

Call Center 110: Garda Terdepan atau Sekadar Saluran Pengaduan? Analisis Perlindungan Anak Korban Kekerasan di Polresta Banyumas

Titik Defita Sari

Universitas Jenderal Soedirman

✉ titik.defitasari@mhs.unsoed.ac.id

Submit: 11/06/2026	Revisi: 03/08/2026	Disetujui: 07/08/2026
--------------------	--------------------	-----------------------

Abstrak

Tingginya angka kekerasan terhadap anak menuntut adanya sistem pelaporan dan penanganan yang cepat, responsif, dan mudah diakses sebagai bagian dari upaya perlindungan hukum terhadap anak korban. Dalam konteks tersebut, layanan Call Center 110 Polri menjadi inovasi pelayanan publik berbasis digital yang diharapkan mampu mempercepat penerimaan laporan serta mendukung penanganan tindak pidana yang melibatkan anak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran strategis layanan Call Center 110 dalam perlindungan anak korban kekerasan di Polresta Banyumas berdasarkan perspektif kebijakan kriminal serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Penelitian menggunakan pendekatan yuridis sosiologis (empiris) dengan spesifikasi deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara dengan petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), operator Call Center 110, Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA), serta Reskrim Polsek Kemranjen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Call Center 110 berperan sebagai gerbang digital respons cepat yang dapat diakses selama 24 jam dan selaras dengan kebijakan perlindungan sosial melalui jalur penal maupun non-penal. Layanan ini efektif sebagai sarana verifikasi awal dan modernisasi penerimaan laporan, namun koordinasi teknis dengan Unit PPA belum terintegrasi secara optimal. Implementasinya juga menghadapi kendala berupa belum memadainya pengaturan mengenai penanganan khusus anak, keterbatasan fitur aplikasi Yanpol, serta rendahnya kesadaran hukum masyarakat yang ditunjukkan oleh tingginya panggilan iseng (prank). Dengan demikian, Call Center 110 berkontribusi dalam perlindungan anak, tetapi efektivitasnya masih memerlukan penguatan regulasi, integrasi prosedur dengan Unit PPA, pengembangan fitur teknologi, serta peningkatan edukasi masyarakat agar layanan darurat dimanfaatkan secara bertanggung jawab.

Kata Kunci: call center 110; kebijakan kriminal; korban kekerasan; perlindungan anak

Copyright©2026 Soedirman Law Review

Pendahuluan

Anak-anak menurut Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak dinyatakan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa anak adalah orang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan. Konvensi Hak-Hak Anak Tahun 1989 mendefinisikan anak sebagai berikut: “Untuk tujuan konvensi ini, anak berarti setiap manusia yang berusia di bawah 18 tahun kecuali, menurut hukum yang berlaku bagi anak tersebut, usia dewasa telah tercapai lebih dulu”. Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak, anak adalah anak yang telah mencapai usia 12 (dua belas) tahun tetapi belum mencapai usia 18 (delapan belas) tahun. Anak-anak adalah kelompok yang termasuk dalam kelompok rentan (grup rentan), yang menurut Referensi Hak Asasi Manusia kelompok-kelompok rentan tersebut

adalah: pengungsi, Pengungsi Internal (IDP), Minoritas, pekerja migran, masyarakat adat, anak-anak, dan perempuan. Kelompok rentan ini lebih berisiko mengalami pelanggaran hak dan lebih mungkin menjadi korban kekerasan, kejahatan, atau berada dalam situasi yang merugikan.¹

