

BAB I

PENDUHLUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepolisian Republik Indonesia pada masa kini sedang dihadapkan oleh tantangan terbaru seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk dapat memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang memberikan rasa kepercayaan dan juga pelayanan masyarakat yang cepat dan efektif dengan cara memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat membantu tugas kepolisian (Diningtyas, 2023). Polri dituntut untuk beradaptasi agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan responsif terhadap keluhan masyarakat, demi mewujudkan pelayanan prima yang maksimal. Guna menjawab hal tersebut Polri menghadirkan layanan polisi 110 berbasis teknologi untuk mempermudah masyarakat menyampaikan informasi atau pengaduan secara langsung tanpa perlu mendatangi kantor polisi.

Praktik pelayanan publik, pemanfaatan inovasi berbasis teknologi informasi sudah menjadi sebuah keharusan untuk mendukung peningkatan kualitas layanan (Hidayat dkk., 2018). Pelayanan berbasis teknologi komunikasi menjadi isu strategis yang mencerminkan komitmen Polri dalam menjaga keamanan, ketertiban, dan keadilan. Kepercayaan masyarakat terhadap Polri menegaskan pentingnya penyediaan layanan publik yang berkualitas demi keamanan dan kesejahteraan bersama. Kepolisian Republik Indonesia (Polri) merupakan pilar penting dalam penegakan hukum di Indonesia, yang memiliki peran strategis dalam menjaga hukum dan keamanan negara serta ketertiban di masyarakat. Namun, masyarakat sering merasa pelayanan polisi belum memuaskan. (Wahyudi, 2021)

Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia menegaskan bahwa Polri bertugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban di masyarakat serta melaksanakan penegakkan hukum, memberikan pengayoman, pelayanan untuk masyarakat dan memberikan perlindungan (Gautama dkk., 2024). Agar dapat mencapai tujuan tersebut kepolisian harus selalu mengembangkan mutu

pelayanannya dalam memberikan pelayanan untuk seluruh masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan menyusun standar dalam melakukan pelayanan yang nantinya dapat dijadikan sebagai dasar dalam pemberian layanan yang berkualitas. Yang kemudian dasar tersebut dapat dijadikan sebagai standar pelayanan prima kepolisian terpadu yang berlaku di kepolisian pusat hingga polsek di seluruh Indonesia.

Pelayanan publik, yang merupakan bagian dari implementasi good governance sekaligus indikator kinerja pemerintah dalam pemenuhan hak masyarakat, membutuhkan pengelolaan yang optimal (Suparman, 2017). Dapat dikatakan fungsi dari administrasi pemerintahan termasuk kepolisian adalah memberikan pelayanan publik (Ramdhani & Ramdhani, 2017). Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa salah satu peran pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Banyak karya ilmiah yang telah memberikan definisi layanan publik, seperti Pasolong, yang menyatakan bahwa layanan pada dasarnya adalah tindakan yang diambil oleh individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2019)

Pada masa globalisasi ini, masyarakat mempunyai kemudahan untuk dapat membuka media digital yang membuat informasi dan komunikasi bisa disampaikan lebih cepat. Pesatnya perkembangan teknologi sudah membuat perubahan pada pola hidup masyarakat yang membutuhkan kehidupan yang praktis dan mudah. Penggunaan perangkat berbasis digital semacam handphone, laptop serta PC kini telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Harapan masyarakat sebagai penerima layanan publik adalah memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, mudah diakses, aman, informatif, dan tidak berbelit-belit (Fadhillah & Suparman, 2021).

Pemanfaatan perangkat digital kini meluas ke berbagai aspek kehidupan, termasuk pelayanan publik. Perkembangan tren digital tersebut mendorong banyak instansi, termasuk Polri, untuk melakukan inovasi berbasis teknologi dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang kemudian Polri merespons perkembangan ini dengan menghadirkan layanan Polisi 110 sebagai inovasi layanan berbasis teknologi yang memberikan akses cepat, mudah, dan gratis bagi masyarakat. Namun, meski memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas

