Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Skripsi STIK-PTIK

OPTIMALISASI PELAYANAN LALU LINTAS MELALUI WHATSAPP API CRM OMNI CHANEL PADA SATLANTAS POLRES KUTAI TIMUR

RECKI AGUSTONI

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=61107&lokasi=lokal

---

Abstrak

Transformasi birokrasi Polri menuntut adanya inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan memahami optimalisasi pelayanan lalu lintas melalui pemanfaatan WhatsApp API berbasis CRM Omnichannel oleh Satlantas Polres Kutai Timur sebagai bagian dari transformasi birokrasi Polri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam implementasi inovasi pelayanan digital yang dilakukan oleh organisasi kepolisian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan lalu lintas melalui sistem Info LantasKu-Team berbasis WhatsApp API CRM Omnichannel mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kecepatan respon pelayanan kepada masyarakat. Sistem ini memungkinkan masyarakat memperoleh informasi,menyampaikan pengaduan, serta mengakses berbagai layanan lalu lintas seperti SIM, STNK, BPKB, dan laporan kejadian secara lebih mudah melalui satu kanal komunikasi digital. Selain itu, penggunaan chatbot, sistem ticketing, dan dashboard monitoring mendukung transparansi serta akuntabilitas pelayanan. Namun demikian, implementasi layanan digital masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sosialisasi kepada masyarakat serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengelola layanan digital secara optimal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan lalu lintas melalui WhatsApp API CRM Omnichannel merupakan inovasi yang berkontribusi terhadap modernisasi pelayanan publik kepolisian serta mendukung terwujudnya transformasi birokrasi Polri yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.