

EFEKTIVITAS PELAYANAN CALL CENTER 110 KEPOLISIAN DALAM MERESPON
CEPAT LAPORAN KEJAHATANDwi Marito Margaretha Nahampun¹, Heni Siswanto², Eko Raharjo³, Diah
Gustiniati Maulani⁴, Sri Riski⁵

Fakultas Hukum, Universitas Lampung

Email : dwinahampun12@gmail.com¹, heni.siswanto@fh.unila.ac.id²,
eko.raharjo3@gmail.com³, diahgustiniati@gmail.com⁴, sri.riski@fh.unila.ac.id⁵

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan *Call Center* 110 Kepolisian Dalam Merespon Cepat Laporan Kejahatan. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengkaji lebih dalam mengenai sudah efektifkah pelayanan *Call Center* 110 Kepolisian dalam merespon cepat laporan kejahatan serta mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat upaya Kepolisian dalam memberikan respon cepat terhadap laporan kejahatan. Efektivitas pelayanan *Call Center* 110 tidak hanya ditentukan oleh kecepatan petugas dalam menjawab panggilan, tetapi juga mencakup kemampuan operator dalam mengidentifikasi situasi, mengumpulkan informasi yang akurat, dan mengkoordinasikan penanganan dengan unit Kepolisian terdekat. Oleh karena itu, efektivitas layanan ini dapat dilihat dari beberapa indikator utama, seperti ketepatan waktu, ketepatan informasi, ketersediaan sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, dan koordinasi antar unit. Namun pada praktiknya, pihak Kepolisian menghadapi beberapa kendala terkait penerimaan laporan melalui *Call Center* 110 berupa keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), gangguan jaringan komunikasi, kendala koordinasi dengan unit lapangan, dan adanya panggilan palsu yang masuk. Pihak Kepolisian masih berupaya hingga sekarang dalam meningkatkan kualitas layanan

Article History

Received: November 2025
Reviewed: November 2025
Published: November 2025Plagiarism Checker No 234
Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/CAUSA.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : CAUSA

This work is licensed under
a [Creative Commons
Attribution-
NonCommercial 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

melalui Biro Operasional. Untuk meningkatkan kemampuan dalam pelayanannya terutama melalui layanan 110, khususnya dengan mengadakan sosialisasi dan meningkatkan sumber daya manusia (SDM) sebagai bentuk meningkatkan kualitas pelayanan *Call Center* 110.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, *Call Center* 110, Kepolisian, Laporan, Kejahatan.

PENDAHULUAN

Diperlukan upaya kualitas yang baik dalam penyusunan standar pelayanan publik yang dapat menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan publik oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia ditetapkan dalam SOP pelayanan prima Kepolisian terpadu yang menjadi standar untuk dilaksanakan dari tingkat pusat sampai tingkat Kepolisian Sektor (Polsek) di seluruh wilayah Indonesia. Seiring dengan kemajuan teknologi dan perkembangan peradaban manusia dari masa ke masa, maka kebutuhan kepentingan manusia pun semakin bertambah. Yang dimana dapat membawa dampak negatif sebab akan mengakibatkan bertambahnya kemungkinan terjadinya kejahatan.¹

Layanan nomor 110 merupakan nomor pengaduan yang dapat dihubungi oleh masyarakat untuk melaporkan kejadian-kejadian yang berhubungan dengan tindak pidana atau keadaan darurat lainnya. Layanan ini bertujuan untuk memberikan respon cepat dan memfasilitasi koordinasi antara masyarakat dan aparat Kepolisian dalam penanggulangan

¹ Davit Kristianto, John Kenedi dan Ismail Jalili, Implementasi Sistem Informasi *Layanan Call Center* 110 Terhadap Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah, *Journal of Sharia and Legal Science*, Vol. 1 No. 3 Desember 2023

tindak kejahatan dan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap terselenggaranya layanan keamanan publik. Sistem tersebut direncanakan akan membuka saluran via telepon. Masyarakat yang nantinya melakukan panggilan ke nomor akses 110 akan langsung terhubung ke agen yang akan memberikan layanan berupa informasi, pelaporan (kecelakaan, bencana, kerusakan, dan lain-lain) dan pengaduan (penghinaan, ancaman, tindak kekerasan dan lain-lain). Masyarakat bisa menggunakan layanan *Call Center* 110 secara gratis. Adapun dalam perkembangannya, bahwa nomor 110 tidak hanya menjadi alat untuk pelaporan kejahatan, tetapi juga berfungsi untuk memberikan informasi terkait tindakan pencegahan, penanganan, serta mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya kerjasama antara Kepolisian dan warga dalam menciptakan lingkungan yang aman.²

