Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: galungwaknook@gmail.co

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (1) 2026, Page: 3735-3745

Implementasi Konsep Good Governance Pada Layanan Call Center 110 Di SPKT Polda Kalimantan Tengah

Lusiana Tampubolon
[1,2]Universitas Muhammadiyah Palangka Raya

Corresponding Author: Lusiana Tampubolon, lusianapky@gmail.com

Published: Januari , 2026

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji penerapan konsep Good Governance pada layanan Call Center 110 di SPKT Polda Kalimantan Tengah sebagai bentuk pelayanan publik berbasis sistem panggilan darurat. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, studi ini menggambarkan praktik transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas, serta pelaksanaan SOP dalam proses penanganan laporan masyarakat. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan dua petugas utama yang terlibat langsung dalam operasional layanan, yaitu IPDA Arif Budianto dan BRIPTU Ramadhan Setya Dwi Nugraha, serta diperkuat observasi dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip Good Governance telah berjalan melalui pencatatan laporan yang terstruktur, pengawasan internal melalui rekaman panggilan, pemanfaatan teknologi komunikasi, serta integrasi sistem pelimpahan otomatis ke satuan wilayah terkait. Meskipun demikian, berbagai tantangan masih muncul, seperti ketidakseimbangan kapasitas tiap Polres, kendala geografis, keterbatasan infrastruktur, variasi kompetensi operator, serta tingginya frekuensi panggilan tidak valid. Temuan ini menunjukkan bahwa penguatan SDM, pembaruan sistem teknologi, serta perluasan mekanisme umpan balik publik menjadi kebutuhan untuk membangun pelayanan yang lebih stabil dan konsisten.

Kata Kunci: Good Governance, Call Center, SPKT Polda Kalteng

ABSTRACT

This study examines the implementation of Good Governance within the 110 Call Center service at the Central Kalimantan Regional Police's SPKT unit, which operates as an emergency-based public service channel. Using a qualitative descriptive approach, the research explores how transparency, accountability, responsiveness, efficiency, and operational procedures are applied in handling public reports. Data were collected through in-depth interviews with two key operators, IPDA Arif Budianto and BRIPTU Ramadhan Setya Dwi Nugraha, and supported by observations and document review. The findings show that Good Governance principles are applied through structured documentation, internal monitoring using recorded calls, the use of digital communication technology, and an automatic report transfer system connecting callers with the nearest functional police units. Nevertheless, several challenges remain, including uneven handling capacity across police districts, geographical constraints, infrastructure limitations, operator skill variation, and a high volume of invalid calls. These insights indicate the need for strengthened human resources, upgraded technological systems, and expanded public feedback mechanisms to improve the stability and consistency of the service.

Keyword: Good Governance, Call Center 110, Police Emergency Service

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Konsep Good Governance berkembang sebagai suatu pendekatan pengelolaan organisasi publik yang bertujuan menghadirkan tata kelola yang terbuka, akuntabel, tertata, dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat (Yusnani et al., 2019). Pendekatan ini menuntut adanya sistem yang mampu memastikan setiap proses administratif berjalan secara transparan, prosedural, serta dapat dipertanggungjawabkan oleh pihak yang menjalankannya (Nedia et al, 2023). Dalam praktiknya, Good Governance menuntut konsistensi dalam penerapan aturan, pengelolaan sumber daya yang terukur, serta mekanisme pengawasan yang mampu menjaga kejelasan alur kerja di setiap tingkatan (Rewukero,

2022). Selain itu, Good Governance mendorong institusi publik untuk menyediakan ruang interaksi yang lebih luas antara penyedia layanan dan masyarakat agar aliran informasi bergerak secara jelas dan tidak terputus (Dahlia, 2023).

Dalam rangka menerapkan prinsip Good Governance pada Polda Kalimantan Tengah, Layanan Call Center 110 di lingkungan SPKT Polda Kalimantan Tengah hadir sebagai kanal yang memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan laporan kedaruratan, permintaan bantuan, maupun informasi terkait keamanan dan ketertiban. Keberadaan layanan ini menunjukkan upaya institusi kepolisian untuk menghadirkan mekanisme komunikasi yang lebih responsif dan mudah dijangkau oleh publik. Sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, pada beberapa institusi dan Perusahaan, Call Center menjadi salah satu wujud komitmen institusi untuk menyediakan akses layanan yang lebih terbuka (Ashar, 2025). Dalam konteks tersebut, penerapan prinsip Good Governance menjadi landasan yang dapat mendorong layanan ini bergerak menuju pengelolaan yang lebih terstruktur, jelas, dan dapat diandalkan oleh masyarakat dari berbagai latar belakang.