Tingkat kekerasan terhadap anak yang tinggi di Indonesia merupakan perhatian khusus bagi negara, pemerintah, orang tua, dan masyarakat. Anak-anak sering menjadi korban karena ketidakmampuan mereka untuk melindungi diri sendiri, ditambah dengan faktor sosial dan ekonomi seperti kemiskinan, kurangnya perhatian dan pendidikan orang tua, serta terbatasnya akses terhadap layanan dukungan. Data dari Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI), sepanjang tahun 2024 Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) telah menerima 2.057 pengaduan dan 954 kasus telah ditindaklanjuti hingga tahap penyelesaian. Isu kekerasan terhadap anak yang paling umum adalah: lingkungan keluarga dan pola pengasuhan alternatif (1.097 kasus); anak korban kejahatan seksual (265 kasus); anak dalam pemenuhan pendidikan, penggunaan waktu luang, budaya, dan agama (241 kasus); Anak-anak korban kekerasan psikologis dan fisik (240 kasus), serta anak-anak korban pornografi dan anak-anak korban kejahatan seksual (265 kasus); anak-anak dalam rangka pendidikan, penggunaan waktu luang, budaya, dan agama (241 kasus); anak-anak korban kekerasan psikologis dan fisik (240 kasus), serta anak-anak korban pornografi dan kejahatan siber (40 kasus). Menurut data Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI), distribusi korban anak menurut kelompok umur adalah sebagai berikut: 0–5 tahun (n=581), 6–8 tahun (n=378), 9–11 tahun (n=342), 12–14 tahun (n=365), dan 15–17 tahun (n=409). Berdasarkan data Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Banyumas, kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak mencapai rata-rata 115 hingga 116 kasus per tahun.² Terdapat banyak kasus terhadap anak di wilayah hukum Kepolisian Banyumas, yaitu hubungan seksual atau pelecehan seksual sebanyak 33 kasus pada tahun 2022, dan pada tahun 2024 akan ada 17 kasus pelecehan seksual dan 14 kasus hubungan seksual.³

¹ Hana Hanifah, Meilanny Budiarti Santoso, and Dessy Hasanah Siti Asiah, 'Anak Sebagai Kelompok Rentan Yang Terdampak Konflik Bersenjata Dan Situasi Kekerasan Lainnya', *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 2.1 (2019), 97 <<https://doi.org/10.24198/focus.v2i1.23125>>.

² Permata Putra Sejati, 'Pakar Hukum Unsoed Soroti Tingginya Kasus Kekerasan Terhadap Anak Di Banyumas, Setahun 116 Kasus', 2025 <<https://banyumas.tribunnews.com/2025/07/22/pakar-hukum-unsoed-soroti-tingginya-kasus-kekerasan-terhadap-anak-di-banyumas-setahun-116-kasus>> [accessed 12 October 2025].

³ Imam Maulana Muhammad and Rahtami Susanti, 'Penyelenggaraan Perlindungan Anak Sebagai Korban Kekerasan Seksual (Studi Di UPTD PPA Kabupaten Banyumas)', *Jurnal Serambi Hukum*, 17.2 (2024).

UU Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia dalam Pasal 5 ayat (3) menyatakan bahwa “Setiap orang yang termasuk dalam golongan masyarakat rentan berhak menerima perlakuan dan perlindungan lebih sesuai dengan kekhususannya” dan anak-anak sebagai suatu kelompok rentan terhadap berbagai bentuk ancaman, termasuk kekerasan yang dapat berupa fisik, psikologis, seksual, dan eksploitasi yang mengancam kesejahteraan dan hak anak, sehingga mereka berhak mendapatkan perlindungan.⁴ Perlindungan anak di Indonesia telah diatur secara komprehensif dalam UU Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan UU Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. UU ini menekankan hak anak untuk dilindungi dan menekankan perlunya pengenaan sanksi pidana dan denda bagi pelaku kejahatan terhadap anak. Undang-undang tersebut juga mengamanatkan tanggung jawab negara, pemerintah, orang tua, dan masyarakat untuk menjamin dan melindungi anak-anak dari kekerasan dan diskriminasi, serta untuk memastikan bahwa hak mereka atas kehidupan, kelangsungan hidup, dan perkembangan terpenuhi. Kepolisian Nasional Republik Indonesia adalah salah satu aparat negara yang berfungsi dalam penegakan hukum di masyarakat. Negara Indonesia memberikan tugas dan kewenangan kepada lembaga kepolisian sesuai dengan Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Nasional Republik Indonesia.⁵ Fungsi kepolisian merupakan salah satu fungsi pemerintah negara di bidang menjaga ketertiban umum, penegakan hukum, perlindungan, dan pelayanan masyarakat,⁶ termasuk perannya dalam menangani kasus pidana yang melibatkan anak-anak.

