BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan Negara Hukum yang berarti segala aktifitas warga negara selalu diikat dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik hukum yang bersifat tertulis maupun hukum yang tidak tertulis. [1]Kepolisian Republik Indonesia merupakan salah satu institusi negara yang memiliki posisi strategis dalam sistem ketatanegaraan Indonesia. Secara struktural, Polri berada langsung di bawah Presiden, sehingga dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya memiliki independensi sekaligus tanggung jawab besar dalam menjaga stabilitas keamanan nasional dan penegakan hukum. Penegakan hukum adalah proses dilakukannya upaya untuk tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman prilaku dalam lalu lintas atau hubungan-hubungan hukum yang berhubungan dengan masyarakat dan bernegara.[2] Sebagai aparat penegak hukum, Polri tidak hanya berperan dalam aspek represif berupa penindakan terhadap pelanggaran hukum, tetapi juga menjalankan fungsi preventif dan preemtif guna mencegah terjadinya gangguan keamanan serta memberikan rasa aman kepada masyarakat. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2002

---

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

[2] Aermadepa, et.al. 2024, **Penegakan Hukum Pemilu di Indonesia**, Cetakan Pertama, PT. Sonpedia Publishing Indonesia, Jambi, hlm. 31.

tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, khususnya Pasal 5 ayat (1), yang menyatakan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Tugas tersebut mencakup berbagai aspek kehidupan, salah satunya bidang lalu lintas dan angkutan jalan.

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

mengakibatkan tekanan pada jaringan jalan, yang pada gilirannya meningkatkan potensi pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas.[3]

Berdasarkan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, kecelakaan lalu lintas didefinisikan sebagai suatu peristiwa di jalan yang tidak diduga dan tidak disengaja melibatkan kendaraan dengan atau tanpa pengguna jalan yang mengakibatkan korban manusia dan/atau kerugian harta benda. Kecelakaan lalu lintas merupakan fenomena yang bersifat multifaktor, di mana penyebabnya dapat berasal dari faktor manusia (kelalaian, kecepatan berlebih, atau pengaruh alkohol/obat-obatan), faktor kendaraan (kondisi teknis dan kelayakan kendaraan), maupun faktor lingkungan (kondisi jalan, cuaca, dan minimnya fasilitas lalu lintas). Dampak kecelakaan lalu lintas tidak dapat dipandang ringan. Selain menimbulkan kerugian materiil berupa kerusakan kendaraan dan infrastruktur jalan, serta biaya perawatan medis yang cukup besar, kecelakaan lalu lintas juga mengakibatkan kerugian immateriil berupa luka berat, cacat permanen, trauma psikologis, bahkan hilangnya nyawa manusia. Kondisi ini menimbulkan beban sosial yang signifikan, baik bagi keluarga korban maupun bagi negara.

Data empiris menunjukkan bahwa kecelakaan lalu lintas masih menjadi persoalan serius di Provinsi Bali, khususnya di Kota Denpasar sebagai pusat aktivitas masyarakat dan pariwisata. Berdasarkan data Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Bali, jumlah kasus kecelakaan lalu lintas di Bali dalam

[3] Direktorat Statistik Distribusi, 2023, **Statistik Transportasi Darat,** Badan Pusat Statistik, Jakarta, hlm. 24.

empat tahun terakhir justru menunjukkan tren *fluktuatif* dan cenderung meningkat, sebagaimana tersaji pada tabel berikut:

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

Tahun	Jumlah Kasus Bali	Jumlah Kasus Kota Denpasar	Korban MD	Luka Ringan	Luka Berat
2022	3.692	852	508	5197	66
2023	7.466	2.291	655	9.504	71
2024	8.311	2.114	638	10.533	85
2025	8.497	2.100	542	11.011	87

Sumber: Ditlantas Polda Bali (2022–2025)

Data pada tabel tersebut menunjukkan bahwa meskipun pada tahun 2022 jumlah kecelakaan relatif lebih rendah, namun pada tahun 2023 terjadi lonjakan hampir dua kali lipat, dan pada tahun 2025 kasus kecelakaan lalu lintas kembali meningkat, bahkan melibatkan wisatawan asing (WNA). Hal ini menunjukkan bahwa penanganan kecelakaan lalu lintas masih menjadi tantangan serius bagi aparat kepolisian di Bali, khususnya di Kota Denpasar yang memiliki tingkat mobilitas tinggi. Sebagai upaya meningkatkan efektivitas pelayanan publik, Polri bekerja sama dengan PT Telkom Indonesia menghadirkan layanan *Call Center* 110 sebagai sarana komunikasi cepat antara masyarakat dan kepolisian.[4] Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan Polisi 110 Pada Pasal 1

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

Ayat (3) menyebutkan bahwa Layanan Polisi 110 adalah salah satu bentuk pelayanan Polri kepada masyarakat melalui sarana telepon dengan nomor telepon 110 untuk melaporkan/mengadukan tentang permasalahan yang terjadi berkaitan dengan gangguan keamanan ketertiban masyarakat atau tindak pidana/ pelanggaran. Melalui layanan ini, masyarakat dapat melaporkan kecelakaan lalu lintas, tindak kriminal, maupun keadaan darurat lainnya secara langsung, sehingga aparat dapat segera melakukan respons cepat di lapangan.[5]

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

---

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

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

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

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

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektifitas Layanan *Call Center* 110 Polda Bali Dalam Penanganan Kecelakaan Lalu Lintas Di Kota Denpasar?
2. Apa faktor penghambat dalam menangani kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar melalui Layanan *Call Center* 110 Polda Bali?

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Dalam penulis an skripsi ini, untuk memudahkan menelaah permasalahan dan lebih terarah serta menghindari melencengnya ke permasalahan lain, maka penulis juga membuat batasan atau ruang lingkup di dalam membahas penelitian ini. Adapun permasalahan yang dibahas

dalam skripsi ini antara lain bagaimana efektifitas layanan *Call Center* 110 Polda Bali dalam penanganan kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar dan faktor-faktor penghambat dalam menangani kecelakaan lalu lintas melalui layanan *Call Center* 110 Polda Bali di Kota Denpasar.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi efektifitas layanan *Call Center* 110 Polda Bali dalam penanganan kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar, sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik kepolisian di bidang lalu lintas.

1.4.2 Tujuan Khusus

Berdasarkan tujuan umum di atas, adapun tujuan khusus yang ingin dicapai lebih lanjut dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektifitas layanan *Call Center* 110 Polda Bali terhadap penanganan kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam penanganan kecelakaan lalu lintas melalui layanan *Call Center* 110 Polda Bali di Kota Denpasar.
3. Untuk memberikan rekomendasi strategis dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan *Call Center* 110 dalam rangka mempercepat respons terhadap kecelakaan lalu lintas.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara yang digunakan penulis dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data secara sistematis untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan. Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum adalah kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu dengan tujuan untuk mempelajari hukum secara mendalam, baik mengenai substansinya maupun penerapannya dalam praktik.[8] Dengan demikian, pemilihan metode penelitian yang tepat sangat penting agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

1.5.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian hukum empiris atau penelitian lapangan. Penelitian hukum empiris dilakukan dengan cara mengkaji ketentuan hukum yang berlaku (*das sollen*) serta membandingkannya dengan kenyataan yang terjadi dalam praktik di masyarakat (*das sein*).[9] Dengan kata lain, penelitian ini berfokus pada penerapan norma hukum di

[8] Soerjono Soekanto, 2006, **Pengantar Penelitian Hukum**, UI Press, Jakarta, hlm. 42.

