

ABSTRAK

PENINDAKLANJUTAN CONTACT CENTER 110 SEBAGAI WUJUD PELAYANAN PUBLIK POLRI (Studi pada Kepolisian Resor Kota Bandar Lampung)

Oleh
HADY WASKITHA ALDO

Teknologi komunikasi dan informasi digunakan oleh Polri untuk memberikan pelayanan publik secara optimal dalam rangka penanggulangan kejahatan yang terus berkembang di masyarakat. Untuk itu Polri menyediakan *Contact Center* 110 sebagai media pengaduan dari masyarakat. Permasalahan penelitian ini: (1) Bagaimanakah penindaklanjutan *Contact Center* 110 sebagai wujud pelayanan publik Polri pada Polresta Bandar Lampung? (2) Apakah faktor-faktor yang menghambat penindaklanjutan *Contact Center* 110 sebagai wujud pelayanan publik Polri pada Polresta Bandar Lampung?

Pendekatan masalah yang digunakan adalah yuridis empiris. Narasumber penelitian terdiri dari pihak Kepolisian Resor Kota Bandar Lampung. Pengumpulan data dengan studi pustaka dan studi lapangan, selanjutnya data dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) Penindaklanjutan *Contact Center* 110 pada Polresta Bandar Lampung dilaksanakan dengan cara: a) Strategi Jangka Pendek, yaitu menempatkan personil di Sitipol dan merekrut tenaga sukarelawan diperbantukan/dipekerjakan sebagai operator penerima *Contact Center* b) Strategi Jangka Menengah, yaitu mengirimkan operator teknologi informasi untuk mengikuti pendidikan kejuruan, mendatangkan ahli IT, mendatangkan tenaga ahli c) Strategi Jangka Panjang, yaitu mengikutsertakan anggota dalam pelatihan tentang Standar Operasional Prosedur tata cara pengolahan dan penyajian data oleh Polda yang bekerjasama dengan Pihak Swasta dan penambahan personil untuk mendapatkan operator Unit yang menguasai teknologi informasi yang memiliki standar kemampuan untuk mengoperasikan *computer* dan *internet*. (2) Faktor-faktor penghambat penindaklanjutan *Contact Center* 110 adalah: a) Faktor sumber daya manusia, yaitu personil Sitipol belum sebanding dengan kompleksitas permasalahan yang ada. b) Faktor sarana prasarana, yaitu terbatasnya sistem informasi untuk pengolahan dan penyajian data secara *on line* c) Faktor Anggaran, yaitu terbatasnya anggaran yang ada d) Faktor sistem dan metode, yaitu belum tersusun piranti lunak aturan standar pengadaan dan penggunaan perangkat teknologi informasi.

Saran dalam Penelitian ini adalah: (1) Perlunya penambahan personil Sitipol. b) perlunya penambahan sarana berupa sistem informasi untuk pengolahan dan penyajian data secara *on line* c) Perlunya penambahan anggaran d) Perlunya piranti lunak aturan standar pengadaan dan penggunaan perangkat teknologi informasi.

Kata Kunci: Contact Center, Pelayanan Publik, Bandar Lampung.