

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Tugas pokok kepolisian secara umum sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; menegakkan hukum; memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia.

Perubahan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat sipil yang semakin demokratis, menuntut kepolisian untuk melaksanakan proses reformasi untuk menjadi kepolisian sipil. Kepolisian harus dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan kehidupan masyarakat dengan cara merubah paradigma yang menitik-beratkan pada pendekatan yang reaktif dan konvensional (kekuasaan) menuju pendekatan yang proaktif dan mendapat dukungan publik dengan mengedepankan kemitraan dalam rangka pemecahan masalah-masalah sosial.

Perkembangan sosial, budaya, ekonomi dan politik yang sangat pesat serta berbagai dampak globalisasi pada masyarakat menimbulkan masalah yang semakin kompleks dan meluas, yang sangat mungkin terjadi di berbagai tempat. Perkembangan ini menuntut pemecahan masalah dan penanganan yang cerdas dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam rangka penanggulangan kejahatan yang berkembang di masyarakat.

Kejahatan yang semakin marak terjadi dan semakin meresahkan warga masyarakat menuntut pihak berwenang yang dalam hal ini Polisi untuk melakukan langkah- langkah pencegahan dengan memanfaatkan dukungan serta peran serta masyarakat dalam upaya mencegah timbulnya tindak kejahatan.

Untuk menampung informasi yang berasal dari masyarakat, maka Kepolisian Negara Republik Indonesia meluncurkan *Contact Center* atau sistem layanan panggilan darurat 110 melalui Surat Keputusan Kapolri Nomor: KEP/54/I/2013 tentang Perubahan Nomor Telepon Tunggal Darurat untuk Bantuan Polisi dengan Kode 112 Menjadi 110. *Contact Center* merupakan suatu kantor informasi yang terpusat yang digunakan untuk tujuan menerima dan mengirimkan sejumlah besar permintaan melalui telepon. *Contact Center* dioperasikan oleh sebuah perusahaan sebagai pengadministrasi layanan yang mendukung produk incoming dan menyelidiki informasi tentang konsumen. Panggilan keluar *Contact Center* digunakan untuk *telemarketing*, *clientele*, dan *debt collection* pun dapat dilakukan. Sebagai tambahan untuk *Contact Center*, bahwa penanganan secara kolektif untuk surat, fax, dan email dalam sebuah lokasi lebih sering disebut dengan *Contact Center*.<sup>1</sup>

*Contact Center* dioperasikan sebagai sebuah ruang lingkup kerja yang terbuka secara luas yang dikerjakan oleh sejumlah agen *Contact Center*, dilengkapi dengan sebuah *work station* berupa komputer bagi setiap agen, sebuah telepon set/headset yang terhubungan ke jaringan telekomunikasi, dan sebuah atau lebih stasiun pengawas. *Contact Center* juga dapat secara bebas dioperasikan atau

---

<sup>1</sup> [http://id.wikipedia.org/wiki/Call\\_center](http://id.wikipedia.org/wiki/Call_center). Diakses Jumat, 22 Agustus 2014.

dihubungkan dengan center tambahan, sering dihubungkan dengan jaringan komputer korporat, termasuk *mainframe*-nya, *microcomputer*, dan LAN. Ditambah lagi, jaringan data dan *voice* yang kemudian dipusatkan melalui sebuah link dengan teknologi baru yang disebut *Computer Telephony Integration* (yang selanjutnya disingkat CTI).<sup>2</sup>

Banyak komponen bisnis yang menggunakan jasa *Contact Center* untuk berinteraksi dengan pelanggan mereka. Contohnya termasuk untuk kebutuhan perusahaan, perusahaan katalog pesanan surat, dan layanan pendukung pelanggan untuk berbagai perangkat keras dan lunak komputer. Ada juga beberapa bisnis untuk fungsi layanan internal yang menggunakan *Contact Center*, seperti layanan pusat pelayanan Polri. Pusat pelayanan Polri ini akan melayani segala bentuk pengaduan dari masyarakat selama 24 jam, secara gratis atau bebas pulsa.

Kehadiran layanan *Contact Center* 110 Polri ini salah satunya bertujuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan keamanan publik. Dalam penyediaan layanan tersebut, Infomedia mempersiapkan sebuah sistem aplikasi yang dapat memungkinkan pencatatan/perekaman setiap interaksi Polri dan masyarakat sehingga dimungkinkan pengendalian respons kebutuhan masyarakat terhadap Polri. Diharapkan melalui layanan ini tingkat kepercayaan publik terhadap Polri semakin baik.<sup>3</sup>

Layanan ini dapat diakses melalui: telepon, sms, email, fax dan sosial media dengan dukungan jaringan dari Telkom Group di Indonesia. Jaringan ini

---

<sup>2</sup> *Ibid*

<sup>3</sup> <http://fokus.news.viva.co.id/news/read/386500-10-menit-tiba-di-tkp--layanan-terbaru-pengaduan-ke-polisi>. Diakses Sabtu, 23 Agustus 2014.

meliputi: telepon rumah kantor, Flexi dan Telkomsel serta akan mencakup operator lainnya segera setelah peresmian ini. Masyarakat yang nantinya melakukan panggilan ke nomor akses 110 akan langsung terhubung ke agen yang akan memberikan layanan berupa informasi, pengaduan (penghinaan, ancaman, tindak kekerasan dan lain - lain), permintaan maupun saran. Untuk hal-hal yang bersifat darurat, Polri akan melakukan outbound call 110 untuk verifikasi serta menghubungi pelayanan terkait untuk tindak lanjut. Hal ini terbukti efektif untuk fokus terhadap masalah dan pelapor akan mendapat respon yang cepat. Bukan hanya pengaduan yang berkaitan dengan tindak kriminal tetapi keluhan terkait pelayanan kepolisian di daerahnya. Semua aduan masyarakat akan ditampung *Contact Center* Polri, dan kemudian diteruskan ke seluruh Polres, Polresta dan Polda di seluruh Indonesia.

