan Brainware Dalam Sistem Informasi Manajement. *Computech & Bisnis*, 7, 21.

Sipayung, R. S. (2019). *Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Perizinan Kontruksi Bangunan di Kota Yogyakarta*. 7.

Sore, U. B., & Sobirin. (2017). *Kebijakan Publik* (Dahlan (Ed.); p. 34). CV Sah Media.

Stefani, Deddi Duto Hartanto, M-S. (2016). Perancangan Komunikasi Visual Layanan Darurat Call Center 110 Polri di Surabaya. *DKV Adiwarna*, 1, 1.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi dan R&D)*.

Syahrudin. (2018). *Implementasi Kebijakan Publik*. Nusa Media.

Wahyu Kurniawan, K. D. M. (2019). Iplementasi Kebijakan Pembangunan Infrastruktur Jalan Di Kecamatan Tabir Selatan Kabupaten Merangin Dengan Menggunakan Model Donald Van Meter Dan Carl Van Horn. *Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, 1, 67-78.

Wardiningsih, S. S. (2009). Perkembangan Teknologi dan Sistem Informasi Untuk Peningkatan E-Government Dalam pelayanan publik. *Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, 7, 74.

Wennyta Eka Fauziah, L. A. (2021). Model Implementasi Kebijakan Van Meter Dan Van Horn Dalam Tinjauan Pembangunan Jalan Lingkar Selatan (Ring Road) Di Kabupaten Tuban. *Publicuho*, 4, 679. <https://doi.org/DOI:10.35817/jpu.v4i2.18573>

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Ilmu Pemerintahan*, 4, 8. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i1.1335>

Yuhfizar, Huda, A., Gunawan, I., & Hariyanto, E. (2017). Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan E-Government di Provinsi Sumatera Barat. *E- Government*, 91.

LAMPIRAN


**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**
Alamat Kantor: Jl Sultan Alauddin No 259 Makassar 90217 Telp: (0411) 861072, 8611741, Fax: (0411) 861288


SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
 Menerangkan bahwa mahasiswa yang tercantum namanya di bawah ini:

Nama: Hesse Sulistia Said
 NIM: 105641104818
 Program Studi: Ilmu Perpustakaan

Dengan nilai:

| No | Bab | Nilai | Ambang Batas |
|----|-------|-------|--------------|
| 1 | Bab 1 | 100% | 100% |
| 2 | Bab 2 | 25% | 25% |
| 3 | Bab 3 | 90% | 100% |
| 4 | Bab 4 | 100% | 100% |
| 5 | Bab 5 | 80% | 80% |

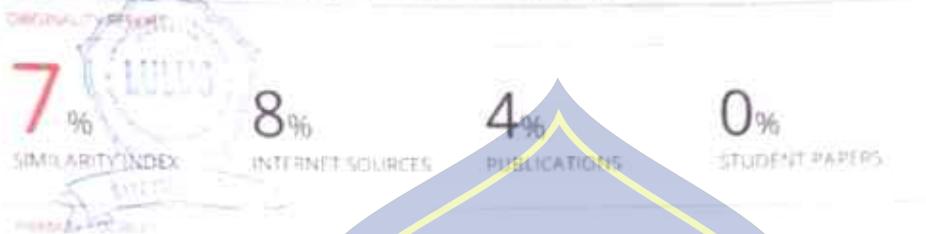
Dinyatakan telah lulus tes plagiat yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan dan Penerbitan
 Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipertahankan
 seperlunya.

Makassar, 11 Agustus 2021
 Mengetahui
 Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan

 Nurwanis Himm Muli
 NIM. 564 501

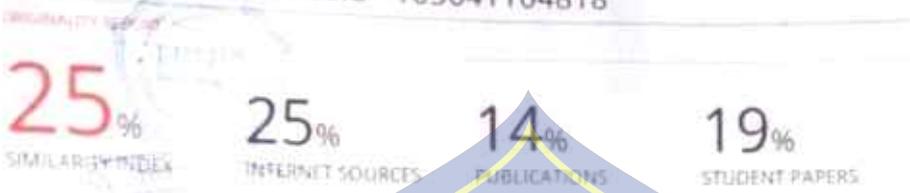
BAB I Besse Sulistia Said - 105641104818



- 1 ditjenpp.kemendiknas.go.id 4%
- 2 undi.hukum.uns.blog.ac.id 2%
- 3 repositori.ub.ac.id 2%



