

# **Polresta Mataram Siap Maksimalkan Layanan Publik Melalui Quick Response Call Center 110**

**Syafruddin Adi - MATARAM.WARTAWAN.ORG**

Oct 30, 2025 - 19:41



Mataram, NTB – Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi, Kapolresta Mataram Kombes Pol. Hendro Purwoko, SIK., MH., bersama segenap Pejabat Utama Polresta Mataram, mengikuti Zoom Meeting Optimalisasi Pelayanan Publik Quick Response Call Center 110 yang diselenggarakan oleh Polda NTB, Kamis (30/10/2025).

Kegiatan tersebut berlangsung serentak dan diikuti oleh seluruh Polres jajaran Polda NTB. Sementara Polresta Mataram mengikuti jalannya kegiatan dari Gedung Command Center Mapolresta Mataram.

Dalam kegiatan itu, Wakapolda NTB Brigjen Pol. Hari Nugroho, SIK., bersama Irwasda Polda NTB Kombes Pol. Dede Ruhayat Djunaedi, SIK., MH., memberikan berbagai arahan dan hasil evaluasi terkait efektivitas layanan Quick Response Call Center 110, yang merupakan salah satu program unggulan Polri dalam

memberikan pelayanan cepat kepada masyarakat.

Kapolresta Mataram Kombes Pol. Hendro Purwoko menjelaskan, rapat koordinasi virtual tersebut menjadi momentum penting bagi seluruh jajaran kepolisian untuk memperkuat sistem pelayanan publik berbasis digital.

Menurutnya, optimalisasi Call Center 110 merupakan bagian dari komitmen Polri untuk memastikan setiap laporan dan pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan cepat, tepat, dan transparan.

“Call Center 110 ini menjadi sarana utama bagi masyarakat untuk melapor ketika terjadi peristiwa yang membutuhkan kehadiran polisi. Karena itu, kita harus memastikan sistemnya berjalan optimal tanpa kendala teknis,” ujar Kombes Pol. Hendro Purwoko.

Kapolresta mengakui, sempat terjadi gangguan teknis pada sistem provider di mana sebagian panggilan yang masuk langsung terhubung ke Mabes Polri. Namun, ia memastikan kendala tersebut telah berhasil diatasi.

“Alhamdulillah, seluruh kendala teknis sudah diperbaiki. Saat ini Polresta Mataram siap memberikan pelayanan maksimal melalui layanan cepat tanggap Call Center 110,” tegasnya.

Layanan Quick Response Call Center 110 merupakan program nasional Polri yang memungkinkan masyarakat melaporkan berbagai kejadian, seperti tindak kriminal, gangguan kamtibmas, kecelakaan, bencana, maupun kondisi darurat lainnya.

Melalui sistem ini, laporan akan langsung diteruskan ke operator dan unit patroli terdekat untuk segera ditindaklanjuti.

Kapolresta menekankan bahwa peningkatan kualitas layanan publik menjadi fokus utama Polresta Mataram. Dengan optimalnya sistem call center, diharapkan masyarakat semakin mudah mengakses bantuan kepolisian tanpa harus datang langsung ke kantor polisi.

“Kami ingin masyarakat merasa aman karena tahu bahwa setiap laporan mereka akan cepat direspons. Ini adalah wujud nyata Polri hadir di tengah masyarakat,” tambahnya.

Selain memperbaiki sistem jaringan dan infrastruktur pendukung, Polresta Mataram juga memperkuat sumber daya manusia dengan memberikan pelatihan kepada operator dan personel yang bertugas menangani panggilan darurat.

“Teknologi tidak akan berjalan baik tanpa sumber daya manusia yang profesional. Karena itu, kami tekankan pentingnya kecepatan, empati, dan ketepatan dalam merespons setiap laporan,” jelas Kapolresta.

Dengan sistem yang kini semakin optimal, Polresta Mataram menegaskan komitmennya untuk terus hadir dan siaga 24 jam dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kota Mataram.

“Kami siap memberikan pelayanan terbaik. Setiap laporan masyarakat adalah prioritas kami,” pungkas Kombes Pol. Hendro Purwoko.(Adb)