Namun, meskipun layanan 110 telah hadir, masih banyak tantangan yang dihadapi dalam optimalisasi fungsinya, seperti kurangnya kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan layanan ini dengan maksimal, serta masih terbatasnya penyebaran informasi mengenai pentingnya layanan tersebut. Karena itu, penelitian ini difokuskan untuk mengkaji lebih dalam mengenai efektivitas pelayanan *Call Center* 110 Kepolisian dalam merespon cepat laporan kejahatan.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana tingkat efektivitas pelayanan *Call Center* 110 dalam merespon cepat laporan kejahatan yang masuk dari masyarakat?
2. Apa saja faktor penghambat dalam operasional yang dihadapi petugas *Call Center* 110 dalam memberikan respon cepat terhadap laporan kejahatan?

TUJUAN

1. Untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan *Call Center* 110 dalam Merespon Cepat Laporan Kejahatan.
2. Untuk mengidentifikasi faktor yang Menjadi Penghambat Dalam Operasional Yang Dihadapi Petugas *Call Center* 110 dalam Memberikan Respon Cepat Terhadap Laporan Kejahatan.

² Kristianto, Davit. *Implementasi Sistem Informasi Layanan Call Center 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu Terhadap Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah*. Diss. UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2023

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis dan empiris dalam bidang hukum. Pendekatan yuridis sosiologis yaitu merupakan pendekatan dengan cara meneliti penerapan hukum atau kebijakan dalam masyarakat secara nyata. Sementara itu, pendekatan empiris digunakan untuk memperoleh penjelasan dan pemahaman yang lebih jelas mengenai masalah yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang ada. Dalam penelitian ini, data diperoleh dari kombinasi data lapangan dan data pustaka, sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer yang diperoleh langsung dari narasumber melalui pengamatan di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Pelayanan Call Center 110 Kepolisian Dalam Merespon Cepat Laporan Kejahatan

Terdapat bahwa di dalam Kepolisian hukum dijalankan, dimaknai, dihidupkan, bahkan digunakan langsung sebagai pengambilan keputusan sehingga tepat jika tugas pokok Polri adalah pelindung, pengayom, pelayan, dan sebagai penegak hukum. Kejahatan dapat dikategorikan sebagai perilaku menyimpang dan selalu melekat dalam kehidupan masyarakat.³ Disisi lain, kejahatan dapat di kategorikan sebagai masalah kemanusiaan oleh karena itu tindak kejahatan harus ditangani dengan tindakan yang tepat karena tindak kejahatan tidak bisa terlepas dari kehidupan masyarakat. Tindakan menyimpang merupakan tindakan nyata yang menimbulkan ancaman nyata atau ancaman norma-norma sosial yang mendasari kehidupan atau keteraturan sosial serta dapat menimbulkan ketegangan individual ataupun ketegangan-ketegangan sosial dan merupakan ancaman yang nyata atau potensial bagi berlangsungnya ketertiban sosial masyarakat.

Call Center 110 merupakan salah satu layanan Kepolisian Republik Indonesia yang ditujukan untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, khususnya yang

³ Emilda Kuspraningrum dan Haris Retno Susmiyati, *Upaya Kepolisian Dalam Penegakan Hukum Terhadap Tindak Pidana Perdagangan Wanita Dan Anak Di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur*, (Kalimantan Timur, Universitas Mulawarman, 2020) hlm. 9

berkaitan dengan tindak kejahatan atau gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat. Layanan ini dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa dikenakan biaya dan bertujuan untuk memberikan respon yang cepat terhadap laporan yang masuk.⁴

