

Abstrak

Tingginya angka kekerasan terhadap anak menuntut tersedianya mekanisme pelaporan dan penanganan yang cepat, mudah diakses, dan responsif sebagai bagian dari upaya perlindungan hukum terhadap anak korban. Dalam konteks pelayanan kepolisian berbasis teknologi, Call Center 110 menjadi sarana yang memungkinkan masyarakat menyampaikan laporan dan/atau pengaduan secara cepat tanpa harus datang langsung ke kantor kepolisian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran layanan Call Center 110 dalam memberikan perlindungan terhadap anak korban kekerasan di Polresta Banyumas ditinjau dari perspektif kebijakan kriminal serta mengidentifikasi hambatan dalam implementasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis sosiologis (empiris) dengan spesifikasi penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi kepustakaan terhadap bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Call Center 110 berperan sebagai pintu gerbang layanan kepolisian dalam menerima, memverifikasi, dan meneruskan laporan masyarakat secara cepat, termasuk laporan yang berkaitan dengan anak korban kekerasan. Ditinjau dari perspektif kebijakan kriminal, layanan ini mendukung perlindungan masyarakat dan kesejahteraan sosial melalui jalur pidana maupun non-pidana, sekaligus memberikan akses layanan selama 24 jam dan bebas pulsa. Namun, implementasinya masih menghadapi hambatan berupa belum adanya pengaturan batas waktu maksimal dalam proses penerimaan sampai verifikasi dan pendistribusian laporan, beban kerja operator akibat tingginya jumlah panggilan, serta perlunya penguatan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan layanan. Oleh karena itu, diperlukan penyempurnaan Peraturan Kepolisian Nomor 1 Tahun 2018, khususnya mengenai standar waktu pelayanan, serta peningkatan pengawasan dan evaluasi untuk mewujudkan respons kepolisian yang lebih cepat, efektif, dan akuntabel dalam perlindungan anak korban kekerasan.

Kata Kunci: Call Center 110; kebijakan kriminal; perlindungan anak; kekerasan terhadap anak.