pelayanan, layanan ini masih menghadapi kendala seperti minimnya sosialisasi dan rendahnya tingkat pemanfaatan. Hal ini menunjukkan adanya urgensi untuk meneliti efektivitas Call Center 110 agar dapat diketahui sejauh mana layanan tersebut benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat sekaligus mendukung citra Polri sebagai institusi pelayanan publik yang modern dan responsif. Polri merespons perkembangan ini dengan menghadirkan Call Center 110 sebagai inovasi layanan berbasis teknologi yang memberikan akses cepat, mudah, dan gratis bagi masyarakat. Namun, meski memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan, layanan ini masih menghadapi kendala seperti minimnya sosialisasi dan rendahnya tingkat pemanfaatan. Hal ini menunjukkan adanya urgensi untuk meneliti efektivitas Call Center 110 agar dapat diketahui sejauh mana layanan tersebut benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat sekaligus mendukung citra Polri sebagai institusi pelayanan publik yang modern dan responsif.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Tahun 1945 (UU No.25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik) Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Oleh karena itu, negara melalui POLRI, bertugas mengayomi, melayani dan melindungi seluruh masyarakat. Selain itu, membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan adalah penting, sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat untuk peningkatan pelayanan publik (Amandita, 2020).

Guna memelihara kondisi HARKAMTIBNAS (Pemeliharaan Keamanan Ketertiban Masyarakat) yang stabil pada era serba digital polri melakukan inovasi untuk dapat memanfaatkan kehadiran teknologi tersebut agar dapat memberikan pelayanan yang praktis, cepat serta efisien untuk masyarakat sebagai salah satu bentuk komitmen untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Salah satu inovasi tersebut adalah pengembangan layanan polisi 110, yang memungkinkan masyarakat terhubung dengan Polri melalui perangkat digital seperti handphone, dengan akses yang mudah kapan pun dan di mana pun. Keberadaan layanan polisi 110 di polri bertujuan untuk dapat menjawab kebutuhan dan keinginan masyarakat akan layanan publik yang menggunakan teknologi.

Layanan ini memudahkan masyarakat untuk berhubungan dengan polisi. Pada penerapannya sistem aplikasi pada layanan polisi 110 telah dipersiapkan untuk dapat merekam dan mencatat pada tiap komunikasi yang dilakukan oleh polisi dan masyarakat yang memungkinkan butuhnya pengendalian respons akan keperluan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh Polri. Oleh karena itu untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan pengaduan terkait kejahatan atau gangguan Kamtibmas (Keamanan dan Ketertiban Masyarakat), Polda Jawa Barat akan terus mempromosikan layanan ini.

Pelayanan ini mempunyai peran yang sangat penting guna mengembangkan pelayanan yang prima yang berkualitas untuk masyarakat di wilayah daerah Jawa Barat yaitu dengan mempermudah seluruh masyarakat untuk dapat membuat laporan permasalahan ke kepolisian Jawa barat lewat teknologi komunikasi handphone untuk memenuhi standar tinggi dari masyarakat, layanan keamanan publik seperti call center ini diharapkan dapat merespons kebutuhan seluruh komunitas Jawa Barat dengan cepat, adil, dan efektif.

Penelitian terhadap layanan polisi 110 yang dikelola oleh Polda Jawa Barat diperlukan untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas layanan ini dalam memenuhi harapan masyarakat. Sebagai layanan keamanan publik berbasis teknologi komunikasi, layanan polisi 110 memiliki peran penting dalam mempermudah masyarakat melaporkan berbagai kejadian, seperti tindak kriminal, kecelakaan lalu lintas, dan lainnya, melalui perangkat digital seperti handphone.

Tabel 1.1
Jumlah Panggilan Call Center 110 Polda Jabar

Tahun	Jumlah Call Masuk.	Jumlah Call Terjawab.	Jumlah Call Tidak Terjawab
2022.	304.490	160.502	143.988
2023.	638.723	500.903	137.820
2024.	249.795	225.373	10.153

Sumber: Polda Jabar 2024

Tabel 1.1 di atas memperlihatkan bahwa total jumlah panggilan pada layanan Call Center 110 untuk tahun 2022-2024. Dengan presentase jumlah panggilan

masuk 304.490 tahun 2022, 638.723 tahun 2023 dan 249.795 tahun 2024. Kemudian jumlah call terjawab sebesar 160.502 tahun 2022, 500.903 tahun 2023 dan 225.373 untuk 2024. Dan jumlah call tidak terjawab 143.988 tahun 2022 dan 137.820 tahun 2023 dan 10.153 tahun 2024. Dengan demikian, data pada Tabel 1.1 menunjukkan dinamika jumlah panggilan dan kemampuan pelayanan operator, yang menjadi dasar penting untuk menilai efektivitas Call Center 110 dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Gambar 1.1.