Konsep Good Governance mengedepankan transparansi, integritas, akuntabilitas, efisiensi, dan keterlibatan masyarakat dalam proses layanan public (Herman, 2025). Interaksi yang terjadi antara petugas Call Center 110 dan masyarakat menjadi salah satu titik krusial dalam menentukan kualitas layanan secara keseluruhan. Petugas perlu memahami prosedur pelayanan sekaligus mampu berkomunikasi secara empatik, jelas, dan informatif. Selain itu, masyarakat menuntut layanan yang tidak hanya cepat tetapi juga dapat dipercaya, sehingga laporan yang disampaikan diperlakukan secara profesional. Penerapan Good Governance menghadirkan standar yang mengarahkan bagaimana petugas memberikan pelayanan, bagaimana data laporan dikelola, serta bagaimana proses tindak lanjut dilakukan (Supardi, 2025). Penguatan kemampuan teknis maupun nonteknis petugas menjadi bagian dari proses implementasi prinsip ini agar layanan mampu berfungsi secara optimal.

Wakil Ketua II Komisi I DPRD, Syaufwan Hadi, menyambutnya sebagai langkah maju yang membuat akses masyarakat kepada kepolisian terasa lebih dekat dan teratur, terutama karena setiap laporan segera ditindaklanjuti melalui sistem aplikasi yang mencatat seluruh interaksi secara rapi. Di sisi masyarakat, layanan gratis yang menghubungkan warga langsung ke agen kepolisian untuk berbagai keadaan mulai dari kecelakaan hingga ancaman dipandang sebagai sarana yang membantu mereka merasa lebih terhubung dan terlindungi (Priyatmoko, 2025).

Masyarakat melihat kehadiran Call Center 110 dari Polda Kalteng sebagai saluran yang memberi rasa nyaman ketika harus melaporkan kejadian darurat, karena setiap pengaduan dijanjikan akan ditindaklanjuti dengan cepat oleh kantor kepolisian terdekat dan diawasi berjenjang hingga tingkat Polda. Penjelasan terbuka mengenai mekanisme tanggung jawab mulai dari Polsek, Polres, hingga Polda membuat warga merasa laporan mereka tidak akan terhenti tanpa jawaban. Layanan yang mampu menampung laporan kecelakaan, kriminalitas, bencana, kerusuhan, sampai pengaduan darurat lainnya juga memberi angin segar bagi warga yang selama ini membutuhkan jalur pelaporan yang lebih mudah dan langsung. Ajakan kepolisian agar masyarakat tidak ragu menggunakan nomor tersebut menambah keyakinan bahwa Call Center 110 dapat menjadi ruang komunikasi yang memperkuat rasa aman di sekitar mereka (Sriyanti, 2025).

Seiring meningkatnya ekspektasi publik terhadap kualitas pelayanan kepolisian, kajian mengenai penerapan konsep Good Governance pada Call Center 110 di SPKT Polda Kalimantan Tengah menjadi semakin relevan karena dapat menghadirkan penjelasan komprehensif tentang pola kerja petugas, hambatan operasional, efektivitas dukungan teknologi, serta alur pelaporan internal yang berjalan. Pembahasan menyeluruh mengenai aspek-aspek tersebut tidak hanya membantu memotret bagaimana prinsip tata kelola diterapkan dalam praktik, tetapi juga membuka ruang evaluasi dan penyusunan arah penguatan layanan di masa mendatang. Dalam konteks itu, pertanyaan penelitian diarahkan pada bagaimana penerapan prinsip Good Governance pada layanan Call Center 110 serta berbagai kendala yang muncul selama proses penerapannya, sehingga penelitian ini dapat memberi gambaran berkembangnya Call Center 110 sebagai saluran komunikasi publik yang mendukung peningkatan mutu layanan kepolisian secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan menggambarkan secara mendalam proses penerapan konsep Good Governance pada layanan Call Center 110 di SPKT Polda Kalimantan Tengah melalui pengumpulan data lapangan. Data utama diperoleh melalui wawancara mendalam dengan dua informan kunci, yaitu IPDA Arif Budianto selaku PS. PAMIN SIAGA 3 SPKT Polda Kalteng, dan BRIPTU Ramadhan Setya Dwi Nugraha selaku BA YANMAS SIAGA 3 SPKT Polda Kalteng, sebagai pihak yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan Call Center 110. Data tambahan diperoleh melalui studi dokumen internal, observasi prosedur pelayanan, serta penelaahan pedoman resmi terkait SOP Call Center 110. Seluruh data dianalisis melalui tahapan reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh pemahaman utuh mengenai tantangan, mekanisme pelaksanaan, dan kualitas penerapan prinsip Good Governance dalam pelayanan publik berbasis sistem panggilan darurat tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