[9] Ronny Hanitijo Soemitro, 1990, **Metodologi penelitian hukum dan** jurimetri, Jakarta: Ghalia Indonesia, Jakarta, hal. 97.

lapangan untuk mengetahui sejauh mana hukum tersebut berjalan sebagaimana mestinya.

Melalui pendekatan ini, penulis berusaha meneliti keadaan nyata yang terjadi di masyarakat, khususnya terkait dengan efektivitas layanan *Call Center* 110 Polda Bali dalam penanganan kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar. Penelitian ini dimaksudkan untuk menemukan fakta-fakta empiris yang relevan dengan objek penelitian, kemudian menghubungkannya dengan ketentuan hukum yang berlaku. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada, sehingga pada akhirnya dapat dirumuskan solusi dan rekomendasi yang tepat bagi optimalisasi layanan kepolisian.

1.5.2 Jenis Pendekatan

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan sosiologis hukum yang merupakan cara memandang hukum sebagai fenomena sosial yang hidup dan dipengaruhi oleh berbagai faktor masyarakat seperti ekonomi, politik, dan budaya, serta berfokus pada bagaimana hukum berfungsi dan diterima dalam praktik sehari-hari. Pendekatan ini mempelajari interaksi antara hukum, lembaga hukum, dan lembaga non-hukum lainnya, serta bagaimana masyarakat merespons hukum dan sebaliknya.[10] Pendekatan ini penting untuk memahami bagaimana aturan hukum mengenai pelayanan publik oleh Polri,

[10] Soerjono Soekanto, S.,2006*, Op.Cit*, hlm. 55.

khususnya layanan *Call Center* 110 Polda Bali, diterapkan dalam praktik di lapangan pada penanganan kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar.

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu bertujuan untuk menggambarkan secara tepat kondisi empiris terkait mekanisme pelayanan *Call Center* 110, respons aparat kepolisian, serta tingkat efektivitasnya dalam mendukung penanganan kecelakaan lalu lintas.[11] Penelitian deskriptif tidak hanya menjelaskan fenomena sebagaimana adanya, tetapi juga berusaha mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat optimalisasi layanan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran faktual mengenai efektifitas kinerja layanan *Call Center* 110 serta perannya dalam meningkatkan pelayanan publik di bidang lalu lintas.

1.5.3 Sumber Data

Menurut Ronny Hanitijo Soemitro, sumber data dalam penelitian hukum dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu data primer, data sekunder, dan data tersier.[12] Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

[11] P. M. Marzuki, 2017, **Penelitian Hukum**, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 35.

[12] Soerjono Soekanto, S.,2006*, Op.Cit*, hlm. 58.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan sebagai sumber utama. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak kepolisian, khususnya personel Biro Ops Polda Bali yang bertugas dalam pengelolaan serta pelayanan *Call Center* 110, serta masyarakat yang pernah menggunakan layanan tersebut untuk melaporkan kecelakaan lalu lintas. Data ini penting untuk mengetahui bagaimana implementasi *Call Center* 110 berlangsung, termasuk efektivitas, hambatan, serta upaya yang telah dilakukan dalam meningkatkan pelayanan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan, berupa bahan-bahan hukum maupun literatur yang relevan dengan

objek penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi:

a. Bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan yang memiliki kekuatan mengikat, antara lain:
    a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
    b) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
    c) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
    d) Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan Polisi 110.

b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, seperti buku-buku literatur, jurnal ilmiah, artikel, hasil penelitian terdahulu, serta laporan resmi dari Polri dan lembaga terkait mengenai pelayanan publik, lalu lintas, dan teknologi layanan kepolisian.

3. Data Tersier

Data tersier adalah bahan yang memberikan petunjuk atau penjelasan lebih lanjut terhadap bahan hukum primer maupun sekunder. Dalam penelitian ini, data tersier diperoleh dari kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ensiklopedia, serta sumber penunjang lainnya yang membantu memahami istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian, pada umumnya dikenal tiga jenis alat pengumpulan data, yaitu studi dokumen atau bahan pustaka, pengamatan/observasi, dan wawancara/interview, yang ketiganya dapat digunakan masing-masing maupun secara bersamaan.[13] Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Dokumen

[13] *Ibid.*, hlm.42.

Studi dokumen merupakan teknik awal yang digunakan dalam setiap penelitian ilmu hukum, baik dalam penelitian hukum normatif maupun dalam penelitian hukum empiris, karena meskipun aspeknya berbeda namun keduanya adalah penelitian ilmu hukum yang selalu bertolak dari premis normatif. Studi dokumen dilakukan atas bahan-bahan hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian. Studi dokumen dilakukan atas bahan-bahan hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian yang terkait dengan judul skripsi ini.[14]

2. Wawancara

Teknik wawancara (Interview), merupakan salah satu teknik yang sering dan paling lazim digunakan dalam penelitian hukum empiris. Dalam kegiatan ilmiah, wawancara dilakukan bukan sekedar bertanya pada seseorang, melainkan dilakukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada responden maupun informan.[15] Agar hasil wawancara nantinya memiliki nilai validitas dan reabilitas, dalam berwawancara penulis menggunakan alat berupa pedoman wawancara atau interview personal Biro Operasi Polda Bali .

---

[14] Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar, 2021, **Buku Panduan Skripsi**, www.portal.unmas.ac.id, diakses pada 4 Oktober 2025, Pukul 11.25 Wita.

[15] Ilmuskripsi, 2019, **Teknik dan Metode Pengumpulan Data dalam Penelitian**, melalui www.ilmuskripsi.com, diakses pada 4 Oktober 2025, Pukul 11.28 Wita.

Teknik wawancara umumnya digunakan dalam penelitian yang sifatnya deskriptif.

3. Observasi/Pengamatan

   Teknik Observasi/Pengamatan, Teknik observasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu teknik observasi langsung dan teknik observasi tidak langsung. [16] Dalam penelitian skripsi ini, kedua teknik tersebut digunakan untuk mencari data-data yang lebih lengkap.

4. Dokumentasi

   Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber yang relevan. Data ini berupa dokumen resmi kepolisian (laporan tahunan, publikasi Polda Bali), peraturan perundang-undangan, literatur, buku, jurnal, artikel ilmiah, maupun berita yang berhubungan dengan layanan *Call Center* 110 dan penanganan kecelakaan lalu lintas. Teknik ini berguna untuk mendukung data primer dan memberikan landasan teoritis serta yuridis terhadap permasalahan yang diteliti.

1.5.5 Teknik Analisa Data

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan dan analisis data. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang disesuaikan dengan sifat

[16] Adam Dani, 2021, **Jenis-Jenis Teknik Pengumpulan Data**, melalui www.bamai.uma.ac.id, diakses pada 4 Oktober 2025, Pukul 11.38 Wita.

data penelitian. Analisis kualitatif dilakukan dengan cara menguraikan data yang diperoleh, baik dari wawancara, dokumentasi, maupun studi kepustakaan, kemudian disajikan secara deskriptif untuk memberikan gambaran yang sistematis mengenai objek penelitian.[17]

1.6 Sistematika Penulisan

1) Bab I Pendahuluan

   Pada bab ini penulis menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, ruang lingkup masalah, serta sistematika penulis an.

