

BEGAL DAN UJIAN PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 19 Agustus 2026 - Nurul Istiamuji

Maraknya pemberitaan mengenai begal di Bandung semestinya tidak berhenti pada pertanyaan klasik: siapa pelakunya, siapa korbannya, dan berapa banyak kasus yang terjadi?

Ada pertanyaan yang jauh lebih penting: seberapa hadir negara ketika warga membutuhkan rasa aman?

Pertanyaan itu menjadi relevan jika kita membaca lebih jauh percakapan publik di media sosial. Dari 2.641 komentar yang dianalisis melalui data scraping, terlihat bahwa keresahan warga telah bergerak dari sekadar ketakutan menjadi evaluasi terhadap pelayanan publik.

Sekitar 9,47 persen komentar menyinggung polisi, aparat, dan patroli. Sebanyak 5,26 persen membicarakan penerangan jalan, CCTV, dan infrastruktur keamanan. Sementara 2,76 persen berkaitan dengan pelayanan, pelaporan, dan penanganan kasus. Adapun percakapan mengenai pemerintah atau pejabat mencapai 2,73 persen.

Angka-angka itu memang tidak bisa dibaca sebagai survei opini seluruh warga Bandung. Namun, data tersebut penting sebagai sinyal digital tentang apa yang sedang dirasakan dan dipersoalkan masyarakat.

Dan sinyalnya cukup jelas: warga tidak hanya meminta pelaku begal ditangkap. Mereka menuntut sistem keamanan bekerja.

Selama ini keamanan sering ditempatkan sebagai domain kepolisian. Begitu terjadi begal, maka polisi menjadi institusi pertama yang disorot. Padahal, jika dilihat dari perspektif pelayanan publik, persoalannya jauh lebih luas.

Rasa aman di jalan membutuhkan patroli aparat, penerangan jalan yang memadai, CCTV yang berfungsi, kondisi jalan yang layak, respons cepat ketika laporan masuk, koordinasi antarlembaga, hingga pengelolaan ruang publik yang tidak menciptakan titik-titik rawan kriminalitas.

Karena itu, begal bukan hanya persoalan kriminalitas. Begal adalah salah satu indikator apakah ekosistem pelayanan publik di sebuah kota berjalan atau tidak.

Warga yang pulang kerja tengah malam, pedagang yang beraktivitas dini hari, pekerja jasa seperti makeup artist dan hairstylist, pengemudi ojek, maupun masyarakat yang harus berada di jalan pada jam rawan tetap memiliki hak yang sama untuk merasa aman.

Ketika mereka harus menghindari jalan tertentu karena gelap, mempercepat kendaraan karena takut dibuntuti, atau bahkan memilih tidak bekerja pada malam hari karena khawatir menjadi korban kejahatan, maka persoalannya sudah menyentuh kualitas pelayanan publik.

Menariknya, salah satu tuntutan paling kuat dalam data scraping tersebut adalah patroli.

Warganet meminta polisi hadir pada malam hingga dini hari. Bahkan muncul kritik terhadap pola razia yang dianggap lebih terlihat pada siang hari, sementara masyarakat justru membutuhkan kehadiran aparat pada waktu yang dianggap rawan.

Di sini terdapat pergeseran cara pandang yang penting. Pelayanan publik yang baik bukan hanya hadir setelah warga

menjadi korban. Pelayanan publik harus mampu mencegah warga menjadi korban.

Dalam konteks keamanan, patroli merupakan bentuk pelayanan yang bersifat preventif. Kehadiran aparat di titik rawan dapat memberikan efek pencegahan sekaligus menghadirkan rasa aman.

Karena itu, ukuran keberhasilan pelayanan keamanan tidak semestinya hanya dihitung dari jumlah pelaku yang ditangkap atau perkara yang berhasil diungkap.

Kita juga perlu bertanya: berapa banyak kejahatan yang berhasil dicegah? Berapa banyak titik rawan yang dipetakan? Seberapa cepat laporan warga ditindaklanjuti? Dan apakah masyarakat merasakan kehadiran negara sebelum kejadian terjadi?

Komentar warga mengenai jalan gelap, CCTV, dan kondisi infrastruktur memperlihatkan bahwa masyarakat memahami keamanan secara lebih komprehensif.

Jalan yang gelap bukan sekadar persoalan estetika kota. Penerangan jalan berkaitan dengan visibilitas, keselamatan, dan pencegahan kejahatan.

Begitu pula CCTV. Kamera pengawas bukan solusi tunggal, tetapi dapat menjadi instrumen pencegahan sekaligus membantu proses penegakan hukum ketika kejahatan terjadi.

Karena itu, pemerintah daerah tidak cukup hanya mengatakan bahwa keamanan merupakan kewenangan kepolisian.

Jika warga mengeluhkan jalan gelap, CCTV tidak tersedia, atau fasilitas publik tidak terawat, maka pemerintah daerah tetap memiliki tanggung jawab pelayanan sesuai kewenangannya.

Di sinilah pentingnya membangun keamanan sebagai pelayanan publik lintas sektor.