KONSEP GOOD GOVERNANCE & KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK

Istilah Good Governance merujuk pada tata kelola pemerintahan yang baik. Konsep ini pertama kali diperkenalkan sekitar 125 tahun lalu oleh Presiden Amerika Serikat ke-27, Woodrow Wilson, yang dalam pidatonya menyampaikan gagasan bahwa penyelenggaraan pemerintahan idealnya dijalankan melalui sistem pengelolaan yang teratur dan berintegritas. Pandangannya disambut positif oleh kalangan akademisi dan kemudian berkembang menjadi kajian ilmiah yang semakin meluas. Meskipun telah lama dibahas di berbagai negara, gagasan ini baru memperoleh perhatian di Indonesia sekitar tahun 1998, bertepatan dengan masa reformasi yang membuka akses informasi secara lebih bebas serta dipengaruhi oleh interaksi pemerintah dengan berbagai negara dan lembaga donor internasional.

Prinsip good & clean government menjadi acuan dalam menentukan indikator penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas sesuai amanat UU No. 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Prinsip dalam konteks ini dipahami sebagai asas dasar yang menjadi landasan berpikir, mengambil keputusan, dan bertindak dalam penyelenggaraan pemerintahan sebagai berikut:

1. Partisipasi

Asas partisipasi memberi ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui perwakilan resmi, sebagai wujud demokrasi dan penyampaian aspirasi publik;

2. Penegakkan Hukum
   Asas penegakan hukum menuntut penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan supremasi hukum, kepastian hukum, penegakan yang konsisten dan tidak diskriminatif, serta independensi lembaga peradilan;
3. Transparansi
   Asas transparansi menjamin keterbukaan informasi bagi masyarakat agar dapat mengakses data yang benar dan bertanggung jawab, sehingga proses penyelenggaraan negara dapat diawasi oleh publik;
4. Daya Tanggap
   Asas daya tanggap menuntut pemerintah memahami dan merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat, melalui pelayanan yang proaktif serta peka terhadap dinamika publik;
5. Berorientasi pada Kesepakatan
   Asas orientasi kesepakatan menekankan pengambilan keputusan melalui musyawarah untuk mencapai kesepahaman bersama dengan melibatkan berbagai pihak dan memperkuat dukungan bagi kebijakan;
6. Kesetaraan
   Asas kesetaraan mengatur pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi, di mana semua warga berhak memperoleh perlakuan yang sama tanpa membedakan latar belakang apa pun;
7. Efektivitas dan Efisiensi

Asas efektivitas dan efisiensi mengatur agar penyelenggaraan negara menggunakan sumber daya secara tepat dan hemat melalui prosedur sederhana yang memberikan hasil optimal bagi masyarakat;

8. Akuntabilitas
   Asas akuntabilitas menuntut setiap pejabat publik bertanggung jawab atas tindakan dan kebijakan yang diambil serta membuka ruang evaluasi dari masyarakat sebagai pemberi mandat;
9. Visi Strategis
   Asas visi strategis mengarahkan pemerintah untuk memiliki pandangan jangka panjang dalam perumusan kebijakan agar pembangunan berkesinambungan dan terarah sesuai kebutuhan masa depan.

Adapun pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai pelaksana fungsi kenegaraan untuk memenuhi kebutuhan warga. Aparatur pemerintah dituntut menyediakan layanan yang maksimal dan berkualitas agar mampu membangun kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Kualitas layanan publik yang tercapai mencerminkan kemampuan aparatur dalam menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan harapan masyarakat.

Dalam komunikasi pelayanan publik, diperlukan beberapa kemampuan komunikasi verbal diantaranya;

1. Pastikan suara terdengar jelas, sesuaikan volume jika lingkungan bising, dan hindari gangguan sinyal saat berkomunikasi melalui telepon
2. Jangan tergesa-gesa saat menyampaikan informasi agar pesan tidak salah dipahami.
3. Kenali lawan bicara dan sesuaikan gaya komunikasi, serta gunakan sapaan ramah untuk mencairkan suasana
4. Gunakan kata yang tepat, dan jika belum tahu solusi, cari informasi terlebih dahulu agar tidak terjadi kesalahan penyampaian.
5. Berikan apresiasi atau pujian sederhana untuk menciptakan komunikasi yang lebih nyaman, terutama ketika menangani keluhan.

