

## Efektivitas layanan contact center 110 Polda Metro Jaya dalam penanganan pengaduan masyarakat = Effectiveness of 110 Polda Metro Jaya contact center services in handling of community complaints

Reza Arifian, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20500975&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Polda Metro Jaya merupakan pilot project dari kerjasama (MOU) dengan PT. Telkom dalam layanan Contact Center 110. Layanan Contact Center 110 tersebut dimaksudkan untuk menjembatani pelayanan darurat dari masyarakat kepada Polri dan untuk pelayanan informasi pengaduan yang akurat dan cepat kepada masyarakat, diperlukan saluran informasi yang mudah diakses dan memenuhi standar layanan yang cepat, akurat dan terakreditasi Internasional.

Berdasarkan permasalahan terkait masih belum maksimalnya layanan Contact Center 110 Polda Metro Jaya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Efektivitas Layanan Contact Center 110 Polda Metro Jaya dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat? Permasalahan tersebut akan menjadi fokus kajian penulis yang selanjutnya dapat diperinci menjadi beberapa pertanyaan penelitian, sebagai berikut : a) Bagaimana efektivitas layanan Contact Center 110 Polda Metro Jaya dalam penanganan pengaduan masyarakat? b) Bagaimana dampak layanan Contact Center 110 Polda Metro Jaya terhadap penanganan pengaduan masyarakat?

Pendekatan yang digunakan pada skripsi ini adalah kualitatif dan menggunakan metode deskriptif. Sumber informasi yang dijadikan informan penelitian adalah para pejabat struktural pada Polda metro Jaya. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan studi kepustakaan, wawancara dan observasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data. sajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, Layanan Contact Center 110 Polda Metro Jaya merupakan suatu bentuk inovasi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh kepolisian dimana sangat membutuhkan ilmu kepolisian dalam pelaksanaannya. Akan tetapi, pemanfaatan TIK dalam layanan Contact Center 110 Polda Metro Jaya masih belum berfungsi efektif yang terkendala baik dari kurangnya petugas command center ataupun partisipasi aktif dari masyarakat untuk menggunakan layanan Contact Center 110 Polda Metro Jaya. Jika dikaitkan pendekatan EAL, maka layanan Contact Center 110 Polda Metro Jaya ini belum memberi dampak yang positif terhadap pelayanan dari Polda Metro Jaya. Karena pendekatan EAL mengharapkan dampak dari tindakan yang dilakukan.

.....Polda Metro Jaya is a pilot project from a collaboration (MOU) with PT. Telkom in the Contact Center 110 service. The Contact Center 110 service is intended to bridge the emergency services from the public to the National Police and for the service of accurate and fast complaint information to the public, an information channel is needed that is easily accessible and meets international standards for fast, accurate and accredited services.

Based on the problems related to the still not maximal 110 Metro Jaya Regional Police Contact Center services, the problem formulation in this study is "How is the Effectiveness of the Service Center 110 Metro Jaya Regional Police in Handling Public Complaints? These problems will be the focus of the author's study which can then be broken down into a number of research questions, as follows: a) How is the level effectiveness of Service Center 110 Metro Jaya Regional Police in handling public complaints? b) How the

impact of Service Center 110 Metro Jaya Regional Police on handling public complaints?

The approach used in this thesis is qualitative and uses descriptive methods. Sources of information used as research informants were structural officials at the Metro jaya Regional Police. Data collection techniques using literature study, interviews and observations. Data analysis techniques using data reduction. data presentation, and drawing conclusions.

Based on the findings of the research, the 110 Metro Jaya Regional Police Contact Center Service is a form of innovation in public services conducted by the police which is in urgent need of police knowledge in its implementation. However, the use of ICTs in 110 Metro Jaya regional Police Contact Center services is still not functioning effectively which is constrained either from the lack of command center officers or active participation from the public to use the 110 Metro Jaya regional Police Contact Center services. If the EAL approach is linked, then the 110 Metro Jaya regional Police Contact Center service has not had a positive impact on the services of the Jakarta Metropolitan Police. Because the EAL approach expects the impact of actions taken.