

Sosialisasi Aplikasi Omni Berbasis Teknologi Informasi Melalui Layanan Call Center 110 dan Penanganan Gangguan Sistem 110

Rama Prameswara Ritonga^{1,*}, Ramadhanu Ginting²

¹Jurusan Teknik Komputer dan Informatika, Program Studi Teknologi Rekayasa Multimedia Grafis, Politeknik Negeri Medan, Medan, Indonesia

²Jurusan Teknik Komputer dan Informatika, Program Studi Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Medan, Medan, Indonesia

Email: ^{1,*}ramaprameswara@polmed.ac.id, ²ramadhanuginting@polmed.ac.id

(* : coresponding author)

Abstrak–Layanan Call Center 110 merupakan layanan kepolisian terpadu yang menjadi garda terdepan dalam menerima laporan, pengaduan, dan permintaan bantuan dari masyarakat. Keberhasilan layanan ini sangat bergantung pada kompetensi operator dalam mengoperasikan aplikasi Omni berbasis teknologi informasi serta kemampuan dalam menangani gangguan sistem 110. Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan kegiatan sosialisasi dan peningkatan kapasitas operator layanan 110 dalam penggunaan aplikasi Omni serta penanganan gangguan sistem. Metode yang digunakan meliputi pelatihan teknis, simulasi penanganan laporan, dan pendampingan operator. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman operator terhadap fitur aplikasi Omni, alur pelayanan Call Center 110, serta kesiapsiagaan dalam menghadapi gangguan sistem. Dengan demikian, sosialisasi yang berfokus pada operator berperan penting dalam meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan kepolisian kepada masyarakat.

Kata Kunci: Operator 110; Aplikasi Omni; Call Center 110; Sosialisasi; Gangguan Sistem

Abstract–The 110 Call Center service is an integrated police service that serves as the frontline in receiving reports, complaints, and requests for assistance from the public. The effectiveness of this service is highly dependent on the competence of operators in utilizing the Omni application based on information technology, as well as their ability to handle disruptions in the 110 system. This article aims to describe socialization activities and capacity building for 110 service operators in the use of the Omni application and in handling system disruptions. The methods employed include technical training, report-handling simulations, and operator mentoring. The results indicate an improvement in operators' understanding of the Omni application features, the workflow of the 110 Call Center service, and their readiness in responding to system disruptions. Therefore, operator-focused socialization plays an important role in enhancing professionalism and the quality of police public services.

Keywords: 110 Operator; Omni Application; 110 Call Center; Socialization, System Disruption

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong institusi pelayanan publik untuk beradaptasi dan berinovasi guna meningkatkan kualitas layanannya (Dwiyanto, 2018; Nugroho, 2019). Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sebagai salah satu institusi pelayanan publik memiliki peran strategis dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. (K. P. A. N. dan R. B. R. Indonesia, 2020) Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah layanan 110, yaitu layanan pengaduan dan pelaporan masyarakat yang dapat diakses secara cepat melalui sambungan telepon maupun aplikasi (K. N. R. Indonesia, 2021, 2022).

Transformasi digital dalam pelayanan kepolisian menuntut kesiapan sumber daya manusia, khususnya operator yang bertugas pada layanan Call Center 110 (Laudon & Laudon, 2022). Operator 110 memiliki peran strategis sebagai penghubung langsung antara masyarakat dan institusi kepolisian, sehingga dituntut untuk memiliki kemampuan teknis, ketelitian, serta kecepatan dalam merespons setiap laporan yang masuk (Wibowo, 2019).

Aplikasi Omni berbasis teknologi informasi dikembangkan untuk mendukung kinerja operator dalam mengelola laporan, melakukan pencatatan, serta meneruskan informasi kepada satuan terkait secara integrasi (Jogiyanto, 2018). Namun, dalam pelaksanaannya, operator sering dihadapkan pada kendala teknis maupun gangguan sistem 110 yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, sosialisasi dan pelatihan yang berfokus pada operator menjadi kebutuhan penting guna memastikan layanan Call Center 110 berjalan secara optimal, profesional, dan berkelanjutan. (K. N. R. Indonesia, 2022)

Kegiatan sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi operator Call Center 110 dalam mengoperasikan aplikasi Omni, memberikan pemahaman mendalam mengenai alur kerja layanan 110 berbasis teknologi informasi, meningkatkan kemampuan operator dalam mengidentifikasi dan menangani gangguan sistem 110, dan mendukung terciptanya pelayanan Call Center 110 yang responsif, akurat, dan profesional. (K. N. R. Indonesia, 2022)

2. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan PKM ini dirancang untuk meningkatkan kapasitas mitra, yaitu operator layanan Call Center 110, melalui pendekatan edukatif, partisipatif, dan aplikatif(Sugiyono, 2021). Pendekatan ini dipilih karena efektif dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia pada organisasi pelayanan publik(Dwiyanto, 2018).