2) Bab II Kajian Teoritis

   Bab ini berisi uraian mengenai teori-teori hukum, dan pengertian-pengertian hukum yang relevan sebagai landasan teoritis dalam penelitian.

3) Bab III Efektifitas Layanan *Call Center* 110 Polda Bali Dalam Penanganan Kecelakaan Lalu Lintas Di Kota Denpasar

   Dalam bab ini penulis membahas secara mendalam mengenai rumusan masalah pertama, yaitu bagaimana efektifitas layanan *Call Center* 110 Polda Bali dalam penanganan kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar.

4) Bab IV Faktor Penghambat Dalam Menangani Kecelakaan Lalu Lintas Di Kota Denpasar Melalui Layanan 110 Polda Bali

[17] Soerjono Soekanto, S.,2006*, Op.Cit.*

Pada bab ini penulis membahas mengenai rumusan masalah kedua, yaitu faktor penghambat dalam menangani kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar melalui layanan *Call Center* 110 Polda Bali.

5) Bab V Penutup

Bab terakhir ini berisi simpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang dapat diberikan penulis terkait efektifitas layanan *Call Center* 110 Polda Bali terhadap kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar.

BAB II
KAJIAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

Secara umum, landasan teori dapat diartikan sebagai argumentasi yang tersusun secara sistematis dan memiliki variabel-variabel yang kuat serta telah teruji kebenarannya. Landasan teori memuat definisi, konsep, serta proposisi yang disusun secara logis dan terstruktur mengenai variabel penelitian. Keberadaannya berfungsi untuk mengaitkan penelitian dengan pengetahuan yang sudah ada, mempermudah penyusunan hipotesis, serta membantu dalam penentuan metodologi penelitian. Menurut Sugiyono (2023), landasan teori merupakan dasar dari suatu penelitian yang harus ditegakkan agar penelitian memiliki pijakan ilmiah yang kuat dan tidak hanya menjadi aktivitas coba-coba.[18] Sementara itu, Moleong (2019) menjelaskan bahwa landasan teori adalah seperangkat proposisi yang saling berkaitan dan disusun berdasarkan aturan tertentu. Landasan teori berperan penting dalam memprediksi serta menjelaskan fenomena yang diamati.[19]

Adapun fungsi landasan teori dalam penelitian, antara lain:

1. Sebagai dasar untuk menyusun pengetahuan dalam bidang tertentu.
2. Sebagai keterangan atau penjelasan sementara dalam penelitian.
3. Sebagai sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan.

---

[18] Sugiyono, 2019, **Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D**, Alfabeta, Bandung, hlm.60

[19] Lexy J. Moleong, **Metode Penelitian Kualitatif**, Edisi Revisi, Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2014, hlm. 40.

4. Untuk menjelaskan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.
5. Memprediksi dan merumuskan arah penelitian.
6. Sebagai pengontrol terhadap permasalahan yang muncul dalam penelitian.

2.1.1 Teori Efektifitas Hukum

Menurut Soerjono Soekanto, teori efektifitas hukum adalah sejauh mana suatu kelompok dapat mencapai tujuannya. Suatu hukum dapat dikatakan efektif apabila mempunyai akibat hukum yang positif, dimana hukum mencapai tujuannya untuk mengarahkan atau mengubah tingkah laku manusia sehingga menjadi tingkah laku yang berhukum.[20] Berkaitan dengan efektivitas hukum, berarti membicarakan efektivitas hukum daIam mengatur dan/atau menegakkan kepatuhan pada hukum. Suatu hukum bisa efisien bila determinan pengaruhnya dalam hukum itu bisa bekerja yang diusahakan sebaik mungkin. Undang-undang bisa efisien ketika masyarakat berperiIaku sesuai dengan yang diharapkan atau diinginkan, dalam hal mana perilaku tersebut menunjukkan efektivitas undang-undang atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Teori efektivitas hukum yang dituangkan oleh Soerjono Soekanto menggunakan besaran efektivitas yang menegakkan hukum pada lima haI[21]:

---

[20] Soerjono Soekanto, **Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi**, Bandung: CV Ramadja Karya, 1988, hlm. 80.

[21] Soerjono Soekanto, **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum**, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007, hlm. 5.

a. Faktor Hukum

Hukum melayani keadilan, kepastian dan kebermanfaatan. Ada kalanya dalam praktek kepolisian di daerah ini mengalami konflik diantara kepastian hukum dan keadiIan. Kepastian hukum bersifat aktual dan konkrit, disisi lain keadiIan sifatnya abstrak. Maka disaat hakim membuat putusan atas perkara dengan menerapkan hukum saja, ada kalanya nilai keadilan tidak terpenuhi. Oleh karena itu, setidaknya pertanyaan tentang keadilan ada di latar depan. Karena hukum tidak hanya diIihat dari sudut pandang hukum tertuIis.

b. Faktor Penegakan Hukum

DaIam penerapan hukum, cara berpikir atau kepribadian sipir penjara memegang peranan penting, jika peraturannya baik tetapi kualitasnya tidak baik, maka ada masaIah. Sampai saat ini, masyarakat memiliki kecenderungan yang kuat untuk menginterpretasikan undang-undang menurut aparat atau petugas kepolisian, artinya undang-undang disamakan dengan polisi atau perilaku pejabat yang sebenarnya. Sayangnya, permasalahan dalam pelaksanaan kekuasaan seringkali muncul dari sikap atau perIakuan yang dianggap berIebihan, atau tindakan Iain yang mencoreng nama baik dan kewibawaan lembaga kepolisian. Ini karena buruknya kualitas aparat penegak hukum tersebut.

c. Faktor Sarana atau Fasilitas Hukum

Menurut Soerjono Soekanto, unsur atau fasilitas pendukung berupa software dan hardware yang penegak hukum tidak dapat berfungsi dengan baik kecuali diIengkapi dengan kendaraan dan sarana komunikasi yang memadai. OIeh karena itu, lembaga dan fasiIitas memainkan peran yang sangat penting daIam penegakan hukum. Tanpa nasihat dan perlengkapan tersebut, lembaga penegak hukum tidak akan mungkin menyelaraskan peraturan yang seharusnya sesuai dengan tugas mereka yang sebenarnya.

d. Faktor Masyarakat

Penegak hukum berasal dari masyarakat dan berjuang untuk perdamaian di masyarakat. Setiap warga negara atau kelompok memiliki kesadaran hukum sedikit banyak. Masalahnya adalah bisnis hukum, yaitu legalitas tinggi, sedang atau buruk. Tingkat kepatuhan terhadap hukum merupakan indikasi efektivitas hukum yang bersangkutan.

e. Faktor Kebudayaan

Kebudayaan pada hakekatnya terdiri dari niIai-niIai yang mendasari hukum-hukum yang berlaku, yaitu pengertian-pengertian abstrak tentang apa yang dianggap baik (yaitu dipatuhi) dan apa yang dianggap buruk (yaitu dihindari). Dengan demikian, kebudayaan lndonesia ialah landasan atau dasar hukum adat yang berIaku. Juga berIaku hukum tertuIis

(legislasi) yang dibentuk oIeh kelompok sosial tertentu yang memiliki kekuasaan dan otoritas atas mereka. Hukum perundang-undangan harus dapat mencerminkan niIai-niIai yang mendasari common law agar dapat menerapkan hukum secara aktif.

