

ABSTRAK

Salsabila Dhiya Permatasari 1218010192 (2025) Efektivitas layanan Polisi 110 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kepolisian Daerah Jawa Barat.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tantangan pelayanan publik di era digital, di mana masyarakat menuntut akses layanan yang cepat, mudah, dan responsif. Call Center 110 hadir sebagai inovasi layanan darurat oleh Kepolisian Republik Indonesia, termasuk di wilayah Polda Jawa Barat, guna merespons pengaduan masyarakat secara cepat dan efisien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas layanan polisi 110 dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepolisian kepada masyarakat di Polda Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas organisasi dari Richard M. Steers, dengan tiga dimensi utama yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Kerangka berpikir yang digunakan mengacu pada teori efektivitas organisasi, di mana efektivitas dinilai dari sejauh mana organisasi mampu mencapai tujuan, membangun koordinasi internal dan eksternal, serta beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan tuntutan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan operator Call Center 110 dan masyarakat sebagai pengguna layanan, observasi langsung terhadap proses operasional, serta dokumentasi visual yang mendukung. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan polisi 110 di Polda Jawa Barat secara umum berjalan cukup efektif. Pada dimensi pencapaian tujuan, layanan ini dinilai telah memberikan akses cepat dan responsif kepada masyarakat dalam situasi darurat. Dari sisi integrasi, terlihat adanya koordinasi yang baik antar unit internal melalui media komunikasi terintegrasi. Sedangkan dalam aspek adaptasi, operator telah memperoleh pelatihan awal yang memadai, meskipun pelatihan lanjutan belum berjalan secara rutin. Pemanfaatan teknologi seperti aplikasi Yanpol 110 dan sistem pelacakan GPS juga turut menunjang efektivitas respon layanan. Meskipun demikian, tantangan seperti tingginya jumlah prank call dan belum meratanya sosialisasi ke wilayah pedesaan masih menjadi hambatan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

Kata Kunci: Call Center 110, efektivitas pelayanan, kepolisian