

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Permasalahan dan Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.2.1 Permasalahan .....	6
1.2.2 Ruang Lingkup.....	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Kepolisian Negara Republik Indonesia.....	8
2.1.1 Pengertian Kepolisian Negara Republik Indonesia .....	8
2.1.2 Fungsi dan Peran Kepolisian Negara Republik Indonesia.....	8
2.1.3 Tugas dan Wewenang Kepolisian Negara Republik Indonesia	10
2.1.4 Pengertian Polres/Polresta .....	13
2.2 Kebijakan Publik oleh Kepolisian.....	15
2.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	21
2.4 Pengertian <i>Contact Center</i> .....	27
2.5 Dasar Hukum Pemanfaatan Teknologi Informasi oleh Polri .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Pendekatan Masalah.....	32
3.2 Sumber dan Jenis Data .....	32
3.2.1 Data Sekunder .....	33
3.2.2 Data Primer .....	34
3.3 Prosedur Pengumpulan Data .....	34
3.4 Prosedur Pengolahan Data .....	35
3.5 Analisis Data .....	35

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Polresta Bandar Lampung .....	36
4.1.1 Kedudukan Polresta Bandar Lampung .....	36
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Polresta Bandar Lampung .....	36
4.1.3 Struktur Organisasi Polresta Bandar Lampung.....	38
4.1.4 Uraian Tugas Polresta Bandar Lampung .....	40
4.2 Penindaklanjutan <i>Contact Center</i> 110 Sebagai Wujud Pelayanan Publik Polri pada Polresta Bandar Lampung .....	45
4.2.1 Penindaklanjutan <i>Contact Center</i> 110 Sebagai Penerapan Teknologi Komunikasi oleh Polresta Bandar Lampung .....	45
4.2.2 Komponen-Komponen Penindaklanjutan <i>Contact Center</i> 110 oleh Polresta Bandar Lampung .....	49
4.2.3 Manajemen Penindaklanjutan <i>Contact Center</i> 110 Sebagai Wujud Pelayanan Publik Polri pada Polresta Bandar Lampung .....	54
4.2.4 Langkah-Langkah Strategis Penindaklanjutan <i>Contact Center</i> 110 Sebagai Wujud Pelayanan Publik Polri pada Polresta Bandar Lampung .....	58
4.3 Faktor-Faktor yang Menghambat Penindaklanjutan <i>Contact</i> Center 110 Sebagai Wujud Pelayanan Publik Polri pada Polresta Bandar Lampung .....	62
4.3.1 Faktor Sumber Daya Manusia .....	65
4.3.2 Faktor Sarana Prasarana.....	66
4.3.3 Faktor Anggaran .....	68
4.3.4 Faktor Sistem dan Metode .....	68
 <b>BAB V PENUTUP.....</b>	 <b>70</b>
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran.....	71

## **DAFTAR PUSTAKA**