Adapun mekanisme pengerjaan *Call Center* 110 diawali dari laporan masyarakat yang masuk melalui sambungan telepon. Pengaduan yang disampaikan tersebut akan diterima oleh operator *Call Center* 110 di wilayah masing-masing, dan selanjutnya diteruskan ke *Command Center* 110. Dalam tahap ini, laporan akan diproses dan diverifikasi berdasarkan informasi awal yang diberikan oleh pelapor. Setelah pengaduan tercatat, operator *Call Center* 110 akan menyampaikan informasi tersebut kepada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang berada di wilayah masing-masing tempat kejadian perkara tersebut dilaporkan. SPKT merupakan pusat koordinasi utama yang mengintegrasikan berbagai fungsi Kepolisian seperti Reserse Kriminal (Reskrim), Intelijen (Intel), dan petugas piket yang berjaga selama 1x24 jam.

Efektivitas pelayanan *Call Center* 110 tidak hanya ditentukan oleh kecepatan petugas dalam menjawab panggilan, tetapi juga mencakup kemampuan operator dalam mengidentifikasi situasi, mengumpulkan informasi yang akurat, dan mengkoordinasikan penanganan dengan unit Kepolisian terdekat. Oleh karena itu, efektivitas layanan ini dapat dilihat dari beberapa indikator utama, seperti ketepatan waktu, ketepatan informasi, ketersediaan sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, dan koordinasi antar unit.

Dari perspektif teknologi, *Call Center* 110 telah memanfaatkan sistem komunikasi berbasis digital yang memungkinkan penyampaian laporan secara real time ke satuan wilayah terdekat. Namun, keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, keandalan jaringan, serta kompetensi operator dalam menggunakan perangkat sistem tersebut. Aspek teknologi ini merupakan salah satu determinan utama dalam mewujudkan respon cepat dan akurat.

⁴ Wahyudi, D. (2021) *Berikan Jaminan Rasa Aman Ke Masyarakat, Polda Bengkulu Aktifkan Layanan Call Center 110*, TB News: Tribrata Aktual & Faktual

Pelaporan kejahatan yang ditindaklanjuti dengan cepat akan meningkatkan kepercayaan publik, sementara respon yang lambat atau tidak tepat dapat menimbulkan keraguan terhadap kinerja kepolisian. Penilaian efektivitas ini dapat diukur melalui survei pengguna, analisis waktu tanggap, jumlah laporan yang berhasil ditindaklanjuti, serta tingkat penyelesaian kasus.

Secara umum, penelitian mengenai efektivitas *Call Center* 110 akan menilai sejauh mana layanan ini mampu memberikan respon cepat, tepat, dan dapat diandalkan dalam menangani laporan kejahatan. Temuan penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan, seperti peningkatan kapasitas operator, pembaruan teknologi, perbaikan SOP, serta penguatan koordinasi antar-satuan Kepolisian. Dengan demikian, *Call Center* 110 dapat berfungsi lebih optimal sebagai garda terdepan dalam pelayanan Kepolisian berbasis kecepatan dan ketepatan penanganan laporan kejahatan.

B. Faktor Penghambat Dalam Operasional Yang Dihadapi Petugas *Call Center* 110 Dalam Memberikan Respon Cepat Terhadap Laporan Kejahatan

Pelayanan *Call Center* 110 merupakan komponen penting dalam upaya Kepolisian memberikan layanan darurat yang cepat, tepat, dan responsif. Keberhasilan layanan ini sangat bergantung pada efektivitas operasional di pusat panggilan (command center), terutama dalam merespon laporan kejahatan yang membutuhkan penanganan segera. Namun, dalam praktiknya, petugas *Call Center* 110 sering menghadapi berbagai hambatan yang dapat mengurangi efektivitas dan kecepatan respon. Hambatan tersebut dapat berasal dari aspek internal maupun eksternal.

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Salah satu hambatan utama adalah minimnya jumlah operator yang bertugas dibandingkan dengan tingginya volume panggilan yang masuk. Ketimpangan ini menyebabkan overload pekerjaan, sehingga waktu penanganan menjadi lebih lambat. Selain kuantitas, kualitas SDM juga berpengaruh: kurangnya pelatihan, rendahnya kompetensi analisis situasi, atau keterbatasan kemampuan komunikasi dapat menyebabkan kesalahan interpretasi laporan dan lambatnya proses eskalasi kepada unit lapangan.