Kelima faktor di atas sangat kuat hubungannya sebab menjadi subyek utama kepolisian dan tolok ukur efektifitas kepolisian. Dari kelima faktor kepolisian tersebut, faktor kepolisian sendiri menjadi poin kunci. Sebab peraturan dibuat oIeh lembaga penegak hukum yang mana bertanggung jawab atas penerapannya, dan polisi sendiri juga menjadi teladan bagi masyarakat umum. Pada unsur pertama, tergantung pada aturan hukum itu sendiri, yang menentukan berfungsinya hukum tertuIis itu benar atau tidak.

Teori efektivitas peradilan yang dipaparkan oleh Soerjono Soekanto ini berkaitan dengan teori yang dipaparkan oIeh Romli Atmasasmita, bahwa indikator penghambat keefektifan penegakan hukum bukan sekedar berada di sisi mental aparat penegak hukum, baik itu hakim, jaksa, poIisi, ataupun petugas lainnya, tetapi juga faktor sosialisasi hukum yang kerap dilupakan.[22]

Menurut Soerjono Soekanto, ukuran efisiensi pada elemen pertama adalah:

[22] Romli Atmasasmita, **Reformasi Hukum, Hak Asasi Manusia, dan Penegakan Hukum**, Bandung: Mandar Maju, 2012, hlm. 47.

1. Peraturan saat ini di beberapa bidang kehidupan dibuat sistematis.
2. Peraturan yang berlaku di beberapa bidang kehidupan cukup sinkron, secara hirarki dan horizontaI tak ada konflik.
3. Secara kuaIitatif dan kuantitatif, regulasinya cukup untuk menangani beberapa bidang kehidupan.
4. Peraturan-peraturan tertentu yang sudah diterbitkan selaras dengan syarat yuridis yang ada.

Faktor lain yang menentukan efektif atau tidaknya penegakan hukum tertulis adalah aparat kepolisian. Dalam konteks ini, diharapkan memiliki perangkat yang andal dalam penggunaan sehingga perangkat tersebut dapat meIakukan tugasnya dengan baik. Keandalan mencakup profesionalisme dan pikiran yang baik. Isu-isu yang mempengaruhi keefektifan hukum tertulis melalui tinjauan pejabat publik bergantung pada:

1. Sejauh mana para pejabat terikat dengan peraturan yang berlaku.
2. Sejauh mana pejabat memiliki kewenangan diskresi.
3. Contoh apa yang harus diberikan pejabat kepada masyarakat.
4. Sejauh mana sinkronisasi tugas yang diberikan kepada pejabat sehingga kewenangan mereka sangat terbatas.

Sedangkan unsur ketiga yakni ketersediaan fasilitas yang nampak wujudnya contoh sarana dan prasarana untuk petugas pelaksana yang melakukan tugasnya sebagaimana suatu peralatan

untuk mewujudkan keefektivitasan hukum. Berkaitan dengan sarana prasarana yang disebut dengan istiIah fasilitas ini, Soerjono Soekanto memperkirakan pedoman efektivitas komponen tertentu dari prasarana. Prasarana itu harus diperjelas bahwasanya betul-betul suatu bagian yang berkontribusi guna melancarkan tugas aparat di mana mereka bekerja. Adapun komponennya yakni:

1. Infrastruktur yang ada digunakan dengan baik atau belum.
2. Infrastruktur yang belum tersedia harus diadakan namun juga mempertimbangkan masa pengadaannya.
3. Melengkapi infrastruktur yang kurang.
4. Perbaikan atas infastruktur yang rusak.
5. Kemacetan infastruktur harus diperlancar kembali operasionalnya.
6. Infastruktur yang kegunaannya terjadi pengurangan mesti ditingkatkan kembali.

Ada beberapa elemen pengukur efektivitas yang tergantung dari kondisi masyarakat, yakni:

1. Faktor penyebab masyarakat tidak patuh pada aturan meski aturan itu positif.
2. Faktor penyebab masyarakat tak patuh aturan meski aturannya baik dan petugasnya berwibawa.
3. Faktor penyebab masyarakat tak patuh aturan meski itu bersifat baik fasiIitas memadai dan aparat berwibawa.

Unsur-unsur itu memberikan pengertian bahwasanya kedisiplinan dan kepatuhan masyarakat tergantung pada motivasi internal. lnternalisasi faktor ini ada pada setiap individu yang merupakan unsur terkecil dari masyarakat sosiaI. OIeh karenanya, dalam hubungan disipliner, pendekatan yang paIing tepat adalah semangat yang dimediasi secara individual. DaIam hal ini tingkat tunduknya masyarakat jadi tolak ukur efektif atau tidaknya undang-undang tersebut, namun disisi Iain tunduknya masyarakat bisa disebabkan oIeh bermacam sebab, baik kondisi internaI maupun eksternaI.

Kondisi internal diciptakan oleh beberapa dorongan, yakni positif dan negatif. Motivasi positif bisa disebabkan oleh perasaan positif yang membuat orang meIakukan tindakan positif, dan keinginan negatif bisa disebabkan oleh rangsangan negatif seperti perlakuan yang tidak adil dll. Insentif bersifat ekstrinsik karena ada tekanan eksternal yang memaksa warga negara untuk mematuhi hukum. Secara umum, kewajiban warga negara untuk patuh terhadap hukum bersumber dari sanksi atau hukuman yang menimbuIkan rasa takut atau ketidaknyamanan sehingga mereka Iebih memiIih menaati hukum daripada meIakukan peIanggaran. Motivasi ini biasanya bersifat sementara.

Kompleksitas perundang-undangan ditandai oleh tiga hal, yaitu penerapan filosofis, hukum, dan sosiologisnya. Penerapan

hukum secara sosiologis, yang intinya adalah efektifitas hukum, penting bagi penelitian hukum di masyarakat. Pemeriksaan efisiensi hukum merupakan kegiatan yang menunjukkan strategi penyelesaian masalah secara umum, jadi perbandingan antara realitas hukum dan cita-cita hukum. Secara khusus terIihat jenjang antara hukum daIam tindakan (law in action) dengan hukum yang ada di teori (law in theory), atau dengan perkataan Iain aktivitas ini akan memperIihatkan hubungan diantara law in book dan law in action.[23]

Fakta hukum berkaitan dengan perbuatan dan apabila undang-undang dinyatakan berlaku berarti menemukan perbuatan hukum yaitu yang sesuai dengan cita-cita hukum, oleh karena itu apabila ditemukan perbuatan yang tidak sesuai dengan cita-cita hukum yaitu tidak sesuai dengan suatu rumusan dalam undang-undang atau putusan hakim (yurisprudensi) dapat diartikan bahwa ada keadaan dimana nalar ideal hukum tidak berlaku. Sekali lagi, perbuatan hukum dibentuk oleh motif dan gagasan, jadi tentunya jika suatu perbuatan tidak sah berarti ada faktor-faktor yang menghambat tercapainya perbuatan hukum yang benar.

