

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

CALL CENTER 110



I. Dasar :

- a. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- b. Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor : Kep./22/IX/2010, tanggal 28 September 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Daerah.
- c. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2019 tentang Sistem Manajemen dan Standar Keberhasilan Operasional Polri.
- d. Peraturan Menteri PANRB No. 38 Tahun 2012 Pedoman Penilaian Kerja Unit Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Menteri PANRB no. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional.
- f. Perpol Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan Polisi 110.

II. Kualifikasi Pelaksana :

1. Profesional, Akuntabilitas dan mampu memberikan pelayanan prima.
2. Menguasai IT.
3. Kemampuan komunikasi yang baik.
4. Berpenampilan menarik.

III. Tujuan:

1. Anggota memahami tugas dan tanggung jawab.
2. Tercapainya tugas sesuai SOP.
3. Petugas dapat menerima telepon dengan sikap profesional.
4. Memilih Bahasa dan nada suara yang menyiratkan citra profesional.
5. Mengatasi masalah atau situasi sulit dalam bertelepon dengan cara yang professional.
6. Menggunakan model CARE (**C**epat, **A**kurat, **R**amah, **E**fektif) untuk menjamin telepon yang efektif.
7. Mekanisme Pelayanan Inovasi Teknologi berbasis IT secara cepat dan tepat.

IV. Perencanaan dan Pengorganisasian

1. Penerbitan Surat Perintah Tugas Operator Command Center
2. Menyiapkan Kekuatan Petugas Operator CC sesuai dengan sasaran yang ditetapkan.
3. Mempersiapkan kelengkapan yang digunakan untuk CALL CENTER
 - a) HT
 - b) Handphone
 - c) Komputer
 - d) Monitor

V. Alur Layanan Call Center 110

1. Masyarakat menelepon ke 110 melalui telepon rumah atau handphone.
2. Operator akan menerima telepon
3. Operator akan menginput data penelepon
4. Operator akan memfilter jenis telepon apakah pengaduan yang valid atau pengaduan tidak valid
5. Jika pengaduan tidak valid, maka telepon akan diproses di Polda sampai closing
6. Jika pengaduan valid, telepon akan ditransfer ke Polres
7. Operator Polres akan menerima telepon
8. Operator akan menindaklanjuti laporan dari telepon
9. Operator akan menclosing pengaduan
10. Jika operator sedang sibuk, maka telepon akan kembali diambil alih operator Polda (lama waktu tunggu misal 3-5 detik)
11. Operator akan terhubung kembali dengan penelepon untuk closing pengaduan dan akan memberitahukan bahwa pengaduan akan segera diproses dengan Polres terkait.

VI. Pelaksanaan Tata cara menerima telepon:

• Etiket Dalam Bertelepon

1. Melakukan pelayanan pada waktu yang telah ditentukan selama dalam melaksanakan tugas polri.
2. Menerima Pengaduan dari masyarakat melalui No. HP/Contact person yang sudah di publikasikan.
3. Melaksanakan komunikasi dengan masyarakat dengan nada yang sopan tidak menyinggung perasaan penelpon/pengadu.
4. Angkat telepon yang masuk dengan sigap.
5. Memproyeksikan citra tulus lewat telepon.
6. Membuat terdengar bersahabat.
7. Menunjukkan Responsiveness.

8. Tidak terdengar mekanikal atau dingin.
9. Terdengar professional.
10. Berbicara dengan ramah dan professional, tidak boleh memotong pembicaraan saat penelpon belum selesai berbicara dan hindari kata tidak tahu atau tidak bisa.

- **Salam Pembuka**

"Call Center 110 Polri selamat pagi/siang/sore/malam dengan ... bisa dibantu?"

- **Menanyakan Nama dan Menyebutkan selama Percakapan**

"Maaf dengan siapa saya bicara?"

1. Menanyakan nama penelpon dilakukan setelah kita greeting dan penelpon mengutarakan keinginannya.
2. Penyebutan nama penelpon minimal 3 kali dalam 1 (satu) kali telepon

- **Verifikasi**

Jika ada informasi penting, wajib dilakukan verifikasi terhadap data. Misalnya menanyakan plat nomor, lokasi kejadian, nomor telepon dsb.

- **Izin Menunggu**

1. Jika kita sedang melakukan proses pencarian informasi (mencari tahu lokasi, informasi dsb) maka wajib ada permohonan izin untuk menunggu.
2. Contoh : " Mohon ditunggu sebentar, kami akan lakukan pengecekan terlebih dahulu".