Berdasarkan analisis situasi maka diketahui bahwa Bandar Lampung merupakan sebuah kota, sekaligus Ibu Kota Provinsi Lampung. Tingkat kepadatan penduduk termasuk cukup padat yaitu dengan populasi penduduk 891.374 jiwa (berdasarkan sensus 2010), kepadatan penduduk sekitar 5.304 jiwa/km<sup>2</sup>.<sup>4</sup> Tingkat kepadatan penduduk yang cukup tinggi tersebut berpotensi menimbulkan banyak kejahatan yang terjadi di kota Bandar Lampung yang meresahkan masyarakat. Di Bandar Lampung juga terdapat struktur komando Kepolisian Republik Indonesia yang disebut Kepolisian Resort Kota (Polresta) yang tugasnya memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Apabila terjadi kejahatan di

---

<sup>4</sup> [http://id.wikipedia.org/wiki/Kota\\_Bandar\\_Lampung](http://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Bandar_Lampung). Diakses Sabtu, 23 Agustus 2014.

sekitar kota Bandar Lampung masyarakat dapat mengadukannya ke Polresta Bandar Lampung atau masyarakat dapat menghubungi *Contact Center* 110.

Tindak kriminalitas di wilayah hukum Polresta Bandar Lampung pada tahun 2013 meningkat bila dibandingkan dengan tindak kriminalitas pada tahun 2012 yaitu sebesar 10 persen. Tindak kriminalitas pada tahun 2013 sebanyak 3.029 kasus jika dibandingkan dengan tahun 2012 sebanyak 2.750 kasus berarti mengalami peningkatan 10,1 persen. Tindak kriminalitas yang paling menonjol dan terbesar jumlahnya tahun 2012 sebanyak 464 kasus yaitu curat, curas dan curanmor mengalami peningkatan pada tahun 2013 naik 18 kasus menjadi 482 kasus.<sup>5</sup> Oleh karena itu diperlukan media yang dapat secara cepat menghubungkan aduan masyarakat kepada pihak kepolisian dalam hal terjadi tindak pidana atau kriminalitas.

Aduan masyarakat yang masuk terkait dengan adanya tindak kriminal yang terjadi melalui *Contact Center* 110 ini selanjutnya akan segera mendapatkan tindak lanjut dari pihak kepolisian dimana *Contact Center* ini terkoneksi dengan Polresta Bandar Lampung, sehingga keamanan dan kenyamanan masyarakat dapat semakin meningkat dengan adanya *Contact Center* 110 ini.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis melakukan penelitian dan menuangkannya ke dalam Skripsi berjudul: **“Penindaklanjutan *Contact Center***

**110 Sebagai Wujud Pelayanan Publik Polri Pada Polresta Bandar Lampung”**

## **1.2 Permasalahan dan Ruang Lingkup Penelitian**

---

<sup>5</sup> <http://lampost.co/berita/kriminalitas-di-bandar-lampung-meningkat-10-persen>. Diakses Senin, 20 Oktober 2014.

### **1.2.1 Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

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?

### **1.2.2 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup kajian dalam penelitian adalah bidang Hukum Administrasi Negara yang dibatasi pada penindaklanjutan *Contact Center* 110 sebagai wujud pelayanan publik Polri pada Polresta Bandar Lampung. Ruang lingkup lokasi penelitian ini adalah pada Polresta Bandar Lampung dan ruang lingkup waktu penelitian ini adalah pada Tahun 2014.

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penindaklanjutan *Contact Center* 110 sebagai wujud pelayanan publik Polri pada Polresta Bandar Lampung
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat penindaklanjutan *Contact Center* 110 sebagai wujud pelayanan publik Polri pada Polresta Bandar Lampung

### 1.3.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam pengembangan kajian Hukum Administrasi Negara, khususnya yang berkaitan dengan penindaklanjutan *Contact Center* 110 sebagai wujud pelayanan publik Polri pada Polresta Bandar Lampung.

2. Kegunaan praktis

Secara praktis hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Diharapkan berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi Polresta Bandar Lampung dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di masa-masa yang akan datang, khususnya yang berkaitan dengan penerapan teknologi informasi oleh institusi kepolisian.
- b. Sebagai rekomendasi strategis untuk dijadikan acuan standar pelayanan operasional khususnya yang berhubungan dengan pemanfaatan teknologi informasi oleh organisasi Polri
- c. Sebagai rekomendasi strategis bagi masyarakat untuk melihat criteria bentuk pengaduan dalam menggunakan *Contact Center*.