

Rumuskan Solusi Layanan 110 Lebih Maksimal, SOPS Polri Gelar FGD

Achmad Sarjono - MATAPUBLIK.CO.ID

Mar 20, 2023 - 17:41



JAKARTA - Upaya Polri meningkatkan pelayanan masyarakat terus dilakukan dengan berbagai metode dan inovasi. Dalam era digitalisasi dan keterbukaan informasi, Polri juga memiliki program pelayanan masyarakat yaitu layanan Polisi 110.

Layanan Polisi 110 ini adalah salah satu bagian upaya Polri dalam mempermudah masyarakat dapat terlayani oleh pihak kepolisian.



Dengan layanan ini masyarakat dapat menggunakan sarana pesawat telephone dengan menekan nomor 110 untuk melaporkan permasalahan yang ada di lingkungan masyarakat baik itu terkait gangguan kantibmas maupun tindak pidana lainnya.

Dalam rangka optimalisasi layanan Polisi 110 agar kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap Polri semakin meningkat, SOPS Polri menggelar Focus Group Discussion (FGD) di Jakarta, Senin (20/3).

Karodalops Sops Polri Brigjen Pol DR H. Endi Sutendi SIK,SH, MH mengatakan FGD ini diselenggarakan untuk membahas beberapa hal terkait peningkatan pelayanan Polisi untuk masyarakat melalui layanan 110.

“Kita perlu merumuskan solusi yang baik agar pelayanan call center 110 dapat melayani masyarakat lebih maksimal karena salah satu wujud Public Trust Polri adalah layanan 110 ini,” ujar Brigjen Pol DR H. Endi usai melaksanakan FGD.

Dalam peningkatan terhadap layanan Polisi 110 ini menurutnya diperlukan peningkatan infrastruktur yaitu dengan adanya harwat update baik hardware maupun software nya sehingga pengaduan dan informasi dari masyarakat dapat segera diterima dan di respon oleh operator.

Sehingga, lanjut Brigjen Pol DR H. Endi laporan pengaduan atau informasi dari terlapor dapat segera ditangani secara sistem dengan pemanfaatan teknologi yang sudah ada.

Selain itu, masih menurut Karodalops Sops Polri ini, perlu peningkatan kompetensi SDM operator yang menerima laporan pengaduan atau informasi dan juga personel di lapangan dalam hal kecepatan penanganan laporan pengaduan atau informasi tersebut.

“Untuk tata kelola penanganan laporan pengaduan atau informasi dari masyarakat juga harus jelas alurnya dari diterimanya laporan lalu diteruskan ke personel di lapangan hingga pengawasan tentang penanganan laporan pengaduannya,”pungkas Brigjen Endi.

Sebagai informasi, FGD yang digelar SOPS Polri tersebut menghadirkan narasumber antara lain Ketua Tim Infastruktur Keperluan Khusus Pita Lebar Ditjen PPI 1,Harapan Takaryawan, ST., MT , Lektor Kepala Dosen tetap STIK, Dr. Vita Mayastinasari, Wakaposko 2 Posko Presisi Polri Dr. Indarto, S.H., S.Sos., S.I.K., M.Si. dan Kabagjiansiskom Rotekom Div Tik Polri Kombes Pol Mashuri (*)