Fungsi pelayanan masyarakat Kepolisian berfungsi sebagai pilar fundamental untuk menjaga ketertiban umum dan memproses laporan semua kejadian, khususnya yang melibatkan tindak pidana. Kasus terhadap Anak-anak merupakan prioritas mendesak, mengingat status mereka sebagai kelompok yang sangat rentan terhadap ancaman dan kekerasan, yang membutuhkan perlindungan hukum yang cepat. Kendala prosedural seringkali menghambat efektivitas penanganan kasus. Di era digital kontemporer, mekanisme pelaporan yang masih memerlukan kehadiran langsung di kantor polisi seringkali memakan banyak tenaga dan waktu bagi masyarakat. Kepolisian Nasional Indonesia telah membangun layanan terpadu, seperti Call Center 110, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan Kepolisian 110 yang

⁴ Endang Prastini, ‘Kekerasan Terhadap Anak Dan Upaya Perlindungan Anak Di Indonesia’, *Jurnal Citizenship Virtues*, 4.2 (2024), 760–70 <<https://doi.org/10.37640/jcv.v4i2.2043>>.

⁵ Yoseph Andrian Meititanus Lase, ‘Peran Kepolisian Dalam Menangani Tindak Pidana Pencabulan Anak Di Polres Nias’, *Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum*, 3.2 (2022), 146–57 <<http://jurnal.bundamediagrup.co.id/index.php/iuris/article/view/243%0Ahttps://jurnal.bundamediagrup.co.id/index.php/iuris/article/viewFile/243/228>>.

⁶ Lase.

memungkinkan masyarakat untuk melaporkan kejadian tanpa harus datang langsung ke kantor, untuk mempercepat respons terhadap ancaman. Call Center 110 merupakan manifestasi nyata dari kebijakan kepolisian modern yang memprioritaskan prinsip respons cepat. Kinerja lembaga ini menjadi indikator keberhasilan transformasinya menuju layanan yang manusiawi, profesional, dan terpercaya, di mana respons cepat terhadap laporan darurat merupakan kunci efektivitas penegakan hukum di lapangan. Implementasi layanan Call Center 110 menimbulkan pertanyaan apakah implementasi Call Center 110 telah mengalami hambatan besar dan apakah pelaporan melalui telepon Call Center 110 efektif dalam mempercepat penanganan insiden kriminal yang melibatkan anak-anak. Layanan Call Center 110 memiliki hubungan yang signifikan dengan kebijakan kriminal. Kebijakan kriminal dipahami sebagai upaya rasional yang dilakukan oleh masyarakat untuk mencegah kejahatan dan menangani tindakan kriminal.⁷ Call Center 110 adalah alat utama untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Pertama, data dari telepon 110 memberi tahu polisi di mana dan kapan kejahatan sering terjadi, sehingga polisi dapat mengarahkan petugas dan mencegah kejahatan sebelum terjadi, ini merupakan bagian dari pencegahan kejahatan. Kedua, kecepatan respons Call Center 110 sangat penting untuk menghentikan kejahatan saat sedang berlangsung dan menangkap pelakunya, ini merupakan pencegahan atau penegakan hukum. Kinerja Call Center 110 jika terdapat masalah seperti lambat atau penuh dengan telepon palsu, kebijakan kriminal polisi dalam melindungi masyarakat juga terganggu.