Dalam komunikasi pelayanan publik, juga diperlukan kemampuan untuk mendengarkan dengan baik diantaranya;

1. Fokus saat mendengar. Hindari gangguan dari sekitar maupun pikiran sendiri agar pesan dapat dipahami dengan jelas.
2. Pahami level mendengarkan:

1) *Discriminative listening* membedakan nada dan kecepatan suara.
2) *Comprehensive listening* memahami isi dan poin penting.
3) *Critical listening* menilai dan mengevaluasi pesan.
4) *Empathetic listening* menunjukkan empati dan kedekatan.

3. Tangkap poin kunci dengan memperhatikan kata penekanan atau pengulangan dari lawan bicara.
4. Jangan menginterupsi. Dengarkan sampai selesai agar pesan diterima secara utuh.
5. Tetap fokus meski tidak selalu tahu bagaimana merespons, karena pendengar yang baik dihargai oleh lawan bicara.

SPKT POLDA KALTENG DAN LAYANAN CALL CENTER 110 POLDA KALTENG

Layanan Call Center 110 Polda Kalimantan Tengah merupakan sarana komunikasi resmi Polri untuk menerima laporan masyarakat terkait gangguan keamanan, tindak pidana, dan situasi darurat melalui sambungan telepon bebas biaya selama 24 jam, dengan alur kerja yang mencakup greeting, pendataan identitas, pencatatan pada aplikasi, serta eskalasi ke satuan wilayah sesuai kebutuhan pelapor; penyelenggaraan layanan ini ditunjang perangkat infrastruktur di 15 titik, pelatihan operator tingkat Polda maupun daring bersama Div TIK Mabes Polri, serta pengembangan integrasi dengan

aplikasi seperti Gojek, Grab, dan DPR RI guna memperluas kemampuan respon terhadap berbagai kondisi darurat.

No.	Satuan Wilayah	Jumlah Call Routing	Jumlah Call Masuk	Jumlah Call Ditangani	Jumlah Missed Call	Jumlah Call Tidak Ditangani	Presentase Call Dijawab
1	Polda Kalimantan Tengah	0	23090	22423	417	250	98,92
2	Polresta Palangkaraya	12904	7753	2659	1781	3313	57,27
3	Polres Barito Selatan	3037	1837	1005	340	492	73,22
4	Polres Barito Timur	2473	2107	2043	61	3	99,86
5	Polres Barito Utara	5445	3065	374	807	1884	38,53
6	Polres Gunung Mas	4155	1557	363	375	819	47,4
7	Polres Kapuas	11975	7010	2258	1518	3234	53,87
8	Polres Katingan	7310	6046	5798	220	28	99,54
9	Polres Kota Waringin Barat	9385	4582	2749	1014	819	82,13
10	Polres Kota Waringin Timur	22424	13438	4565	3041	5832	56,6
11	Polres Lamandau	4075	1750	1051	326	373	78,69
12	Polres Murung Raya	2569	1770	1625	93	52	97,06
13	Polres Pulang Pisau	5666	2604	911	639	1054	59,52
14	Polres Seruyan	6069	2481	1291	412	778	68,64
15	Polres Sukamara	2647	885	508	155	222	74,92

Data penanganan panggilan memperlihatkan kinerja yang beragam, dengan Polda Kalimantan Tengah, Polres Barito Timur, Polres Katingan, dan Polres Murung Raya menunjukkan tingkat respons tinggi di atas 97%, sedangkan beberapa wilayah seperti Polres Barito Utara, Polres Gunung Mas, Polres Kapuas, Polresta Palangkaraya, dan Polres Kotawaringin Timur masih menghadapi hambatan dengan persentase respons lebih rendah; variasi ini menandakan kebutuhan penguatan SDM dan infrastruktur agar kualitas layanan dapat lebih merata di seluruh wilayah.

Penerapan konsep Good Governance dalam layanan Call Center 110 di SPKT Polda Kalimantan Tengah dijalankan melalui serangkaian kebijakan dan mekanisme operasional yang disusun untuk menjaga kualitas pelayanan publik. Hal ini dijelaskan oleh IPDA Arif Budianto, selaku PS. PAMIN SIAGA 3 SPKT Polda Kalteng, bahwa internal Polda telah memiliki pedoman kerja yang terstruktur sebagai dasar pelaksanaan layanan. Ia mengatakan bahwa salah satu fokus kebijakan adalah "memastikan bahwa prosedur penanganan aduan melalui 110 berjalan jelas dan dapat dipertanggungjawabkan". Pernyataan tersebut menggambarkan komitmen organisasi dalam menyediakan ruang komunikasi publik yang terkontrol dan terdokumentasi.