Tahapan kegiatan meliputi pemetaan kebutuhan operator, penyampaian materi teknis, simulasi penggunaan aplikasi Omni, serta evaluasi capaian kegiatan. Pelatihan teknis dan simulasi dipandang sebagai metode yang tepat untuk meningkatkan keterampilan operasional dan kesiapsiagaan operator dalam menghadapi kondisi nyata pelayanan (Pressman & Maxim, 2020; Sari & Prasetyo, 2020).

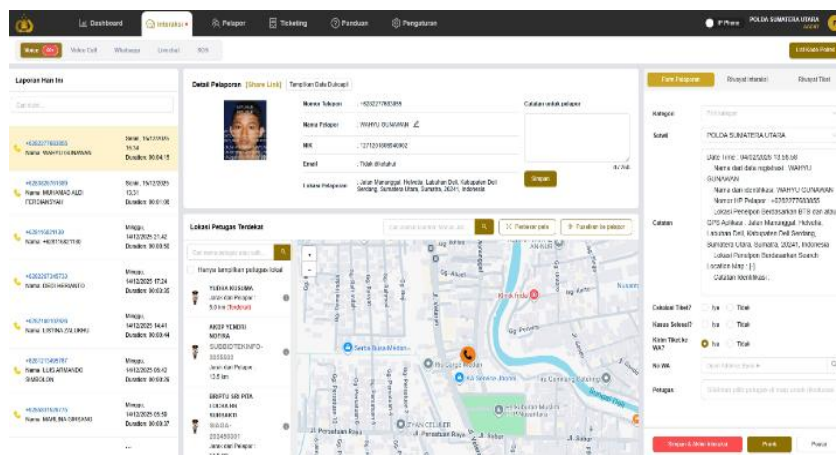
Capaian keberhasilan kegiatan PKM diukur melalui perbandingan kondisi mitra sebelum dan sesudah pelaksanaan kegiatan. Pengukuran dilakukan berdasarkan indikator pemahaman, keterampilan operasional, responsivitas layanan, dan kemampuan penanganan gangguan sistem, sebagaimana disarankan dalam evaluasi pelayanan publik berbasis teknologi (K. P. A. N. dan R. B. R. Indonesia, 2020; Parasuraman et al., 1988).

Tabel 1. Capaian Keberhasilan Kegiatan PKM pada Operator Call Center 110

No	Aspek	Kondisi Sebelum PKM	Kondisi Setelah PKM	Indikator Capaian
1	Pemahaman Aplikasi Omni	Operator memiliki pemahaman terbatas terhadap fitur aplikasi Omni	Operator memahami fungsi dan fitur utama aplikasi Omni	Operator mampu menjelaskan fungsi dan fitur aplikasi Omni
2	Keterampilan Operasional	Pengoperasian aplikasi masih bergantung pada panduan	Operator mampu mengoperasikan aplikasi Omni secara mandiri	Operator dapat menerima dan meneruskan laporan tanpa pendampingan
3	Penanganan Gangguan Sistem 110	Operator belum memahami prosedur penanganan gangguan sistem	Operator memahami jenis gangguan dan langkah penanganan awal	Operator mampu melakukan troubleshooting awal sesuai SOP
4	Responsivitas Layanan	Waktu respons terhadap laporan relatif lambat	Waktu respons lebih cepat dan terstruktur	Peningkatan kecepatan dan ketepatan respons layanan
5	Partisipasi Mitra	Partisipasi operator masih pasif	Operator aktif dalam diskusi dan simulasi	Keaktifan operator selama kegiatan PKM

2.1 Omni-Yanpol

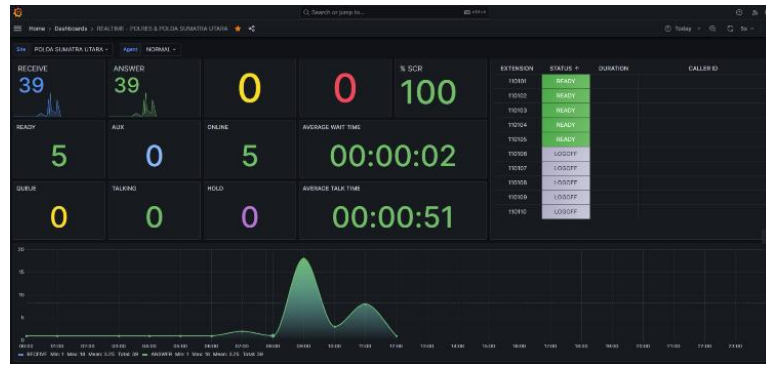
Omni-yanpol Adalah aplikasi untuk pencatatan laporan Masyarakat melalui Call Center 110. Omni yanpol memiliki beberapa fitur untuk mengetahui keberadaan Masyarakat, juga aplikasi ini bersinergi dengan data dukcapil dan data seluler provider jaringan handphone sehingga data yang ditampilkan berdasarkan penelpon 110 akurat.