BAB II Besse Sulistia Said - 105641104818



| | | |
|---|-------------------------------------|----|
| 1 | vdocuments site | 2% |
| 2 | www.scribd.com | 2% |
| 3 | Submitted to Universitas Budi Luhur | 2% |
| 4 | www.stryker.com | 2% |
| 5 | jumaduafrizal.wordpress.com | 2% |
| 6 | repositori.uib.ac.id | 1% |
| 7 | e-journal.uajy.ac.id | 1% |
| 8 | digilib.uinsgd.ac.id | 1% |
| 9 | www.researchgate.net | 1% |

| | | |
|----|---|----|
| 10 | eprints.undip.ac.id | 1% |
| 11 | ojs.uma.ac.id | 1% |
| 12 | donnyprasetya.blogspot.com | 1% |
| 13 | ejournal.stiesl.ac.id | 1% |
| 14 | jurnal.knagsmg.ac.id | 1% |
| 15 | jurnalprodudu.ac.id | 1% |
| 16 | ejournal.stiesl.ac.id | 1% |
| 17 | Submitted to Sriwijaya University | 1% |
| 18 | digilibadri.unismuh.ac.id | 1% |
| 19 | rohmadyuliantoro.files.wordpress.com | 1% |
| 20 | Submitted to Tabor College Student Paper | 1% |
| 21 | www.coursehero.com | 1% |



| | | |
|----|---------------------------------|----|
| 22 | documents.mlx | 1% |
| 23 | repository.uinjambi.ac.id | 1% |
| 24 | download.zanun.mstektikti.go.id | 1% |



BAB III Besse Sulistia Said - 105641104818

ORIGINALITY REPORT



Matched Sources

| | | |
|---|---|----|
| 1 | docplayer.info | 2% |
| 2 | digitalkunha.com | 2% |
| 3 | Submitted to Binus University International | 2% |
| 4 | Submitted to Unsworld University | 2% |
| 5 | Submitted to Group | 2% |
| 6 | repositori.uinsu.ac.id | 2% |

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude references

BAB IV Besse Sulistia Said - 105641104818

10%
WALAFERENCES

10%
INTERNET SOURCE

2%
PUBLICATIONS

7%
STUDENT PAPERS

1

digitalsadim...ismuh.ac.id

8%

2

pasan...lumban...

2%



BAB V Besse Sulistia Said - 105641104818

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

REFERENCES



publication.petra.ac.id

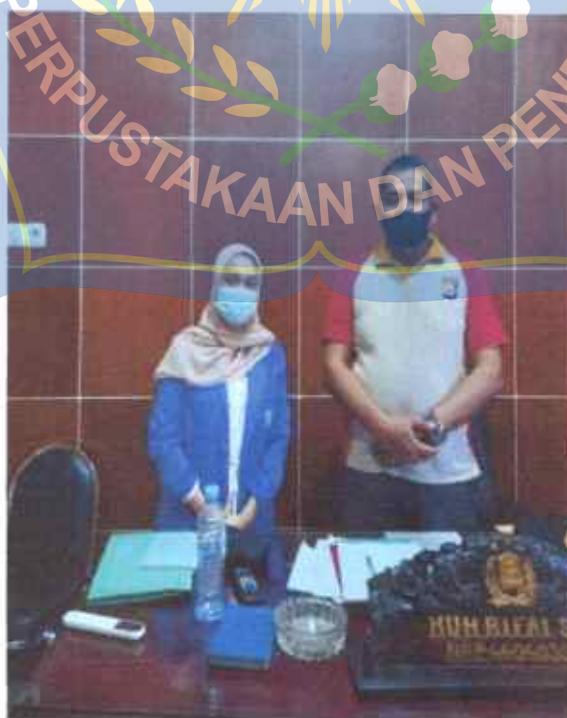
4%



Lampiran 2 : Dokumentasi



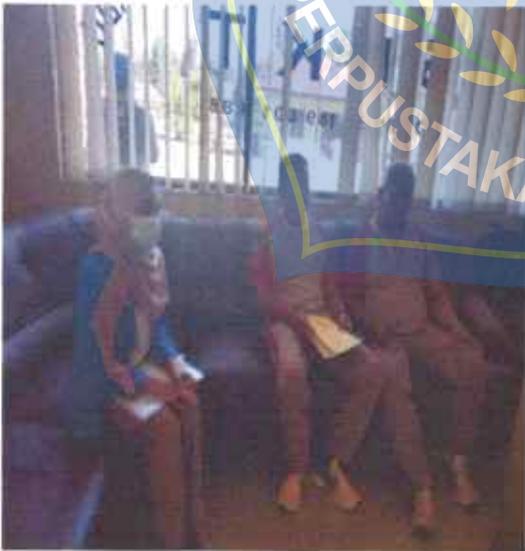
Dokumentasi tampak depan Polres Kabupaten Luwu Timur