Kategori Laporan Call Masuk di Polda Jabar



Sumber: Polda Jabar 2024

Gambar 1.1 memperlihatkan kategori laporan call yang masuk di Polda Jabar. Pada tahun 2022, jumlah panggilan masuk untuk kategori informasi mencapai 437 call. Pada tahun 2023 menjadi hanya 131 call kemudian, angka ini mengalami penurunan signifikan pada tahun 2024 hanya 56 call. Kategori pengaduan dari 195 call yang tercatat pada tahun 2022, jumlahnya melonjak menjadi 1163 call pada tahun 2023 dan kemudian menurun kembali di tahun 2024 dengan 720 call. Sementara itu, kategori prank mencatat angka yang sangat tinggi di ketiga tahun tersebut. Pada tahun 2022, terdapat 9385 call prank, namun jumlah ini meningkat menjadi 32734 call pada tahun 2023 dan meningkat secara signifikan di tahun 2024 hingga mencapai 258.939 call.

Tabel 1.2
Detail Katagori Call Prank 110 Polda Jabar Tahun 2024

No	Kategori	Sub Kategori	Detail	Jumlah
1	Prank	Empty Call	Tidak ada respon	177029
2	Prank	Empty Call	Lainya	80823
3	Prank	Empty Call	Suara Tidak Jelas	550
4	Prank	Telepon Iseng	Tertawa	312
5	Prank	Empty Call	Missed Call	104
6	Prank	Salah Sambung	Salah Sambung	55
7	Prank	Empty Call	Music (Jingle Provider)	45
8	Prank	Telepon Iseng	Memaki	13
9	Prank	Telepon Iseng	Kata-kata Kotor	6
10	Prank	Telepon Iseng	Pelecehan	2
				258939

Sumber: Polda Jabar 2024

Pada tahun 2024, Call Center 110 Polda Jabar mencatat jumlah panggilan *call prank* yang sangat tinggi, mencapai total 258.939 panggilan. Panggilan ini terbagi dalam beberapa kategori berdasarkan jenis dan karakteristiknya. Kategori terbesar adalah *Empty Call* dengan sub-kategori "Tidak Ada Respons," yang mencapai 177.029 panggilan, diikuti oleh sub-kategori "Lainnya" sebanyak 80.823 panggilan, dan "Suara Tidak Jelas" sebanyak 550 panggilan. Selain itu, terdapat panggilan iseng yang berisi tawa sebanyak 312 panggilan, panggilan terputus atau *missed call* sebanyak 104 panggilan, serta panggilan salah sambung sebanyak 55 panggilan. Panggilan iseng lainnya meliputi pemutaran musik atau nada sambung (45 panggilan), makian (13 panggilan), kata-kata kotor (6 panggilan), dan pelecehan (2 panggilan).

Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap permasalahan ini adalah kurangnya sosialisasi mengenai layanan polisi 110 kepada masyarakat. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan layanan ini, atau jika mengetahui, tidak sepenuhnya memahami prosedur penggunaannya. Sosialisasi yang kurang optimal menyebabkan berbagai dampak, seperti minimnya pemanfaatan layanan untuk keperluan yang benar-benar mendesak serta tingginya angka penyalahgunaan layanan dalam bentuk panggilan prank atau laporan palsu.

Ketiadaan sosialisasi yang menyeluruh juga berdampak pada persepsi

masyarakat terhadap layanan ini. Sebagian masyarakat masih lebih memilih untuk datang langsung ke kantor polisi dibandingkan menggunakan layanan polisi 110, karena mereka tidak yakin apakah laporan mereka akan ditindaklanjuti dengan cepat. Selain itu, dalam beberapa kasus, masyarakat menganggap layanan ini hanya sebatas media informasi, bukan sebagai sarana utama dalam melaporkan kejadian darurat.

Tantangan lain adalah kurangnya adaptasi layanan terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Evaluasi berkala terhadap efektivitas layanan masih minim, sehingga sulit untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kelemahan yang ada. Selain itu, terdapat kendala teknis, seperti gangguan jaringan dan keterbatasan infrastruktur, yang dapat mempengaruhi respons operator terhadap laporan masyarakat.

