



PENINGKATAN EFEKTIVITAS LAYANAN 115

Andriansyah, S.Pd., M.Si,
Analisis Kebijakan Ahli Muda
Direktorat Kesiapsiagaan,
Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan

Ringkasan Eksekutif

Layanan 115 merupakan panggilan darurat nasional yang dikhususkan untuk operasi pencarian dan pertolongan (SAR) di Indonesia. Nomor ini dioperasikan oleh Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Basarnas) dan berfungsi sebagai deteksi dini terhadap keadaan darurat seperti: kecelakaan kapal laut, kecelakaan pesawat udara, kecelakaan penanganan khusus, kondisi membahayakan manusia, dan bencana. Kehadiran layanan 115 telah sesuai sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi menyatakan setiap penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan prioritas untuk pengiriman, penyaluran, dan penyampaian informasi penting yang menyangkut keamanan negara, keselamatan jiwa manusia dan harta benda, bencana alam, marabahaya, dan/atau wabah penyakit. Berdasarkan rekapitulasi laporan 115, selama semester satu tahun 2025 jumlah panggilan masuk sebanyak 1.651 namun hanya 67 panggilan atau sekitar 4% yang benar-benar membutuhkan pelayanan SAR, sementara 96% sisanya adalah panggilan yang tidak memiliki informasi kedaruratan. Oleh karena itu, *policy brief* ini bertujuan untuk memberikan informasi dan rekomendasi kebijakan terkait peningkatan efektivitas layanan 115 sebagai salah satu nomor panggilan layanan darurat nasional.

Kata kunci: Peningkatan, Efektivitas, 115

Pendahuluan

Sebagai bentuk implementasi ketentuan *International Civil Aviation Organization* (ICAO) dan *International Maritime Organization* (IMO), Indonesia melalui Basarnas menyediakan pelayanan jasa pencarian dan pertolongan terhadap panggilan darurat yang terjadi pada kasus kecelakaan pesawat udara dan kapal laut di seluruh wilayah NKRI. Basarnas melaksanakan fungsi deteksi dini seperti: sistem pemantauan sinyal marabahaya, sistem pemantauan kecelakaan transportasi udara, transportasi air, bencana alam dan layanan nomor darurat 115. Peraturan Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan Nomor 19 Tahun 2017 tentang Standardisasi Sistem Komunikasi Pencarian

Dan Pertolongan, layanan 115 ini berfungsi untuk menerima atau mendeteksi informasi awal mengenai terjadinya kecelakaan, bencana, dan/atau kondisi membahayakan manusia agar dapat direspon dengan cepat.

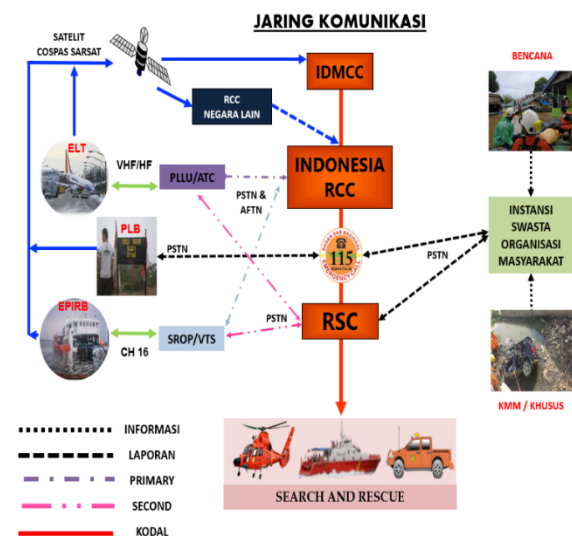


Deskripsi Masalah

5 *line* layanan yang tersedia hanya 2 *line* yang dioperasikan oleh 2 orang dalam satu shift jaga (12 jam) atau 4 orang operator dalam satu hari. Berdasarkan rekapitulasi laporan 115 tahun 2025 semester satu, menerima 1651 panggilan atau sekitar 275 panggilan/bulan atau rata-rata 9 panggilan/hari. Dari 1651 panggilan, hanya 67 yang merupakan panggilan darurat dan ditindaklanjuti menjadi operasi SAR dan selebihnya merupakan panggilan lainnya seperti yang dijelaskan pada tabel berikut ini.