Gambar 1. Aplikasi Omni Yanpol 110

2.2 Grafana

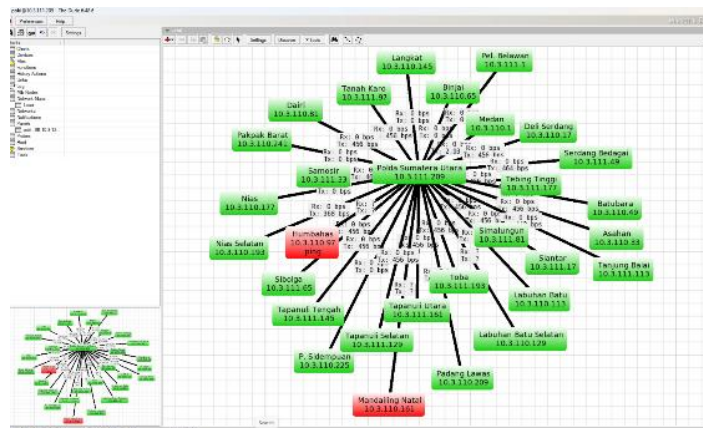
Grafana adalah aplikasi untuk memantau keaktifan dari perangkat Avaya IP Phone polres jajaran secara realtime ataupun secara rekaman data. Pada aplikasi ini terpantau keaktifan dari polres jajaran dan juga dapat dilakukan pengecekan untuk setiap panggilan yang terjawab, tidak terjawab, dan juga miscall.



Gambar 2. Aplikasi Grafana untuk monitoring Avaya

2.3 Dude

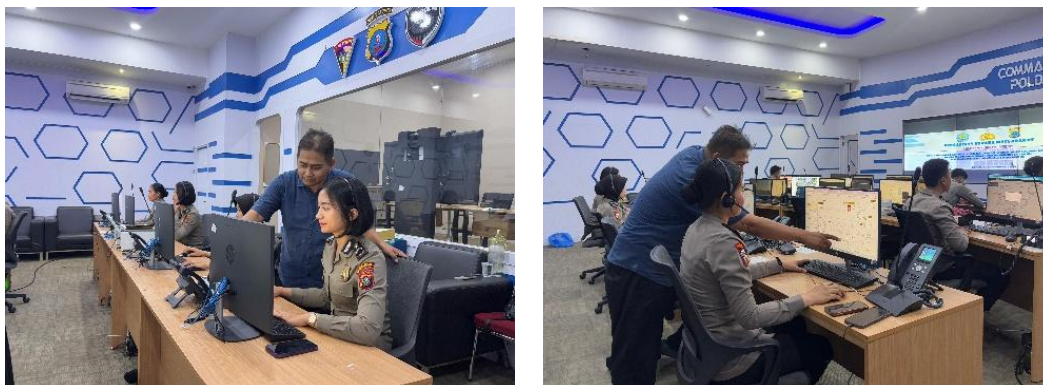
Dude adalah aplikasi untuk memantau jaringan internet melalui router sejajaran polres wilayah sumatera utara. Aplikasi ini memberikan keterangan IP address router dan juga keaktifannya, jika hijau berarti jaringan normal, sedangkan warna merah berarti ada gangguan jaringan bisa berupa perangkat router mati, pemadaman listrik di daerah, atau jaringan internet yang bermasalah.