Layanan polisi 110 Polda Jabar ini diluncurkan untuk menghadapi era digitalisasi sekaligus mempercepat pelayanan kepolisian dalam menerima pengaduan masyarakat di wilayah hukum Polda Jabar. Layanan Call Center 110 Polda Jabar dianggap lebih efisien karena memungkinkan masyarakat untuk memberikan laporan langsung kepada kepolisian menggunakan handphone tanpa perlu datang ke Polda Jabar. Hal ini sangat efisien karena dapat menghemat waktu, tanpa biaya (gratis), dan langsung terhubung dengan anggota kepolisian, sehingga petugas yang bertugas dapat segera menuju lokasi. Kekurangan dan kelebihan pelaksanaan layanan polisi 110 Polda Jabar dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 1.3
Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan Polisi 110 di Polda Jabar

No.	Kelebihan Pelayanan Call Center 110 di Polda Jabar	Kekurangan Pelayanan Call Center 110 di Polda Jabar
1.	Masyarakat dapat mengakses proses pengaduan dengan cepat tanpa perlu datang ke Polres, karena laporan dapat dibuat melalui ponsel.	Ketidaktepatan masyarakat dalam memanfaatkan layanan Call Center 110 terlihat dari banyaknya laporan palsu yang diterima.
2.	Layanan Call Center 110 ini tidak dipungut biaya.	Masih terhambat oleh sinyal ponsel yang tidak stabil.

3.	Tanggap cepat anggota polri dalam menuju lokasi kejadian.	Masih ada operator yang kurang tanggap dalam menangani laporan masyarakat.
----	---	--

Sumber: Polda Jabar 2024

Dengan adanya layanan polisi 110 diharapkan dapat menyediakan kebutuhan masyarakat atas layanan keamanan dan menyediakan cara yang mudah dan cepat untuk dapat menghubungi pihak kepolisian guna mendukung berdirinya HARKAMTIBNAS. Layanan ini juga dibuat untuk memberikan layanan yang melindungi, mengayomi dan responsif. Layanan polisi 110 ini didukung dengan sistem aplikasi yang mencatat interaksi dan dijalankan oleh petugas operator yang menerima serta menjawab laporan dan siaga di ruangan selama 24 jam untuk memastikan informasi dari masyarakat dapat segera direspons atau ditindaklanjuti, yang kemudian dapat menghubungi petugas polisi yang dapat tiba di lokasi kejadian dalam waktu kurang lebih 10 menit. Call center 110 ini mencerminkan komitmen Polri dalam memelihara keamanan dan ketertiban dengan komitmen memberikan "Pelayanan Prima" sesuai standar terbaik. Layanan polisi 110 menyediakan sistem layanan online terintegrasi yang menghubungkan masyarakat dan Polisi secara cepat. Layanan ini tidak hanya membantu kerja kepolisian, tetapi juga memudahkan masyarakat dalam melaporkan kejadian. Misalnya, saat terjadi kemacetan, masyarakat dapat melaporkannya ke Call Center 110, dan operator akan segera menghubungi personel lalu lintas untuk menangani kemacetan tersebut. (Stefani Stefani dkk., 2016).

Pemilihan Polda Jabar sebagai lokasi penelitian didasarkan pada relevansinya dengan implementasi Peraturan Kapolri Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan Polisi 110. Peraturan ini mengatur penyelenggaraan layanan 110 sebagai sarana untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan kepolisian, khususnya dalam memberikan respon cepat terhadap situasi darurat, pelaporan kejahatan, maupun pengaduan lainnya. Polda Jabar, sebagai salah satu kepolisian daerah memiliki peran strategis dalam mengoperasionalkan layanan ini. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas layanan 110 di wilayah Polda Jabar.

Meskipun sejumlah penelitian telah menyoroiti layanan Call Center 110 dari berbagai perspektif, pemahaman mengenai efektivitas penyelenggaraan dan implementasi layanan tersebut secara komprehensif masih belum tergambar jelas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu diisi, yakni: Pertama, Belum ada penelitian yang secara khusus menganalisis efektivitas penyelenggaraan layanan Call Center 110 dengan pendekatan evaluasi organisasi secara menyeluruh. Kedua, Kajian yang ada masih terbatas pada aspek tertentu seperti desain komunikasi visual, tinjauan normatif, kendala teknis, maupun persepsi masyarakat, sehingga belum menjelaskan secara sistematis interaksi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi efektivitas layanan. Ketiga, Belum terdapat penelitian yang mengintegrasikan analisis proses implementasi Call Center 110 dengan kerangka teori yang relevan, sehingga mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang kesenjangan antara tujuan layanan dengan realitas di lapangan.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis berminat untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Efektivitas Layanan Polisi 110 Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Polda Jabar”. Dengan mengimplementasikan layanan Call Center 110 yang berkualitas, diharapkan tujuan Polda Jabar dalam menyediakan pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat tercapai. Hal ini sejalan dengan tugas dan tanggung jawab Polri sebagai pengayom, dan pelayan masyarakat.