Konsep transparansi menjadi salah satu pondasi dalam pelaksanaan layanan Call Center 110. IPDA Arif Budianto menjelaskan bahwa anggota yang bertugas wajib menjalankan SOP nasional terkait pencatatan, verifikasi, dan waktu respons. Dalam wawancara, ia menyampaikan bahwa "kami menyampaikan informasi dasar kepada masyarakat misalnya jenis-jenis laporan yang bisa diterima melalui 110 agar masyarakat paham mekanismenya." Transparansi ini memberikan pemahaman bagi masyarakat tentang apa yang dapat diadukan dan bagaimana proses pelaporan dijalankan, sehingga jalur komunikasi antara masyarakat dan kepolisian menjadi lebih terbuka dan mudah dijangkau.

Nilai akuntabilitas juga diterapkan secara nyata melalui kontrol internal yang ketat. Sejalan dengan itu, BRIPTU Ramadhan Setya Dwi Nugraha, BA YANMAS SIAGA 3 SPKT Polda Kalteng, menjelaskan bahwa setiap panggilan yang masuk direkam dan dimonitor untuk menghindari penyalahgunaan wewenang. Ia menyampaikan bahwa "setiap panggilan yang masuk direkam dan dimonitor secara internal… untuk memastikan bahwa setiap tindakan dapat dievaluasi." Pengelolaan rekaman panggilan menjadi bukti operasional yang memungkinkan proses audit, klarifikasi terhadap komplain, serta bahan pengambilan keputusan berbasis data.

Nilai responsivitas terlihat dari komitmen untuk segera menindaklanjuti laporan darurat melalui sistem pelimpahan otomatis pada unit terkait. IPDA Arif Budianto menyebut bahwa "laporan yang sifatnya darurat dapat segera ditindaklanjuti, kami memiliki sistem pelimpahan yang otomatis mengarahkan pengaduan ke satuan fungsi terdekat." Mekanisme ini menunjukkan bahwa pelayanan Call Center 110 tidak hanya menerima laporan, tetapi juga menghubungkannya langsung dengan unit lapangan yang berwenang. Jalur respons menjadi lebih cepat karena komunikasi antarunit telah terintegrasi melalui sistem digital dan Command Center.

Dalam aspek efisiensi, pelaksanaan layanan Call Center 110 turut memanfaatkan teknologi komunikasi modern yang mendukung penyederhanaan proses kerja. IPDA Arif menjelaskan bahwa penggunaan integrasi sistem dan pelatihan operator dilakukan untuk "meminimalkan birokrasi dalam merespons laporan masyarakat." Strategi tersebut menunjukkan perubahan kultur kerja menuju pemrosesan laporan yang lebih cepat, tepat, dan berbasis pemanfaatan teknologi. Upaya peningkatan kapasitas operator dilakukan melalui pelatihan langsung dan pelatihan daring yang difasilitasi Divisi Teknologi Informasi Mabes Polri.

Pengawasan internal juga menjadi bagian dari implementasi Good Governance. Dalam wawancara, IPDA Arif menyampaikan bahwa "kami memiliki mekanisme internal audit serta supervisi dari Bidang Propam dan Itwasda untuk memastikan layanan 110 berjalan sesuai standar etika dan prosedur." Mekanisme ini membantu memastikan bahwa evaluasi kualitas layanan tidak bersifat spontan atau insidental, melainkan sistematis dan terjadwal. Selain audit internal, umpan balik masyarakat juga digunakan untuk mengidentifikasi kekurangan operasional yang perlu diperbaiki.

Implementasi Good Governance pada layanan Call Center 110 juga melibatkan partisipasi publik sebagai sarana peningkatan kualitas. BRIPTU Ramadhan Setya Dwi Nugraha menjelaskan bahwa masyarakat dapat memberikan masukan terkait pelayanan melalui berbagai kanal komunikasi, termasuk media sosial resmi dan SPKT. Ia mengatakan "masyarakat didorong aktif melaporkan kejadian yang mengganggu keamanan… kami membuka saluran umpan balik agar masyarakat dapat menilai kualitas layanan 110." Melalui keterlibatan publik, Polda Kalteng dapat memperoleh masukan langsung sebagai dasar pengembangan kebijakan dan strategi operasional.

