

## ABSTRAK

**BESSE SULISTIA SAID, 2022. Implementasi kebijakan Sistem Informasi Layanan *Call Center 110* di Kepolisian Resor Kabupaten Luwu Timur** (Dibimbing oleh : Muhlis Madani dan Hafiz Elfiansya)

Optimalisasi layanan *Call Center 110* dalam mempermudah dan meningkatkan mutu pelayanan kepolisian kepada masyarakat. Namun karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh kepolisian menyebabkan layanan *Call Center 110* kurang dikenal oleh masyarakat. Padahal layanan *Call Center 110* sangatlah penting diketahui oleh masyarakat dalam menghadapi keadaan darurat. Oleh karena itu dibutuhkannya Implementasi dalam pengelolaan layanan *Call Center 110* ini agar dapat berjalan dengan baik.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memenuhi Implementasi kebijakan Sistem Informasi Layanan *Call Center 110* di Kepolisian Resor Kabupaten Luwu Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah deskripsi kualitatif yaitu menggambarkan keadaan objek pada masa sekarang secara kualitatif data yang diperoleh dari penelitian. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan Implementasi kebijakan Sistem Informasi Layanan *Call Center 110* di Kepolisian Resor Kabupaten Luwu Timur belum berjalan dengan maksimal. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Meter (1975) yakni : Tujuan dan sasaran, mempermudah masyarakat dengan adanya layanan *Call Center 110* ini merupakan jawaban yang tepat dalam menangani permasalahan yang sering terjadi di sekitar masyarakat akan tetapi layanan *Call Center 110* masih belum tepat sasaran karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan menggunakan layanan ini, Sumber daya kebijakan dalam Implementasi Kebijakan layanan *Call Center 110* terlaksana dengan baik dapat dilihat dari banyaknya polisi yang bertugas disetiap harinya, Aktivitas pelaksana dan komunikasi dalam Implementasi Kebijakan layanan *Call Center 110*, komunikasinya masih kurang karena dapat di lihat dari kurangnya masyarakat yang mengetahui layanan ini, Karakteristik organisasi pelaksana dalam Implementasi Kebijakan layanan *Call Center 110*, sudah terlaksana karena dapat dilihat dari keramahan polisi di kantor kepolisian resor Kabupaten Luwu Timur, Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik dalam Implementasi Kebijakan layanan *Call Center 110*, masih belum terwujud karena dapat dilihat dari lingkungan eksternal (masyarakat) yang masih banyak belum mengetahui dan mengadukan permasalahan disekitar mereka malalui layanan ini, Disposisi atau sikap para pelaksana dalam Implementasi Kebijakan layanan *Call Center 110*, sikap para pelaksana baik dan ramah hanya saja masih kurang dalam mensosialisasikan layanannya.

**Kata kunci** : Implementasi, Kebijakan, *Call Center 110*, Luwu Timur