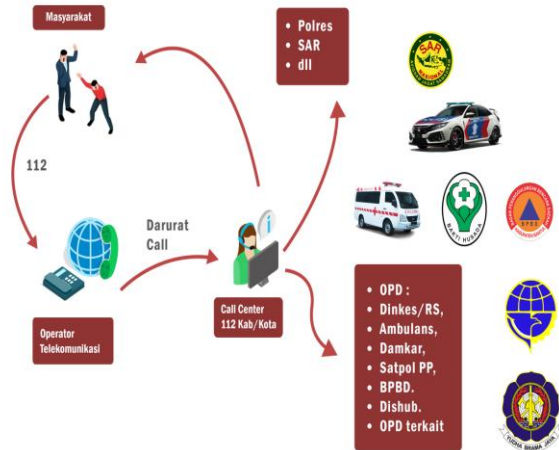
NO	KETERANGAN JENIS LAPORAN	JUMLAH
1	Menanyakan Kode PUK	6
2	Menanyakan Layanan Telkomsel	189
3	Menanyakan Gangguan Telepon	5
4	Menanyakan Gangguan Internet	2
5	Menanyakan Daftar Paket Telepon	1
6	Menanyakan Paket Internet	0
7	Menanyakan Nomor Terblokir	0
8	Menanyakan Pulsa Terpotong	2
9	Menanyakan Pulsa Darurat	1
10	Menanyakan Instansi Lain	49
11	Menanyakan Fungsi Nomor 115 BASARNAS	11
12	Missed Call	1318
13	Laporan Kondisi Membahayakan Manusia	31
14	Laporan Bencana Alam (Banjir)	34
15	Laporan Kecelakaan Kapal	2
16	Laporan Kecelakaan Pesawat	0
17	Menanyakan Fungsi Call Center 115	0
TOTAL LAPORAN SEMESTER I 2025		<u>1651</u>

Berdasarkan Data Aplikasi *Quick Respons* SAR pada tahun 2025 semester satu mencatat 1.486 pelaksanaan operasi SAR yang meliputi: 450 kecelakaan kapal, 0 kecelakaan pesawat, 48 kecelakaan penanganan khusus, 888 kondisi membahayakan manusia dan 100 kejadian bencana. Hasil sinkronisasi data, ditemukan hanya 4,5% operasi SAR yang berasal dari layanan 115 dan sisanya 95,5% berasal dari Satelit Cospas-Sarsat dan layanan jaringan telepon tetap (PSTN) Kantor SAR seluruh Indonesia.



Pemerintah berencana menggabungkan semua layanan darurat secara terpadu dan terintegrasi untuk dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat melalui sistem komunikasi radio terkait perlindungan publik dan penanggulangan bencana sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (112). Peraturan tersebut mengatur penyediaan nomor tunggal layanan darurat oleh Pemerintah Daerah dan saat ini tercatat sudah 83 Pemerintah Daerah, Kabupaten/Kota yang sudah mengoperasikan layanan 112 sebagai pelayanan publiknya. Sementara terdapat beberapa nomor darurat nasional yang diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat dan masih dipergunakan

seperti Kepolisian 110, Pemadam Kebakaran 113, SAR 115, BNPB 117, dan Kementerian Kesehatan 119 sebagai pelayanan publik masing-masing bidang tersebut.



Kebijakan yang disasar

1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pencarian dan Pertolongan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2017 tentang Operasi Pencarian dan Pertolongan;
4. Permenkominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat;
5. Peraturan Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan Nomor 07 Tahun 2017 tentang Standardisasi Sistem Komunikasi Pencarian Dan Pertolongan Di Lingkungan Badan Nasional Pencarian Dan Pertolongan.

Rekomendasi Kebijakan

Berdasarkan deskripsi masalah sebagaimana dimaksud di atas, diusulkan beberapa rekomendasi kebijakan yang dapat diambil sebagai upaya peningkatan efektifitas layanan 115.

1. Penguatan regulasi dan penataan kelembagaan dan organisasi. Penyusunan peraturan tentang pusat koordinasi penyelamatan atau *rescue coordination center (RCC)* dimana memperkuat layanan 115 sebagai fungsi deteksi dini dibidang pencarian dan pertolongan. Penyusunan *memorandum of understanding (MoU)* dan perjanjian kerja sama (PKS) dengan Perusahaan operator seluler di Indonesia, Kementerian Komunikasi dan Digital, dan Pemerintah Daerah dalam rangka integerasi dan perluas layanan 115.
2. Kampanye nasional “kenali 115”. Edukasi publik melalui media massa, media sosial, transportasi publik, dan sekolah-sekolah.
3. Peningkatan kapasitas layanan. Penambahan SDM, jumlah *line* pelayanan, dan modernisasi sistem *call center* berbasis AI dan GPS.
4. Pengembangan aplikasi SAR digital. Penyediaan platform pelaporan berbasis aplikasi yang terhubung kepada layanan 115, Cospas-Sarsat, dan Kantor/Pos SAR seluruh Indonesia.



LAN RI
MAKARTI BHAKTI NAGARI

POLICY BRIEF