2. Gangguan Jaringan Komunikasi

Gangguan pada jaringan telekomunikasi, baik akibat teknis sistem maupun faktor eksternal seperti cuaca, sering menjadi kendala dalam menerima dan mengirimkan informasi. Jika jaringan terputus atau tidak stabil, operator akan kesulitan menerima laporan secara jelas atau meneruskannya ke unit terkait, sehingga berdampak langsung pada waktu respon.

3. Kendala Koordinasi dengan Unit Lapangan

Proses penanganan laporan tidak berhenti pada penerimaan panggilan. Setelah informasi diverifikasi, operator harus berkoordinasi dengan satuan Kepolisian terdekat. Hambatan koordinasi, seperti keterlambatan respon unit lapangan, kurangnya petugas patroli, atau lokasi yang sulit dijangkau, dapat memperpanjang waktu tanggap terhadap laporan kejahatan.

4. Jumlah Panggilan Palsu

Banyak laporan menunjukkan bahwa sebagian panggilan ke nomor 110 merupakan panggilan iseng, *prank call*, atau laporan non-darurat. Volume panggilan yang tidak relevan ini membebani operator, menyebabkan antrian panggilan penting menjadi lebih panjang dan menghambat penanganan laporan kejahatan yang sebenarnya mendesak.

Faktor penghambat operasional *Call Center* 110 berasal dari aspek manusia, teknologi, proses kerja, hingga situasi eksternal. Hambatan-hambatan tersebut berpengaruh langsung terhadap kecepatan dan ketepatan respon terhadap laporan kejahatan. Mengidentifikasi dan memahami berbagai hambatan ini sangat penting agar institusi Kepolisian dapat melakukan perbaikan melalui peningkatan kualitas SDM, optimalisasi teknologi, penyempurnaan SOP, serta penguatan koordinasi dengan unit lapangan. Dengan demikian, efektivitas pelayanan *Call Center* 110 dapat semakin meningkat dalam memberikan respon cepat yang diharapkan masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari analisis mengenai efektivitas pelayanan *Call Center* 110 Kepolisian dalam merespon cepat laporan kejahatan dapat disimpulkan bahwa mengoptimalkan peranannya pihak Kepolisian masih belum optimal dalam menangani laporan yang masuk melalui *Call Center* 110. Pihak Kepolisian masih berupaya hingga sekarang dalam meningkatkan kualitas layanan melalui Biro Operasional. Adapun beberapa faktor yang menjadi penghambat pihak Kepolisian dalam menangani laporan yaitu masih terbatasnya sumber daya manusia (SDM), gangguan jaringan komunikasi, kendala koordinasi dengan unit lapangan, adanya panggilan palsu yang masuk.

Saran

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini, Efektivitas Pelayanan *Call Center* 110 Kepolisian Dalam Merespon Cepat Laporan Kejahatan agar meningkatkan kemampuan dalam pelayanannya terutama melalui layanan 110, khususnya dengan mengadakan sosialisasi dan meningkatkan sumber daya manusia (SDM) sebagai bentuk meningkatkan kualitas pelayanan *Call Center* 110.

DAFTAR PUSTAKA

- Davit Kristianto, John Kenedi dan Ismail Jalili, Implementasi Sistem Informasi *Layanan Call Center 110* Terhadap Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah, *Journal of Sharia and Legal Science*, Vol. 1 No. 3. (2023).
- Emilda Kuspraningrum dan Haris Retno Susmiyati, *Upaya Kepolisian Dalam Penegakan Hukum Terhadap Tindak Pidana Perdagangan Wanita Dan Anak Di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur*, Kalimantan Timur, Universitas Mulawarman, (2020)
- Kristianto, Davit. *Implementasi Sistem Informasi Layanan Call Center 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu Terhadap Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah*. Diss. UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, (2023).
- Wahyudi, D. *Berikan Jaminan Rasa Aman Ke Masyarakat, Polda Bengkulu Aktifkan Layanan Call Center 110*, TB News: Tribrata Aktual & Faktual (2021).