Masyarakat dan ketertiban menjadi dua hal yang sangat kuat kaitannya satu sama lain, bahkan dapat dikatakan seperti

[23] Satjipto Rahardjo, **Ilmu Hukum**, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 24.

dua sisi dari mata uang yang sama. Ketertiban dalam masyarakat diciptakan oleh berbagai institusi seperti hukum dan tradisi. Karena daIam masyarakat juga terdapat berbagai jenis norma yang masing-masing berkontribusi terhadap tatanan tersebut. Kehidupan dalam masyarakat berjalan kurang lebih teratur dan terpelihara secara teratur oleh suatu tatanan untuk mencapai efisiensi dalam memecahkan suatu masalah dalam masyarakat.

Efektivitas ini tercermin dalam peraturan hukum, sehingga standar untuk menilai perilaku dan hubungan manusia didasarkan pada hukum. Bekerjanya hukum sangat dipengaruhi oIeh kekuatan hukum atau faktor sosial dan personal. Faktor sosilI dan pribadi mempengaruhi tidak hanya orang sebagai subjek hukum yang diatur, tetapi juga Iembaga hukum. Akhir dari kerja terorganisir daIam masyarakat tidak dapat dimonopoIi oIeh hukum saja. Perilaku masyarakat ditentukan tidak hanya oIeh hukum tetapi juga oIeh kekuatan hukum sosiaI dan pribadi Iainnya.

2.1.2 Teori Sistem Hukum

Kata "sistem" berasal dari kata systema yang diadopsi dari bahasa Yunani yang diartikan sebagai keseluruhan yang terdiri dari bermacam-macam bagian. Kehidupan akan menjadi tertata dan kepastian dalam masyarakat akan tercipta dengan adanya sistem hukum. Sistem diartikan sebagai sesuatu yang terorganisasi, suatu

keseluruhan yang kompleks, dan tidak perlu dipertentangkan antara sistem dan subsistem, sebab subsistem adalah bagian dari sistem itu sendiri. Sistem mengandung arti terhimpunnya bagian atau komponen yang saling berhubungan secara beraturan dan merupakan suatu keseluruhan.

J.H. Merryman menyatakan "*Legal system is an operating set of legal institutions, procedures, and rules*", Artinya bahwa sistem hukum adalah satu perangkat operasional yang meliputi institusi, prosedur, dan aturan hukum.[24] Sistem yang dimaksud di sini adalah sistem hukum, di mana dalam dunia hukum pun menganut sistem. Hukum tanpa adanya sistem, maka penegakan hukum mustahil dapat dilaksanakan. Oleh karena itu, semua elemen dalam hukum harus saling bekerja sama dalam satu kesatuan untuk mencapai tujuan hukum.

J.H. Merryman menggambarkan makna sistem hukum di negara federal yaitu "*Legal system is an operating set of legal institutions, procedures, and rules. In this sense there are one federal and fifty state legal systems in the United States, separate legal systems in each of the other nations and still other distinct legal system in such organizations as the European Economic Community and the United Nations*" Makna dari pandangan ini menggambarkan bahwa sistem hukum merupakan suatu perangkat operasional yang meliputi institusi,

[24] J. H. Merryman, ***The Civil Law Tradition***, Stanford: Stanford University Press, 1985, hlm. 15.

prosedur, aturan hukum. Dalam konteks ini, di Amerika Serikat terdapat satu negara federal dengan lima puluh sistem hukum di negara bagian, di mana masing-masing negara bagian memiliki sistem hukum yang terpisah.[25] Selain itu, terdapat juga sistem hukum yang berbeda dalam organisasi internasional seperti Komunitas Ekonomi Eropa dan Perserikatan Bangsa-Bangsa.

2.1.3 Teori Kepastian Hukum

Kepastian hukum merupakan asas yang menyatakan bahwa hukum harus jelas bagi subjek-subjeknya supaya mereka dapat menyesuaikan perbuatan mereka dengan aturan yang ada serta agar negara tidak sewenang-wenang dalam menjalankan kekuasaan. Kepastian hukum merupakan asas yang dapat ditemui baik dalam sistem hukum sipil maupun sistem hukum umum. Kini asas kepastian hukum dianggap sebagai salah satu elemen utama dalam konsep rule of law atau negara hukum.

Secara normatif, kepastian hukum dapat diartikan sebagai sebuah peraturan perundang-undangan yang dibuat serta diundangkan dengan pasti. Hal ini dikarenakan kepastian hukum mengatur secara jelas dan logis sehingga tidak menimbulkan keraguan ataupun multitafsir.[26] Dengan demikian, kepastian hukum tidak akan menimbulkan konflik dalam norma yang berlaku di masyarakat.

[25] *Ibid*., hlm. 15.

[26] Jimly Asshiddiqie, **Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara**, Jakarta: Rajawali Pers, 2011, hlm. 102.

Kepastian hukum juga dapat diartikan sebagai kepastian terhadap aturan hukum itu sendiri, bukan terhadap tindakan yang sesuai dengan aturan hukum. Menurut Jan M. Otto, kepastian hukum memiliki beberapa syarat sebagai berikut:

1. Adanya aturan hukum yang jelas, konsisten, serta mudah diakses oleh masyarakat, dan aturan tersebut diterbitkan oleh kekuasaan negara yang sah.
2. Lembaga pemerintahan dan aparatur negara menerapkan hukum secara konsisten serta tunduk pada hukum tersebut.
3. Mayoritas warga negara memahami dan menerima isi peraturan hukum sehingga perilaku mereka menyesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.
4. Hakim memiliki sifat mandiri dan tidak berpihak dalam menegakkan hukum secara konsisten.
5. Putusan peradilan dapat dilaksanakan secara nyata dan efektif.

Menurut Jan M. Otto, kepastian hukum dapat tercapai apabila substansi hukum sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mencerminkan nilai-nilai budaya yang hidup dalam masyarakat. Teori ini disebut sebagai realistic legal certainty, yaitu kepastian hukum yang mencerminkan keharmonisan antara negara dan masyarakat dalam memahami serta melaksanakan hukum.[27] Menurutnya, kepastian hukum dapat tercapai jika didukung oleh lima syarat pokok:

[27] Jan M. Otto, Toward Rule of Law: ***Rule of Law and Legal Certainty in Developing Countries***, Leiden: Van Vollenhoven Institute, 2010, hlm. 17.

1. Ketersediaan aturan hukum yang jelas, konsisten, mudah diakses, dan dibuat oleh penguasa yang berwenang.

   Kepastian hukum dimulai dari kualitas peraturan. Tanpa aturan yang jelas dan konsisten, tidak mungkin terjadi penegakan hukum yang pasti.

2. Pelaksanaan hukum yang konsisten oleh aparatur negara dan lembaga pemerintahan.

   Konsistensi ini menjadi jantung kepastian hukum. Negara tidak boleh bertindak sewenang-wenang, dan penerapan hukum tidak boleh dipengaruhi kepentingan politik, ekonomi, atau kelompok tertentu.

3. Pemahaman masyarakat terhadap hukum serta kesediaan untuk menaati aturan yang berlaku.

   Masyarakat sebagai subjek hukum harus mengetahui peraturan agar kepastian hukum tercapai secara efektif. Pada tahap ini, budaya hukum masyarakat menjadi faktor penting.