Maka berdasarkan prinsip Good Governance, beberapa Langkah implementasi yang telah dilakukan Polda Kalteng adalah sebagai berikut;

Prinsip Good Governance	Praktik pada Call Center 110 SPKT Polda Kalteng
Partisipasi	Masyarakat dilibatkan melalui umpan balik, laporan, dan survei penilaian pelayanan sebagai dasar evaluasi perbaikan layanan.
Penegakan Hukum	Setiap laporan melalui 110 wajib diverifikasi, dicatat, dan ditindaklanjuti sesuai SOP dan kode etik. Pelanggaran ditangani melalui Propam dan Itwasda.
Transparansi	Mekanisme pelaporan, jenis laporan yang diterima, dan alur kerja pelayanan disampaikan kepada publik untuk memberikan akses informasi yang jelas.
Daya Tanggap (Responsivitas)	Sistem pelimpahan otomatis ke satuan fungsi terdekat mempercepat penanganan laporan darurat dan mengurangi waktu respons.
Berorientasi pada Kesepakatan	Penyusunan SOP dilakukan melalui koordinasi lintas fungsi, uji coba, dan evaluasi bersama untuk menghasilkan standar yang operasional di lapangan.
Kesetaraan	Seluruh laporan ditangani tanpa membedakan status sosial, identitas, suku, atau gender. Sistem dan pelatihan dirancang untuk meminimalkan bias.
Efektivitas dan Efisiensi	Pemanfaatan teknologi komunikasi, command center, dan proses penyaringan laporan melalui operator terlatih mempercepat penanganan kasus.
Akuntabilitas	Seluruh panggilan direkam dan dipantau real-time untuk audit, kontrol mutu, dan tindak lanjut komplain secara objektif.
Visi Strategis	Pengembangan inovasi digital, integrasi aplikasi panic button, dan rencana peningkatan pelatihan operator untuk menjawab kebutuhan masa depan.

Adapun berdasarkan tahapan dalam komunikasi publik, beberapa Langkah implementasi yang telah dilakukan Polda Kalteng adalah sebagai berikut;

Aspek Komunikasi Publik	Prinsip / Kompetensi yang Diharapkan
Komunikasi Verbal Kejelasan Suara	Suara harus terdengar jelas, volume disesuaikan, dan menghindari gangguan teknis

Aspek Komunikasi Publik	Prinsip / Kompetensi yang Diharapkan
Penyampaian Informasi Tidak Tergesa	Menyampaikan informasi dengan tempo teratur untuk menghindari kesalahpahaman
Penyesuaian Gaya Komunikasi	Menyesuaikan gaya bicara sesuai karakter lawan bicara dan menggunakan sapaan ramah
Ketepatan Pemilihan Kata	Menggunakan pilihan kata yang tepat dan menghindari asumsi tanpa informasi jelas
Memberikan Apresiasi atau Penguatan Positif	Menggunakan penghargaan verbal untuk meningkatkan kenyamanan komunikasi
Kemampuan Mendengarkan – Fokus Penuh	Menghilangkan gangguan agar pesan pelapor dipahami tepat
Level Mendengarkan	Menerapkan discriminative, comprehensive, critical, dan empathetic listening sesuai kebutuhan situasi
Menangkap Poin Kunci	Memperhatikan kata kunci dan pengulangan untuk menentukan kebutuhan pelapor
Tidak Menginterupsi	Mendengarkan sampai selesai sebelum merespons
Tetap Fokus Tanpa Menguasai Reaksi Sepenuhnya	Mendengarkan meski belum memiliki solusi langsung

Sehingga, implementasi konsep Good Governance pada layanan Call Center 110 di SPKT Polda Kalimantan Tengah terlihat melalui pemanfaatan teknologi, penerapan SOP yang terstruktur, dan mekanisme kerja yang terdokumentasi sehingga proses penanganan laporan berjalan lebih transparan, akuntabel, dan cepat; kolaborasi antara penggunaan perangkat, pelatihan operator, umpan balik masyarakat, serta standar komunikasi publik turut memperkuat kualitas layanan dan meningkatkan kepercayaan warga terhadap institusi kepolisian.

TANTANGAN PADA IMPLEMENTASI KONSEP GOOD GOVERNANCE PADA LAYANAN CALL CENTER 110

Implementasi prinsip Good Governance pada layanan Call Center 110 SPKT Polda Kalimantan Tengah menghadapi sejumlah tantangan yang muncul dari aspek operasional, sumber daya manusia, dan kondisi geografis wilayah. IPDA Arif Budianto, selaku PS. PAMIN SIAGA 3 SPKT Polda Kalteng, menjelaskan bahwa salah satu kendala utama adalah menjaga konsistensi kecepatan respon untuk seluruh laporan masyarakat. Ia menyampaikan bahwa "kami sangat menekankan agar respon terhadap panggilan 110 itu cepat terutama untuk laporan darurat," namun realitas beban panggilan yang fluktuatif membuat operator harus mampu beradaptasi dengan kondisi

yang berubah-ubah. Situasi seperti ini menuntut kesiapan teknis dan mental operator untuk tetap stabil ketika menghadapi lonjakan jumlah panggilan.