Dokumentasi dengan bapak Wakapolres Luwu Timur



Dokumentasi dengan bapak kepala bidang SPKT



Dokumentasi wawancara dengan petugas bidang SPKT



Dokumentasi dengan masyarakat

Lampiran 1 : Persuratan



Universitas
Muhammadiyah
Makassar

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Jl. Gungga Liris Latta 5 - Jalan Sultan Yusuf No. 201 Makassar 90278
Telp. (0411) 861 972 Fax. (0411) 861 988
E-mail: fkip@unismuh.ac.id
Official Web: http://unismuh.ac.id

Nomor : 0981/FSP/A.6-VIII/VV/1443 H/2022 M
Lamp. : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengantar Penelitian

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Co. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat U.P. SMA Unismuh
Di -

Makassar

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data
dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kranya dapat
memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Bisse Sulistha Said
St a m b u k : 105641104818
J u r u s a n : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : Di Kepolisian Resor Kabupaten Luwu Timur
Judul Skripsi : "Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Layanan Call
Center 110 di Kepolisian Resor Kabupaten Luwu Timur"

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya
yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Makassar, 15 Juni 2022

Dekan


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730 727



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Public Administration - Government Studies - Communication Science

Dokumentasi Surat Pengantar Penelitian (Tata Usaha Unismuh)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN, PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Sultanudin No. 12, P.O. Box 1411, 90004 Makassar 90221, Sulawesi Selatan
Telp. (0411) 8600499, Email: info@unismuh.ac.id



Sumber: 2284/054/4-VIII/VI/40/2022

Lamp: 1 (satu) Rangkap Proposal

Hal: Permohonan Izin Penelitian

Kepada: Fikri

KAPALA POLRI SELAWATI TIMOR

Di

di:

Lawu Timur

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Berdasarkan surat Deklarasi Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar nomor 12/SP.A/6-VIII/VI/40/2022 tanggal 10 Juni 2022 mengenai bahasan mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama: HASSE SULISTA SAID

No. Stambuk: 095641104115

Fakultas: Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan: Ilmu Pemerintahan

Pekerjaan: Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian pengabdian atau dalam rangka penelitian Skripsi dengan judul:

"IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI LAYANAN
CENTER 110 DI KEPOLISIAN RESOR KABUPATEN SELAWATI TIMOR"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 5 Juli 2022 s.d 5 September 2022

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan restorasi untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Inzakaumullahu alwalid kat/taq.

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP
NBM 101 7716

SURAT KETERANGAN
Nomor: B / 327 / VII / 2022

Yang bertanda tangan di bawah ini Kapolres Luwu Timur.

Nama : SILVESTER M. M. SIMAMORA, SIK, M.H.
Jabatan : KAPOLRES LUWU TIMUR

Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa :

Nama : BESSE SULISTIA SAID
Nim : 10564104818
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat : Jl. Tallasalapang 1

Telah selesai melakukan penelitian selama kurang lebih 2 (dua) bulan mulai dari 21 Juni 2022 sampai 21 Agustus 2022, dalam rangka melengkapi skripsi sebagai dasar untuk mendapatkan gelar sarjana dengan judul skripsi: "INPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI LAYANAN CALL CENTER 110 DI KEPOLISIAN RESORT KABUPATEN LUWU TIMUR"

Demikian Surat Keterangan ini kami buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 1 Agustus 2022

KAPOLRES LUWU TIMUR
KEPALA
SILVESTER M. M. SIMAMORA, SIK, M.H.
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 81051410

Dokumentasi Surat Izin Telah Selesai Peneliti

RIWAYAT HIDUP



Besse Sulistia Said, lahir di Mangkutana pada tanggal 02 Oktober 1999, anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan H. Baso Tenri Oddang dan Hj. Sani Asiz. Penulis mulai masuk ke jenjang Taman Kanak-Kanak pada tahun 2005-2006 di TK Al-Iklas. Kemudian pada tahun 2006 masuk ke jenjang Pendidikan Sekolah Dasar dan tamat pada tahun 2012. Selanjutnya pada tahun 2012 masuk ke SMPN 1 Tomoni dan tamat pada tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis masuk di SMAN 8 Luwu Timur yang berada di kecamatan Tomoni kemudian lulus pada tahun 2018. Kemudian pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program strata 1 (S1). Pada tahun 2022 penulis menyelesaikan studi dengan karya ilmiah yang berjudul **“Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 di Kepolisian Resor Kabupaten Luwu Timur”**.