4. Independensi hakim dalam menegakkan hukum serta memastikan keadilan bagi para pencari keadilan.

   Mandiri di sini berarti bebas dari intervensi pihak manapun, baik dari pemerintah, kekuasaan politik, maupun tekanan sosial.

5. Efektivitas pelaksanaan putusan peradilan.

   Putusan yang tidak dilaksanakan akan merusak wibawa hukum dan menghilangkan kepastian bagi pihak-pihak yang mencari keadilan.

Jan M. Otto menekankan bahwa kepastian hukum tidak hanya bersifat yuridis-formal, tetapi juga harus mencerminkan nilai-nilai sosial dan budaya masyarakat. Dengan kata lain, hukum tidak dapat dipaksakan tanpa mempertimbangkan kondisi sosial, ekonomi, dan budaya tempat hukum tersebut diterapkan. Konsep ini menolak anggapan bahwa kepastian hukum hanya ada di dalam teks undang-undang.

2.2 Landasan Konseptual

Landasan konseptual merupakan kerangka atau fondasi yang berisi konsep-konsep dan teori-teori relevan yang digunakan untuk menjelaskan fenomena yang sedang diteliti. Definisi ini berfungsi sebagai pedoman bagi penulis untuk membatasi masalah dan mempermudah operasionalisasi konsep di lapangan.[28] Menurut Sinambela, definisi konseptual adalah definisi yang ditentukan oleh penulis berdasarkan kajian dari berbagai sumber relevan seperti buku dan jurnal. Definisi ini menjadi pegangan penulis untuk mengoperasikan konsep penelitiannya.[29]

Landasan konseptual memiliki beberapa fungsi, yaitu:

1. Menentukan kerangka pandang, yaitu memberikan cara untuk memandang dan menganalisis suatu masalah dari berbagai sudut pandang yang komprehensif dan dapat dipercaya.

[28] A. F. Anwar, "**Landasan Konseptual Otonomi Daerah Dalam Perspektif Islam**," Jurnal Al-Wasith: Jurnal Studi Hukum Islam, 8(2), 2023, hlm. 62–76.

[29] Lijan P. Sinambela & Sarton Sinambela, **Metodologi Penelitian Kuantitatif Teori dan Praktik**, Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2022, hlm. 77.

2. Memudahkan operasionalisasi konsep, yaitu menjabarkan definisi dan makna suatu konsep agar memudahkan penulis dalam menerapkannya di lapangan atau dalam praktik penelitian.
3. Menjadi titik tolak, yaitu berperan sebagai dasar atau asumsi awal yang membentuk pijakan untuk melakukan penelitian, studi, atau praktik lebih lanjut.

2.2.1 Kendaraan Bermotor

a. Definisi Kendaraan Bermotor

Kendaraan bermotor merupakan salah satu komponen utama dalam sistem lalu lintas dan angkutan jalan yang berperan penting dalam menunjang mobilitas masyarakat. Berdasarkan Pasal 1 angka 8 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, disebutkan bahwa "Kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel". Definisi tersebut menunjukkan bahwa kendaraan bermotor mencakup seluruh jenis kendaraan yang menggunakan tenaga mekanik atau mesin sebagai penggerak, baik yang digunakan untuk mengangkut orang, barang, maupun keperluan khusus. Sebelumnya, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan juga menjelaskan bahwa peralatan teknik yang dimaksud dapat berupa motor atau peralatan lain yang berfungsi

mengubah sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan yang bersangkutan.

Dari perspektif hukum, pengaturan mengenai kendaraan bermotor tidak hanya mencakup aspek teknis penggunaannya di jalan, tetapi juga berkaitan dengan aspek administratif seperti registrasi, kepemilikan, pajak kendaraan, serta tanggung jawab hukum atas penggunaannya di jalan raya[30].

b. Jenis dan Klasifikasi Kendaraan Bermotor

Klasifikasi kendaraan bermotor secara hukum diatur dalam Pasal 47 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, yang membedakan kendaraan bermotor berdasarkan fungsi dan penggunaannya, yaitu:

1) Kendaraan Bermotor Perseorangan, yaitu kendaraan yang digunakan untuk kepentingan pribadi dan tidak dipungut bayaran, seperti mobil pribadi dan sepeda motor.
2) Kendaraan Bermotor Umum, yaitu kendaraan yang digunakan untuk mengangkut orang atau barang

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

dengan memungut bayaran, seperti angkutan kota, bus umum, dan taksi.

3) Kendaraan Bermotor Khusus, yaitu kendaraan yang digunakan untuk keperluan tertentu, seperti kendaraan dinas militer, kendaraan patroli polisi, kendaraan pemadam kebakaran, dan ambulans.

c. Karakteristik Kendaraan Bermotor

Kendaraan bermotor memiliki karakteristik khas yang membedakannya dari kendaraan tak bermotor, baik dari segi teknis, fungsi, maupun dampak sosialnya. Salah satu karakteristik utama adalah sumber tenaga penggerak berupa mesin mekanik, yang menghasilkan getaran, panas, dan kebisingan. Menurut Manual Kapasitas Jalan Indonesia (MKJI) Tahun 1997, salah satu sumber kebisingan lalu lintas di jalan raya berasal dari aktivitas kendaraan bermotor, baik roda dua, tiga, maupun empat, yang dihasilkan dari suara mesin, gesekan ban dengan permukaan jalan, serta penggunaan klakson.[31]

d. Kedudukan Kendaraan Bermotor dalam Sistem Lalu Lintas

Dalam sistem transportasi nasional, kendaraan bermotor menempati posisi strategis sebagai sarana utama mobilitas masyarakat. Menurut Pasal 3 Undang-Undang

[31] Manual Kapasitas Jalan Indonesia (MKJI), Departemen Pekerjaan Umum, Direktorat Jenderal Bina Marga, 1997, hlm. 5–6.

Nomor 22 Tahun 2009, penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan bertujuan untuk mewujudkan lalu lintas yang aman, selamat, tertib, dan lancar, serta mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Kendaraan bermotor juga merupakan objek hukum administrasi negara, karena penggunaannya memerlukan registrasi dan identifikasi melalui Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.

Dengan demikian, kendaraan bermotor bukan hanya alat transportasi, melainkan juga subjek hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi pemilik serta pengguna dalam sistem hukum nasional.

2.2.2 Lalu Lintas

Lalu lintas memiliki karakteristik dan keunggulan tersendiri maka perlu dikembangkan dan dimanfaatkan sehingga mampu menjangkau seluruh wilayah dan pelosok daratan dengan mobilitas tinggi dan mampu memadukan sarana transportasi lain. Menyadari peranan transportasi maka lalu lintas ditata dalam sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang serasi dengan

tingkat kebutuhan lalu lintas yang tertib, selamat, aman, nyaman, cepat, teratur, lancar, dan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Pengembangan lalu lintas yang ditata dalam satu kesatuan sistem dilakukan dengan mengintegrasikan dan mendinamiskan unsurnya yang terdiri dari jaringan transportasi jalan kendaraan beserta sarana pendukungnya, peraturan-peraturan dan metode sedemikian rupa sehingga terwujud suatu totalitas yang utuh, berdayaguna, dan berhasil. Lalu lintas dan angkutan jalan perlu diselenggarakan secara berkesinambungan dan terus ditingkatkan agar lebih luas daya jangkau dan pelayanannya kepada masyarakat dengan memperhatikan sebesar-besarnya kepentingan umum dan kemampuan/kebutuhan masyarakat, kelestarian lingkungan, koordinasi antara wewenang pusat dan daerah serta unsur instansi sektor, dan antar unsur terkait serta terciptanya keamanan dan ketertiban masyarakat dalam penyelesaian lalu lintas dan angkutan jalan, serta sekaligus dalam rangka mewujudkan sistem transportasi nasional yang handal dan terpadu.