- **Selesai Menunggu**

1. Setelah kita selesai melakukan proses dan minta izin untuk menunggu, maka selanjutnya wajib mengucapkan "Terima Kasih Telah Menunggu".
2. Contoh : "Baik Pak Reza, terima kasih telah menunggu, jadi alamat lokasi Polsek adalah".

- **Aktif Memberikan Alternatif**

1. Selalu memberikan alternatif terbaik bagi penelpon.
2. Contoh : " Baik Pak Reza, kami akan segera berkoordinasi dengan petugas terdekat dengan lokasi kejadian, namun jika agak jauh apakah bapak berkenan menunggu? "

- **Menawarkan Bantuan Lain**

1. Sebelum mengakhiri pembicaraan, tawarkan bantuan lain kepada penelpon.
2. Contoh : "Ada lagi yang bisa saya bantu Pak Reza?"

- **Salam Penutup**

"Terima kasih telah menghubungi Call Center 110 Polri tetap siaga selalu.

Catatan :

- Greeting ini sudah menjadi SOP, tidak diperbolehkan menambah maupun mengurangi dari kalimat tersebut.
- Penyebutan nama harus jelas.

VII. Pelaksanaan Tata Cara bertindak :

- a. Memberitahukan laporan masyarakat kepada Padal atau Petugas Command Center untuk mengecek lokasi dimana pelapor.
- b. Mencatat perintah-perintah dari Perwira Piket terkait petunjuk dan arahan yang harus dilakukan.
- c. Meneruskan perintah ke SPKT Polres/polsek yang terdekat dengan terkait disesuaikan dengan pegaduan yang diterima dengan pelapor sesuai dengan prosedur.

- d. Apabila ada informasi pelaporan/pengaduan darurat atau pelaporan cepat agar meneruskannya dengan HT yang sudah tersedia di Command Center dan segera menyampaikan ke SPKT Polres/polsek yang terdekat dan SPKT Polres/polsek meneruskan ke piket fungsi terkait untuk segera mendatangi TKP dan membuat administrasi sebagai laporan.
- e. Apabila ada informasi pelaporan/pengaduan bukan darurat agar mengarahkan ke SPKT Polres/polsek yang terdekat dengan pelapor maupun kejadian tersebut.
- f. Apabila ada informasi pelaporan/pengaduan palsu (**PRANK**) agar menerimanya dengan sabar dan sopan jangan terpancing emosi, langsung tutup telepon dengan salam penutup, jika penelpon berulang kali melakukan panggilan **PRANK**, memblokir nomor panggilan tersebut agar tidak mengganggu pelaksanaan tugas operator call center 110.
- g. Mencatat seluruh rangkaian tindakan-tindakan yang telah dilakukan oleh personil operator call center 110 di Command Center Polda Sumut.
- h. Menerima, mencatat dan meneruskan informasi/pengaduan masyarakat dan Tindakan yang dilakukan untuk dilaporkan kepada Pimpinan Command Center.
- i. Bertanggung jawab terhadap keamanan, kebersihan pada lingkungan piket.

VIII. S.O.P BLOKIR CALL

SOP blokir nomor telepon adalah Apabila 5 (lima) kali penelpon melakukan panggilan Iseng/Prank maka nomor akan otomatis terblokir dengan cara menginput dan menyimpan nomor sebanyak 5 (lima) kali kedalam Aplikasi pada Dashboard Call Center 110. Untuk melakukan buka blokir harus menelpon kembali ke 110 setelah melalui proses verifikasi oleh Operator Call Center 110.

IX. MEKANISME PENGADUAN MASYARAKAT OLEH OPERATOR COMMAND CENTER DAN 110 DI APLIKASI POLISIKU :

- Apabila anggota sudah disiplin melaporkan posisi pada saat berdinam pada hari itu 1). Operator melihat peta, siapa yang terdekat dengan lokasi pengaduan masyarakat 2). Operator melalui dashboard aplikasi :

- a. Mengirim pesan, atau
- b. Hubungi melalui videocall, atau
- c. Hubungi melalui Hp/telepon

3). Selanjutnya dimonitor pada tampilan laporan anggota, apakah sudah ditangani dan bagaimana kejadiannya.

-Apabila TIDAK MAU melaporkan posisi pada saat berdinam pada hari itu

1). Operator melihat peta, kantor POLISI yang terdekat dengan lokasi pengaduan masyarakat 2). Operator menghubungi SPKT Polsek atau Kapolsek

3). Selanjutnya dimonitor pada tampilan laporan anggota, apakah sudah ditangani dan bagaimana kejadiannya.

CATATAN: Pada operator CC dan 110 harus disiapkan daftar nama SPKT Polsek dan Kapolsek.

Medan, 03 April 2023



FLOW PENANGANAN OPERATOR LAYANAN POLRI 110