B. Identifikasi Masalah

1. Tingginya jumlah laporan palsu dalam pemanfaatan layanan Polisi 110.
2. Kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat atas layanan Polisi 110
3. Kurangnya sistem evaluasi secara berkala terkait layanan Polisi 110.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis merumuskan pokok permasalahan yang akan dibahas adalah efektivitas layanan Polisi 110 sebagai upaya untuk meningkatkan layanan prima kepada masyarakat di Polda Jabar sebagai berikut:

1. Bagaimana pencapaian tujuan layanan Polisi 110 di Polda Jabar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Bagaimana tingkat integrasi layanan Polisi 110 dengan sistem kepolisian?
3. Bagaimana kemampuan layanan Polisi 110 dalam beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pencapaian tujuan layanan Polisi 110 di Polda Jabar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui tingkat integrasi layanan Polisi 110 dengan sistem kepolisian.
3. Untuk mengetahui kemampuan layanan Polisi 110 dalam beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis: Penyusun berharap bahwa karya tulis ilmiah ini dapat menjadi kontribusi pemikiran serta memberikan dasar teoritis yang bermanfaat bagi ilmu pengetahuan kepolisian dan manajemen layanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan mendalam mengenai efektivitas penyelenggaraan layanan Polisi 110 di Polda Jabar, serta memberikan informasi yang relevan tentang bagaimana layanan call center dapat meningkatkan pelayanan publik dalam konteks kepolisian.
2. Secara Praktis: Penelitian ini diharapkan memperluas wawasan mengenai efektivitas layanan Polisi 110 di Polda Jabar. Bagi penyusun, penelitian ini memberikan pemahaman tentang penerapan teknologi dalam manajemen kepolisian dan tantangan pengimplementasinya. Bagi pembaca, termasuk akademisi dan praktisi, hasil penelitian ini menawarkan pengetahuan tentang bagaimana layanan call center dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan penegakan hukum. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi pemerintah dan aparatur pemerintahan

untuk mengoptimalkan strategi pelayanan publik.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir disusun dengan tujuan untuk memberikan arah yang jelas dalam penelitian serta menjelaskan alur pemikiran peneliti dalam menghubungkan teori dengan permasalahan yang diteliti. Melalui kerangka berpikir, peneliti berusaha menunjukkan keterkaitan antara konsep efektivitas organisasi, kebijakan layanan Call Center 110, hingga implementasinya di Polda Jawa Barat. Dengan demikian, kerangka berpikir ini menjadi dasar dalam menganalisis sejauh mana layanan Call Center 110 dapat dinilai efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu diperlukan beberapa topik yang relevan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Pertama *Grand Theory* yang digunakan yaitu menggunakan teori administrasi publik administrasi publik. Menurut siagian administrasi publik adalah serangkaian proses dalam suatu aktivitas yang melibatkan dua orang atau lebih yang bekerja sama guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kedua, *Middle Theory* yaitu menggunakan teori kebijakan Publik Thomas R. Dye dalam (Widodo, 2021) mendefinisikan kebijakan publik sebagai segala sesuatu yang diputuskan oleh pemerintah, baik untuk dilaksanakan maupun tidak dilaksanakan.

Ketiga, *Applied Theory* dari penjelasan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan teori pendekatan dari Richard M. Steers, yang dikutip dari (Hasbullah dkk., 2022), Kerangka berpikir penelitian ini mengacu pada teori efektivitas organisasi dari Richard M. Steers, yang menekankan tiga indikator utama: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Pemilihan teori ini didasarkan pada relevansinya dalam menilai efektivitas layanan publik, terutama dalam konteks pelayanan berbasis teknologi seperti Call Center 110 Polda Jabar.

Secara akademik, teori ini memberikan landasan konseptual yang kuat untuk memahami efektivitas layanan dengan pendekatan sistematis. Pencapaian tujuan mengukur sejauh mana layanan ini memenuhi harapan masyarakat dan tujuan institusional kepolisian. Integrasi menilai bagaimana layanan ini berinteraksi

dengan sistem kepolisian lainnya serta keterlibatan masyarakat dalam pemanfaatannya. Adaptasi mengukur kemampuan layanan dalam menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan, baik dari segi teknologi maupun kebutuhan masyarakat.

Sejalan dengan hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan pemanfaatan layanan secara bijak serta optimalisasi pelayanan Polisi 110 dalam meningkatkan kualitas layanan kepolisian di Jawa Barat.

Gambar 1.2
Kerangka Berpikir