Untuk memahami pengertian lalu lintas, penulis akan mengemukakan pengertian lalu lintas menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, maupun pendapat dari para pakar. Menurut Pasal 1 Undang-

Undang Nomor 22 Tahun 2009, lalu lintas didefinisikan sebagai gerak kendaraan dan orang di ruang lalu lintas jalan, adalah prasarana yang diperuntukkan bagi gerak pindah kendaraan, orang, dan/atau barang yang berupa jalan dengan fasilitas pendukungnya.

Menurut Muhammad Ali (2009:12) lalu lintas adalah berjalan, bolak-balik, perjalanan di jalan. Ramdlon Naning juga menguraikan pengertian tentang lalu lintas yaitu gerak pindah manusia dengan atau tanpa alat penggerak dari satu tempat ke tempat lainnya. Sedangkan menurut W.J.S. Poerwadarminta bahwa lalu lintas adalah:

1. Perjalanan bolak-balik
2. Perihal perjalanan di jalan
3. Perhubungan antara suatu tempat dengan tempat lainnya

Subekti juga memberikan definisi tentang lalu lintas, ia mengemukakan bahwa lalu lintas adalah segala penggunaan jalan umum dengan suatu pengangkutannya. Pengertian dan definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa lalu lintas dalam arti luas adalah setiap hal yang berhubungan dengan sarana jalan umum sebagai sarana utama untuk tujuan yang ingin dicapai. Selain dapat ditarik kesimpulan juga pengertian lalu lintas dalam arti sempit yaitu hubungan antar manusia dengan atau tanpa disertai alat penggerak dari satu tempat ke

tempat lain dengan menggunakan jalan sebagai ruang geraknya.

2.2.3 Pelayanan

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Kegiatan ini menjadi salah satu indikator kualitas pemerintahan dan interaksi antara penyelenggara negara dengan masyarakat.[32] Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam konteks Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), pelayanan merupakan salah satu fungsi utama selain penegakan hukum dan pemeliharaan keamanan serta ketertiban masyarakat (Kamtibmas). Berdasarkan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, tugas pokok Polri meliputi:

a. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
b. Menegakkan hukum;
c. Memberikan perlindungan, pengayoman, serta pelayanan kepada masyarakat.

[32] Tjiptono, Fandy. **Manajemen Pelayanan Publik**, Yogyakarta: Andi, 2019, hlm. 15.

d. Pelayanan kepolisian dapat dibedakan menjadi beberapa bentuk, antara lain:

e. Pelayanan administrasi, seperti pembuatan SIM dan STNK;

f. Pelayanan pengaduan masyarakat, berupa penanganan laporan keluhan dan masalah sosial;

g. Pelayanan darurat, melalui sistem telekomunikasi untuk menanggapi kejadian kecelakaan, tindak kriminal, atau situasi berbahaya lainnya.

Prinsip pelayanan Polri berorientasi pada service excellence, yang mencakup cepat, tepat, transparan, profesional, dan akuntabel. Kualitas pelayanan diukur tidak hanya dari aspek teknis, tetapi juga dari kepuasan masyarakat terhadap sikap, empati, dan respons aparat. Sebagai bentuk inovasi, Polri mengembangkan *Call Center* 110, yang memudahkan masyarakat melapor atau meminta bantuan secara cepat dan terintegrasi. Layanan ini merupakan salah satu wujud pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat modern.

2.2.4 Pelayanan *Call Center*

Call Center merupakan salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik. *Call Center* adalah unit pelayanan berbasis telekomunikasi yang berfungsi sebagai pusat interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan yang menangani panggilan masuk (*inbound*) maupun panggilan keluar

(*outbound*) untuk memberikan informasi, bantuan teknis, atau menerima keluhan.[33] *Call Center* dalam konteks pelayanan publik berfungsi sebagai media komunikasi cepat dan langsung antara masyarakat dengan lembaga pemerintah, sehingga mempercepat proses penyampaian informasi maupun penanganan pengaduan. Melalui *call Center*, lembaga publik dapat membangun sistem pelayanan yang transparan, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.[34]

a. Layanan *Call Center* Polri 110

Sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan publik di bidang keamanan dan ketertiban masyarakat, Kepolisian Republik Indonesia (Polri) mengembangkan layanan *Call Center* 110. Layanan ini merupakan hasil kerja sama antara Polri dan PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) yang bertujuan untuk memberikan pelindungan, pengayoman, serta pelayanan yang cepat dan mudah diakses masyarakat.[35] *Call Center* Polri 110 berfungsi sebagai pusat pengaduan, informasi, dan pelaporan darurat yang dapat diakses secara gratis selama 24 jam.

---

[33] D. Kristianto, J. Kenedi, & I. Jalili, "**Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Terhadap Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah**," Journal of Sharia and Legal Science, 1(3), 2023, hlm. 105–126.

[34] Permadhi, P. L. O., & Udytama, I. W. W. W. (2024). **Problematika Hukum Terkait Digital Nomads Ditinjau dari Peraturan Perundang-Undangan Indonesia**. Jurnal Hukum Saraswati, Volume 6, Nomor 1, halaman 653–668.

[35] Humas Polri, **Layanan *Call Center* 110 Gratis untuk Masyarakat**, diakses melalui laman resmi Polri, 2021.

Melalui nomor akses 110, masyarakat dapat melaporkan berbagai kejadian seperti kecelakaan, tindak kriminal, ancaman, kerusuhan, maupun pengaduan lainnya.

Sistem layanan ini telah dilengkapi dengan aplikasi perekaman interaksi antara masyarakat dan operator Polri, sehingga setiap laporan dapat ditindaklanjuti dan diawasi secara sistematis. Selain itu, sistemnya mendukung berbagai saluran komunikasi seperti telepon, SMS, email, fax, dan media sosial.

b. Mekanisme dan Alur Pelayanan

Alur pelayanan *Call Center* Polri 110 dimulai dari masyarakat yang melakukan panggilan melalui telepon rumah atau handphone. Operator kemudian menerima panggilan, menginput data penelepon, serta memverifikasi apakah laporan tersebut valid. Jika laporan valid, panggilan diteruskan ke operator di tingkat Polres untuk ditindaklanjuti. Namun jika tidak valid, laporan akan dicatat dan diarsipkan oleh Polda hingga proses closing selesai. Selain itu, sistem *Call Center* Polri 110 menerapkan konsep desentralisasi, di mana masing-masing Polda memiliki tanggung jawab dalam mendistribusikan laporan ke Polres setempat. Pengorganisasian sistem ini diatur melalui Peraturan Kapolri Nomor 20 Tahun 2014, yang

menetapkan struktur penanggung jawab mulai dari tingkat Mabes Polri, Polda, hingga Polres.

c. Pengembangan dan Inovasi

Implementasi awal layanan *Call Center* 110 dilakukan di Polda Metro Jaya sebagai proyek percontohan (pilot project). Dalam perkembangannya, Polri terus berupaya memperluas jaringan hingga seluruh wilayah Indonesia dengan dukungan infrastruktur cloud-based *call Center* (VoIP) yang memungkinkan pengelolaan data secara terintegrasi. Inovasi layanan ini merupakan bagian dari transformasi digital Polri menuju organisasi yang lebih modern, profesional, dan terpercaya (Presisi). [36] Melalui layanan ini, Polri tidak hanya memperkuat respons cepat terhadap laporan masyarakat, tetapi juga membangun kepercayaan publik (*public trust*) melalui pelayanan yang transparan dan akuntabel.

d. Relevansi Layanan *Call Center* terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Call Center Polri 110 mencerminkan penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima, yaitu:

1) Responsivitas yaitu kemampuan untuk memberikan tanggapan cepat terhadap laporan masyarakat.