Tantangan berikutnya berkaitan dengan kualitas profesionalisme dan integritas petugas yang bertugas di Call Center 110. Sebagaimana dijelaskan BRIPTU Ramadhan Setya Dwi Nugraha, BA YANMAS SIAGA 3 SPKT Polda Kalteng, bahwa ketepatan dan etika komunikasi operator memiliki dampak besar pada hasil penanganan laporan. Ia menyampaikan bahwa "petugas 110 harus mematuhi kode etik Polri dan SOP pelayanan publik… termasuk kemampuan komunikasi dan kesabaran." Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi kemampuan operator untuk tetap objektif dan netral meskipun menghadapi laporan yang emosional atau situasi tekanan yang tinggi.

Kendala berikutnya muncul pada aspek transparansi dan akuntabilitas laporan. Publik sering berharap agar perkembangan laporan dapat dipantau secara cepat dan jelas, sementara sistem pelacakan internal harus tetap menjaga kerahasiaan pelapor dan operasional kepolisian. IPDA Arif Budianto menjelaskan bahwa rekaman panggilan menjadi alat kontrol, "setiap panggilan yang masuk direkam dan dimonitor secara internal… untuk memastikan bahwa setiap tindakan dapat dievaluasi," namun keinginan masyarakat untuk memperoleh informasi progres laporan secara terbuka masih menjadi tantangan administratif.

Faktor geografis Kalimantan Tengah juga menjadi tantangan besar dalam penerapan Good Governance pada layanan Call Center 110. Wilayah yang luas, kondisi lapangan yang tidak selalu aksesibel, serta sejumlah daerah terpencil menyebabkan waktu respon berbeda antara wilayah kota dan wilayah pedalaman. BRIPTU Ramadhan menyampaikan bahwa kondisi lapangan sering mempengaruhi efektivitas tindak lanjut laporan, menjelaskan bahwa di daerah tertentu "akses jalan sulit dan komunikasi tidak selalu stabil, sehingga koordinasi tambahan sering diperlukan." Situasi ini memperlihatkan bahwa prinsip responsivitas membutuhkan dukungan infrastruktur fisik, bukan hanya kesiapan operator.

Pada aspek validitas laporan, tantangan muncul dari maraknya panggilan palsu atau prank call yang menghambat penanganan kasus riil. Beban tambahan ini berdampak besar pada pemanfaatan sumber daya dan waktu penanganan laporan riil. Berdasarkan penuturan narasumber, ada kejadian masyarakat yang melakukan panggilan iseng berulang-ulang, sehingga "laporan palsu bisa membahayakan, karena tim yang seharusnya menangani darurat malah dialihkan ke laporan yang tidak nyata," sebagaimana dijelaskan dalam wawancara. Upaya penyaringan informasi membutuhkan ketelitian operator dan ketersediaan data yang kuat agar laporan tidak disalahartikan.

KESIMPULAN

Penerapan Good Governance pada layanan Call Center 110 di SPKT Polda Kalimantan Tengah berjalan melalui mekanisme pelayanan yang tertata, penggunaan sistem digital, serta pengawasan berlapis melalui rekaman panggilan dan koordinasi lintas unit. Transparansi didukung penyampaian informasi dasar kepada masyarakat, sementara akuntabilitas dijaga melalui dokumentasi dan audit internal. Responsivitas diperkuat dengan pelimpahan otomatis ke wilayah terdekat, ditambah penerapan standar komunikasi publik yang mengatur intonasi, ketepatan informasi, dan empati operator. Data menunjukkan beberapa Polres sudah mencapai capaian penanganan panggilan yang tinggi, meskipun sebagian wilayah masih berada pada kategori rendah akibat keterbatasan SDM dan infrastruktur.

Di sisi lain, berbagai kendala tetap muncul, seperti lonjakan panggilan pada waktu tertentu, hambatan geografis, perbedaan kapasitas operator, konektivitas jaringan, serta tingginya panggilan tidak valid. Tuntutan publik terhadap kejelasan perkembangan laporan juga membuat sistem pelacakan perlu terus disesuaikan agar tetap menjaga kerahasiaan data. Kompleksitas koordinasi lintas unit menambah kebutuhan akan prosedur kerja yang lebih sinkron, terutama ketika laporan memerlukan penanganan gabungan dari berbagai fungsi atau instansi eksternal.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto, Mewujudkan Good Governanca Melalui Pelayanan Publik, UGM Press, Yogyakarta, 2006.

Andri Sri Yusnani et. al. "Analisis Kebijakan Publik Dan Reformasi Birokrasi Dalam Mewujudkan Good Governance". 2024. Kompak :Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi 17 (2): 410-18. https://doi.org/10.51903/kompak.v17i2.2019

Ashar Hamka. Peran Call Center dalam Pelayanan Instansi. Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-parepare/baca-artikel/16757/Peran-Call-Center-dalam-Pelayanan-Instansi.html diakses pada 24 November 2025.