Polisi bertanggung jawab pada aspek keamanan dan penegakan hukum. Pemerintah daerah bertanggung jawab terhadap infrastruktur dan fasilitas publik sesuai kewenangannya. Pemerintah di tingkat kewilayahan memiliki peran dalam membangun partisipasi masyarakat. Semua harus bekerja dalam satu ekosistem, bukan berjalan sendiri-sendiri.

Bagian lain yang tidak kalah penting adalah pelayanan setelah warga melapor. Data scraping menunjukkan 2,76 persen komentar menyinggung laporan dan penanganan aparat.

Angka tersebut mungkin terlihat kecil. Tetapi di balik satu komentar mengenai laporan yang lambat, status perkara yang tidak jelas, atau warga yang bingung harus mengadu ke mana, terdapat persoalan yang sangat mendasar: kepercayaan publik.

Bagi korban, kehilangan kendaraan bukan sekadar kehilangan benda. Ada pekerjaan, penghasilan, mobilitas, dan kebutuhan keluarga yang ikut terganggu.

Karena itu, ketika seseorang sudah memberanikan diri membuat laporan, negara memiliki kewajiban memberikan kepastian proses sesuai kewenangannya.

Pelayanan pengaduan harus mudah diakses, informasi mengenai perkembangan laporan jelas, dan warga tidak dibiarkan mencari-cari sendiri ke mana harus bertanya.

Dalam perspektif pelayanan publik, responsivitas bukan sekadar menerima laporan, tetapi memastikan warga memahami apa yang terjadi setelah laporan itu dibuat.

Menarik pula melihat munculnya nama pejabat dalam percakapan warga. Permintaan agar Gubernur Jawa Barat Dedi Mulyadi turun tangan memperlihatkan bahwa ketika keamanan dianggap memburuk, masyarakat tidak lagi melihat persoalan secara sektoral.

Masyarakat mencari siapa yang dianggap memiliki kapasitas untuk menggerakkan sumber daya dan mengambil keputusan. Karena itu, koordinasi yang dilakukan pemerintah daerah dengan kepolisian, termasuk dorongan memperkuat pengamanan di Bandung Raya dan menghidupkan kembali patroli lingkungan di tingkat RT dan RW, perlu diterjemahkan menjadi langkah yang konkret dan terukur.

Jangan sampai respons pemerintah berhenti pada pernyataan bahwa aparat sudah dikerahkan. Publik membutuhkan jawaban yang lebih sederhana: di mana patroli dilakukan, kapan dilakukan, titik mana yang menjadi prioritas, bagaimana pengaduan ditindaklanjuti, dan bagaimana masyarakat dapat mengawasi hasilnya?

Transparansi seperti itu justru akan memperkuat kepercayaan publik. Ada satu pelajaran penting dari percakapan digital mengenai begal Bandung. Masyarakat sebenarnya sedang memberikan early warning system kepada pemerintah. Mereka menyebut lokasi yang dianggap rawan. Mereka mengeluhkan jalan gelap. Mereka meminta patroli. Mereka berbicara tentang CCTV. Mereka menceritakan pengalaman ketika menjadi korban. Mereka mempertanyakan proses laporan.

Semua itu adalah data sosial yang berharga. Pemerintah seharusnya tidak menunggu sampai sebuah kasus menjadi viral baru bergerak.

Jika kanal media sosial dipenuhi keluhan mengenai titik rawan tertentu, keluhan tersebut dapat menjadi bahan pemetaan awal.

Selanjutnya perlu dilakukan verifikasi lapangan, koordinasi dengan instansi terkait, dan intervensi yang terukur.

Dengan demikian, media sosial bukan sekadar tempat masyarakat mengeluh. Ia dapat menjadi salah satu sumber social listening dalam memperbaiki pelayanan publik.

Tetapi tentu saja, data scraping bukan pengganti data resmi. Ia harus diperlakukan sebagai indikator percakapan publik

yang perlu diverifikasi, bukan sebagai satu-satunya dasar kebijakan.

Pada akhirnya, persoalan begal membawa kita kepada pertanyaan yang lebih fundamental tentang negara dan pelayanan publik. Seberapa jauh warga harus menjaga dirinya sendiri?

Kewaspadaan pribadi memang penting. Masyarakat juga harus berperan menjaga lingkungan. Patroli warga, RT, dan RW dapat menjadi bagian dari pencegahan.

Namun, jangan sampai tanggung jawab tersebut bergeser menjadi pembenaran bahwa keamanan sepenuhnya merupakan urusan masyarakat.

Warga boleh waspada, tetapi negara tetap harus hadir. Sebab rasa aman bukan kemewahan. Ia merupakan kebutuhan dasar agar masyarakat dapat bekerja, belajar, bepergian, dan menjalankan kehidupan sehari-hari.

Karena itu, ukuran keberhasilan penanganan begal tidak cukup dengan menghitung berapa banyak pelaku yang ditangkap.

Ukuran yang lebih penting adalah apakah warga bisa pulang kerja pada tengah malam tanpa rasa takut, apakah jalan-jalan yang sebelumnya gelap menjadi terang, apakah titik rawan benar-benar diawasi, apakah laporan warga ditangani dengan jelas, dan apakah masyarakat merasakan kehadiran aparat sebelum kejahatan terjadi.

Begal pada akhirnya bukan hanya ujian bagi polisi. Ia adalah ujian bagi kualitas pelayanan publik sebuah kota.