[36] Kepolisian Negara Republik Indonesia, **Transformasi Menuju Polri Presisi,** Jakarta: Divisi Humas Polri, 2021.

2) Reliabilitas yaitu keandalan sistem dalam menangani panggilan dan menyalurkan laporan.
3) Aksesibilitas yaitu kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan melalui berbagai media.
4) Empati dan komunikasi efektif yaitu kemampuan petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat secara sopan, ramah, dan solutif.

Dengan demikian, kehadiran layanan *Call Center* 110 menjadi salah satu bentuk nyata dari peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang dilakukan oleh Polri dalam mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat.

2.2.5 Kepolisian Daerah Bali

Kepolisian Daerah Bali (Polda Bali) merupakan salah satu satuan kewilayahan dari Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) yang memiliki wilayah hukum di seluruh Provinsi Bali. Keberadaan Polda Bali diatur dalam Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Daerah, yang menetapkan bahwa Polda dipimpin oleh seorang Kepala Kepolisian Daerah (Kapolda) yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri). Sebagai perpanjangan tangan Polri di tingkat provinsi, Polda Bali memiliki fungsi strategis dalam

melaksanakan kebijakan, strategi, dan program Polri di bidang operasional, pembinaan, serta pelayanan kepada masyarakat. Tugas pokok Polda Bali meliputi pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat (harkamtibmas), penegakan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat di wilayah hukum Provinsi Bali.[37]

a. Struktur Organisasi Polda Bali

Untuk menjalankan tugas dan fungsinya, Polda Bali memiliki struktur organisasi yang terdiri atas berbagai biro, direktorat, dan satuan kerja pelaksana. Struktur tersebut mencerminkan pembagian fungsi dan tanggung jawab dalam mendukung pelaksanaan tugas kepolisian di daerah. Adapun susunan organisasi utama Polda Bali meliputi:

1) Biro Operasi (Biro Ops) yaitu bertanggung jawab terhadap perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian operasi kepolisian dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, termasuk koordinasi sistem Command and Control *Center* (CCC) dan pengelolaan *Call Center* 110 di wilayah hukum Polda Bali.

[37] Kepolisian Negara Republik Indonesia, Visi dan Misi Polri Presisi, Jakarta: Divisi Humas Polri, 2021.

2) Biro Sumber Daya Manusia (Biro SDM) yaitu berperan dalam pembinaan, pengembangan, dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Polri di lingkungan Polda Bali.
3) Biro Logistik (Biro Log) yaitu bertugas mengelola sarana, prasarana, dan peralatan operasional kepolisian agar pelaksanaan tugas dapat berjalan efektif dan efisien.
4) Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) yaitu memiliki tanggung jawab utama dalam bidang pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli lalu lintas, serta penanganan kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas di wilayah hukum Bali.
5) Direktorat Reserse Kriminal Umum (Ditreskrimum) yaitu menangani tindak pidana umum seperti pencurian, perampokan, penganiayaan, dan kejahatan konvensional lainnya.
6) Direktorat Reserse Kriminal Khusus (Ditreskrimsus) yaitu menangani kejahatan di bidang ekonomi, siber, dan lingkungan hidup.
7) Direktorat Reserse Narkoba (Ditresnarkoba) yaitu bertugas memberantas peredaran dan penyalahgunaan narkotika di wilayah Bali.

8) Direktorat Sabhara yaitu bertanggung jawab terhadap kegiatan preventif, patroli, dan pengamanan kegiatan masyarakat.
9) Direktorat Binmas (Ditbinmas) yaitu berfokus pada pembinaan masyarakat, peningkatan kesadaran hukum, dan kemitraan Polri dengan komunitas lokal.
10) Satuan Brimob, Propam, dan Intelkam yaitu mendukung kegiatan operasional dan pembinaan keamanan internal kepolisian.

Selain itu, Polda Bali membawahi sepuluh Kepolisian Resor (Polres/Polresta) yang tersebar di seluruh kabupaten/kota di Bali, yaitu:

1) Polresta Denpasar,
2) Polres Badung,
3) Polres Tabanan,
4) Polres Gianyar,
5) Polres Buleleng,
6) Polres Karangasem,
7) Polres Bangli,
8) Polres Klungkung,
9) Polres Jembrana, dan
10) Polres Kawasan Bandara I Gusti Ngurah Rai.

Masing-masing Polres memiliki struktur Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang berfungsi melayani laporan masyarakat, termasuk laporan darurat yang diterima melalui *Call Center* 110.

b. Visi dan Misi Polda Bali

Sebagai institusi penegak hukum dan pelindung masyarakat, Polda Bali memiliki visi:

"Terwujudnya Polri yang Presisi untuk mendukung keamanan Bali sebagai destinasi wisata dunia."

Untuk mewujudkan visi tersebut, Polda Bali menjalankan beberapa misi utama, yaitu:

1) Memberikan pelayanan kepolisian yang cepat, tepat, dan transparan dalam setiap bentuk interaksi dengan masyarakat.
2) Meningkatkan kepercayaan publik melalui penyelenggaraan pelayanan berbasis teknologi informasi yang akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan.
3) Mengoptimalkan respons terhadap laporan masyarakat melalui penguatan sistem komunikasi publik seperti *Call Center* 110, *Command Center*, dan patroli siber.
4) Meningkatkan profesionalisme personel dalam memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan secara humanis.

5) Menjaga stabilitas keamanan wilayah Bali, baik untuk kepentingan masyarakat lokal maupun wisatawan mancanegara, guna mendukung citra Bali sebagai destinasi wisata dunia yang aman dan damai.

Dengan sistem kerja yang terintegrasi, dukungan infrastruktur teknologi modern, dan peningkatan kualitas sumber daya manusia, Polda Bali berkomitmen untuk mewujudkan pelayanan kepolisian yang humanis, responsif, dan terpercaya. Optimalisasi *Call Center* 110 menjadi bagian penting dalam strategi pelayanan publik Polda Bali guna mempercepat penanganan laporan darurat, khususnya di bidang penanganan kecelakaan lalu lintas dan gangguan keamanan masyarakat. Melalui penerapan sistem ini, Polda Bali tidak hanya memperkuat koordinasi internal antarunit, tetapi juga membangun komunikasi dua arah yang efektif dengan masyarakat, sebagai wujud nyata Polri yang hadir melayani dengan prinsip "Cepat, Tepat, dan Transparan."