Dahlia, Nelly. 2023. "UPAYA MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI COLLABORATION GOVERNANCE DALAM PENGELOLAAN BUMDESA". Journal of Governance Innovation 5 (1):61-79. https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2274

Deli Bunga Saravistha et. al. (2022). *Pendidikan Kewarganegaraan.* Penerbit Widina. Bandung.

Firma Hukum Wahyudi & Sinuraya Law Office. 2025. Memahami Laporan dan Aduan Polisi. https://wahyudisinuraya.com/memahami-laporan-dan-aduan-polisi/ Diakses 24 Oktober 2025

Herman, Faisal, Masjrul Janto Usman, dan Arif Ferdian. "Good Governance di Level Mikro: Studi Integritas, Transparansi, dan Responsivitas Pemerintah Kelurahan Ponjalae Kota Palopo pada Komunitas Pesisir." Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik 12, no. 4 (2025): 1593–1602. https://doi.org/10.37606/publik.v12i4.2099

Hlm. 128

http://www.sofian.staffugm.ac.id/artikel/membangungood-Governance

Issha Harruma. 2022. Struktur Organisasi Polda. https://nasional.kompas.com/read/2022/06/10/03150001/struktur-organisasi-polda. Diakses 24 Oktober 2025

MAJALAH 110 BID TIK Polda Kalteng. Layanan Command Center 110 Polri Polda Kalimantan Tengah. Palangka Raya: Bid TIK Polda Kalteng, 2024.

Novita. Anggota DPRD Dukung Polda Kalteng Gencarkan Sosialisasi Call Center 110. Lentera Today. Diakses dari https://lenteratoday.com/post/item/226430/Anggota-DPRD-Dukung-Polda-Kalteng-Gencarkan-Sosialisasi-Call-Center-110 pada 24 November 2025

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Daerah, Pasal 21.

Priyatmoko, Hendry. Dewan Sebut Call Center 110 Wujud Peningkatan Layanan Keamanan Warga. Pro Kalteng. 2025. Diakses dari https://prokalteng.jawapos.com/dprd/dprd-palangkaraya/24/11/2025/dewan-sebut-call-center-110-wujud-peningkatan-layanan-keamanan-warga/ pada 24 November 2025

Resmadiktia, Nedia, Yusuf Utomo, and Laode Aiman. 2023. "Pertanggungjawaban Pemerintah Dalam Mewujudkan Good Governance Sesuai Hukum Administrasi Negara". Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan 9 (11), 685-97. https://doi.org/10.5281/zenodo.8097882.

Ridwan, Tiga Dimensi Hukum Administrasi Negara dan Peradilan Administrasi, FH UII Press, cetakan pertama, 2009, hlm. 46.

Riwukore, J. R., Habaora, F., & Terttiaavini, T. (2022). Good Governance Dalam Mengukur Kinerja Lembaga Negara (Review). Jurnal Pemerintahan Dan Politik, 7(1). https://doi.org/10.36982/jpg.v7i1.1974

Sata, Ade. Polda Kalteng Pastikan Call Center 110 Siap Respons Cepat Laporan Masyarakat. Diakses dari https://barito.inews.id/read/599565/polda-kalteng-pastikan-call-center-110-siap-respons-cepat-laporan-masyarakat pada 24 November 2025

Sinambela dalam Harbani,Pasolong.2013.Kepemimpinan Birokrasi. Bandung : CV.Alfabeta.

Sriyanti, Surya. Polda Kalteng Pastikan Call Center 110 Siap Tindak Lanjuti Laporan Masyarakat. Media Indonesia. Diakses dari https://mediaindonesia.com/nusantara/776096/polda-kalteng-pastikan-call-center-110-siap-tindak-lanjuti-laporan-masyarakat#google_vignette pada 24 November 2025

Supardi, Supardi, Hasanuddin Remmang, and Lukman Setiawan. 2025. "IMPLEMENTASI PRINSIP PELAYANAN GOOD GOVERNANCE OLEH ANGGOTA POLRI PADA KANTOR

KEPOLISIAN RESOR JENNEPONTO". Indonesian Journal of Business and Management 7 (2):286-93. https://doi.org/10.35965/jbm.v7i2.5283.
Tri Wahyuti Wahyutama. Pengelolaan Layanan Publik di Organisasi Pemerintah Daerah. CV. Ausy Media. Tulungagung. 2020. Hlm. 8
Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Wrihatnolo, randi R. Dan Riant Nugroho Dwidjowoyoto, Manajemen pemberdayaan, Jakarta, Elexmedia Komputindo, 2007. hlm. 125