Penggunaan teknologi informasi untuk menyediakan layanan kepolisian melalui Call Center 110 menggambarkan transformasi layanan publik yang memprioritaskan keterbukaan, kemudahan komunikasi, dan aksesibilitas secara real-time kepada masyarakat Banyumas. Efektivitas dan kendala dalam implementasi layanan Call Center 110 di wilayah hukum Kepolisian Kota Banyumas memerlukan analisis mendalam untuk memastikan perlindungan hukum yang optimal bagi anak-anak. Layanan Call Center 110 merupakan amanat Pasal 76 Undang-Undang Perlindungan Anak yang mewajibkan negara untuk memberikan perlindungan preventif dan rehabilitatif. Urgensi penelitian ini muncul dari tingginya angka kekerasan terhadap anak di Banyumas dan pentingnya penggunaan layanan Call Center 110 sebagai ujung tombak respons cepat kepolisian dalam menangani kasus anak. Penelitian yang terbatas telah secara khusus mengkaji perlindungan hukum bagi anak-anak melalui layanan Call Center 110 kepolisian di wilayah hukum Kepolisian Kota Banyumas. Penelitian ini diperlukan untuk menganalisis bagaimana perlindungan hukum anak-anak

⁷ John Kenedi, *Kebijakan Hukum Pidana Dalam Sistem Penegakan Hukum Di Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017).

dilaksanakan melalui layanan Call Center 110 di Kepolisian Kota Banyumas, dan mengidentifikasi hambatan dalam implementasinya. Penelitian ini berangkat dari beberapa justifikasi, yaitu: 1) Perlunya memahami bagaimana masyarakat dan anak korban atau keluarga mereka menggunakan layanan Call Center Nomor Darurat Polisi 110. 2) Kecepatan respons petugas polisi terkait layanan dari Call Center 110. 3) Perlindungan anak bukan hanya soal pelaporan, tetapi juga terkait dengan tindak lanjut dan penanganan polisi yang harus sesuai dengan prinsip-prinsip hak anak. Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini disusun dengan judul “Peran Layanan Call Center 110 dalam Melindungi Anak Korban Kekerasan di Polresta Banyumas.”

Berdasarkan perbandingan dengan penelitian terdahulu, artikel ini memiliki kebaruan karena menempatkan layanan Call Center 110 tidak hanya sebagai instrumen pelayanan publik digital, tetapi juga sebagai bagian dari kebijakan kriminal dalam perlindungan anak korban kekerasan. Wiradiputra menemukan bahwa implementasi *e-government* pada Command Center Polda Bali berfokus pada efektivitas pelayanan, keberhasilan transformasi digital, dan faktor penghambat operasional tanpa mengaitkannya dengan dimensi perlindungan anak maupun kebijakan kriminal.⁸ Kristianto, Kenedi, dan Jalili menyimpulkan bahwa layanan 110 dalam kajian fiqh siyasah sudah sejalan dengan prinsip keadilan, prinsip kejujuran, prinsip persamaan dan prinsip persatuan.⁹ Pratiwi menemukan bahwa kualitas layanan Command Center 110 Polda Jawa Timur ditentukan oleh dimensi pelayanan publik seperti responsivitas, profesionalisme, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat, sehingga kajiannya lebih menitikberatkan pada aspek administrasi publik daripada perspektif hukum pidana.¹⁰ Berbeda dengan ketiga penelitian tersebut, artikel ini mengintegrasikan teori kebijakan kriminal Soedarto dan Barda Nawawi Arief dengan teori faktor penegakan hukum Soerjono Soekanto untuk menganalisis peran Call Center 110 dalam memberikan perlindungan hukum terhadap anak korban kekerasan. Penelitian ini juga mengidentifikasi kekosongan normatif berupa belum adanya pengaturan mengenai standar waktu maksimum penanganan laporan dalam Peraturan Kepolisian Nomor 1 Tahun 2018, yang berimplikasi terhadap efektivitas respons cepat kepolisian. Dengan demikian, novelty penelitian ini terletak pada sintesis antara perspektif kebijakan kriminal,

⁸ Dewa Gede Angga Wiradiputra and Nyoman Sri Subawa, ‘Implementation of E-Government at The Bali Police Command Center as a Control Center for the Implementation of Personnel Duties’, *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 5.5 (2025) <<https://doi.org/10.59188/eduvest.v5i5.50981>>.