Gambar 3. Aplikasi Dude untuk monitoring Router jaringan

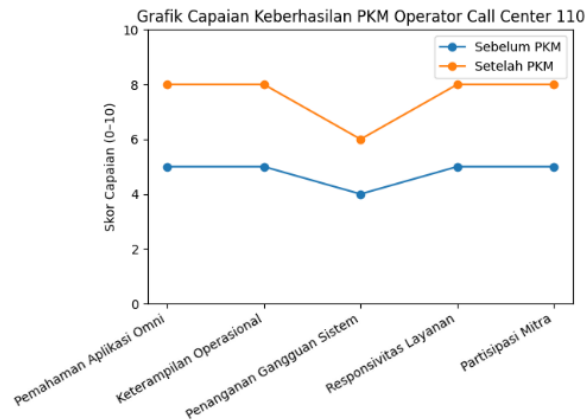
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada aspek penanganan gangguan sistem 110, pelatihan yang diberikan membekali operator dengan pengetahuan dasar mengenai jenis-jenis gangguan yang sering terjadi serta langkah-langkah penanganan awal yang dapat dilakukan. Operator menjadi lebih siap dalam menghadapi kendala teknis tanpa harus menunggu penanganan lanjutan, sehingga layanan kepada masyarakat tetap dapat berjalan. Namun demikian, hasil capaian menunjukkan bahwa aspek ini masih memerlukan pendalaman lebih lanjut karena sifat gangguan sistem yang dinamis dan membutuhkan pembaruan pengetahuan secara berkelanjutan.



Gambar 4. Foto Kegiatan PKM Sosialisasi Omni 110

Hasil kegiatan PKM menunjukkan adanya peningkatan kemampuan operator Call Center 110 dalam mengoperasikan aplikasi Omni secara lebih efektif dan sistematis. Setelah mengikuti sosialisasi dan pelatihan, operator tidak hanya memahami fungsi dasar aplikasi, tetapi juga mampu memanfaatkan fitur-fitur pendukung untuk pencatatan laporan, klasifikasi pengaduan, serta penerusan informasi kepada unit terkait secara lebih terstruktur. Pemahaman terhadap alur kerja ini berdampak pada berkurangnya kesalahan pencatatan dan meningkatnya ketepatan dalam menentukan jenis laporan yang diterima.



Gambar 5. Grafik Keberhasilan PKM kepada Operator Call Center 110

Peningkatan kemampuan tersebut terlihat dari hasil evaluasi sebelum dan sesudah kegiatan, sebagaimana ditunjukkan pada tabel dan grafik capaian keberhasilan PKM. Pada seluruh aspek penilaian, terjadi kenaikan skor yang mencerminkan peningkatan kompetensi operator. Meskipun belum mencapai nilai maksimal, peningkatan ini menunjukkan bahwa kegiatan PKM memberikan dampak positif dan nyata terhadap mitra, khususnya dalam mendukung profesionalisme operator Call Center 110.

Selain aspek teknis, kegiatan PKM juga berkontribusi terhadap peningkatan sikap dan kesiapsiagaan operator. Melalui simulasi penerimaan laporan dan diskusi interaktif, operator menjadi lebih responsif dan percaya diri dalam menghadapi berbagai jenis pengaduan masyarakat. Hal ini berdampak positif terhadap kecepatan respons dan kualitas layanan Call Center 110, yang pada akhirnya mendukung peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian.



Gambar 6. Foto Bersama Kegiatan PKM Sosialisasi Omni 110

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan ini menunjukkan bahwa kegiatan PKM tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis operator, tetapi juga memperkuat pemahaman prosedural dan sikap profesional dalam memberikan pelayanan. Capaian yang belum maksimal pada beberapa aspek menjadi dasar penting bagi perencanaan kegiatan lanjutan, baik dalam bentuk pelatihan tingkat lanjut maupun pendampingan berkelanjutan, guna memastikan peningkatan kualitas layanan Call Center 110 secara berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) berupa sosialisasi dan pelatihan aplikasi Omni berbasis teknologi informasi kepada operator Call Center 110 telah memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kompetensi mitra. Sosialisasi aplikasi layanan 110 merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepolisian kepada masyarakat. Melalui kegiatan sosialisasi, masyarakat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai fungsi dan cara penggunaan layanan 110, sehingga mendorong peningkatan partisipasi dalam pelaporan dan pengaduan. Keberhasilan sosialisasi ini diharapkan dapat mendukung terwujudnya pelayanan kepolisian yang profesional, modern, dan terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Indonesia, K. N. R. (2021). *Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia tentang Pelayanan Kepolisian Terpadu*. Polri.
- Indonesia, K. N. R. (2022). *Pedoman Operasional Call Center 110*. Polri.
- Indonesia, K. P. A. N. dan R. B. R. (2020). *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik*. KemenPAN-RB.
- Jogiyanto, H. M. (2018). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Andi Offset.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson Education.
- Nugroho, R. (2019). *Pelayanan Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pressman, R. S., & Maxim, B. R. (2020). *Software Engineering: A Practitioner's Approach*. McGraw-Hill.
- Sari, D. P., & Prasetyo, E. (2020). Pelatihan Teknologi Informasi sebagai Upaya Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 25–32.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wibowo, A. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 16(1), 67–78.