⁹ Davit Kristianto, John Kenedi, and Ismail Jalili, ‘Implementasi Sistem Informasi Layanan Call Center 110 Terhadap Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah’, *Journal of Sharia and Legal Science*, 1.3 (2023), 105–26 <<https://doi.org/10.61994/jsls.vii3.160>>.

¹⁰ Al Viana Amelia Pratiwi and Rosyidatuzzahro Anisykurlillah, ‘Kualitas Layanan Tanggap Darurat Command Center 110 Di Polda Jawa Timur’, *Jurnal Penelitian Inovatif*, 5.1 (2025), 783–90 <<https://doi.org/10.54082/jupin.1223>>.

perlindungan anak, dan evaluasi kelemahan regulasi layanan Call Center 110 melalui pendekatan yuridis empiris berbasis studi kasus di Polresta Banyumas.

Permasalahan

Penelitian ini difokuskan untuk mengkaji bagaimana peran layanan Call Center 110 dalam memberikan perlindungan terhadap anak korban kekerasan di Polresta Banyumas ditinjau dari perspektif kebijakan kriminal, serta menganalisis berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasi layanan tersebut sehingga memengaruhi efektivitas perlindungan hukum bagi anak korban kekerasan.

Metode

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran layanan Call Center 110 dalam perlindungan anak korban kekerasan di Polresta Banyumas berdasarkan perspektif kebijakan kriminal serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian menggunakan pendekatan yuridis sosiologis (empiris) dengan spesifikasi penelitian deskriptif, yaitu mengkaji implementasi norma hukum yang mengatur Layanan Polisi 110 serta praktik pelaksanaannya dalam memberikan perlindungan terhadap anak korban kekerasan. Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan informan yang dipilih secara purposive oleh penulis berdasarkan keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan layanan Call Center 110 dan penanganan perkara anak, yaitu petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), operator Call Center 110 Polresta Banyumas, penyidik Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Polresta Banyumas, serta penyidik Reserse Kriminal Polsek Kemranjen. Wawancara dilaksanakan pada dengan fokus pembahasan meliputi mekanisme penerimaan laporan melalui Call Center 110, proses verifikasi dan tindak lanjut laporan yang melibatkan anak, koordinasi antarunit, implementasi kebijakan kriminal dalam penanganan perkara anak, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan tersebut. Observasi dilakukan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polresta Banyumas, ruang operator Call Center 110 Polresta Banyumas, Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Polresta Banyumas, serta Polsek Kemranjen. Observasi difokuskan pada proses penerimaan laporan masyarakat, penggunaan aplikasi Yanpol, mekanisme disposisi laporan kepada unit terkait, koordinasi antara operator dengan petugas lapangan, serta bentuk pelayanan terhadap laporan yang berkaitan dengan anak korban kekerasan.

Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum

primer terdiri atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan Polisi 110, serta Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP). Bahan hukum sekunder berupa buku-buku mengenai kebijakan kriminal, perlindungan anak, dan penegakan hukum, artikel jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, serta dokumen dan laporan yang relevan dengan implementasi layanan Call Center 110. Adapun bahan hukum tersier meliputi Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus hukum, dan sumber referensi lain yang mendukung penafsiran istilah hukum. Seluruh data dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil wawancara, observasi, dan studi kepustakaan diklasifikasikan berdasarkan rumusan masalah penelitian, kemudian dibandingkan dengan ketentuan hukum positif serta dianalisis menggunakan teori kebijakan kriminal yang dikemukakan oleh Soedarto dan Barda Nawawi Arief, serta teori faktor-faktor penegakan hukum menurut Soerjono Soekanto. Analisis dilakukan secara deskriptif-analitis untuk memperoleh gambaran mengenai peran Call Center 110 dalam perlindungan anak korban kekerasan sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya.

Pembahasan

1. Peran Layanan Call Center 110 dalam Perlindungan Anak Korban Kekerasan di Kepolisian Resor Kota Banyumas dalam Konteks Kebijakan Kriminal

Definisi Kepolisian diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Nasional Republik Indonesia. Kepolisian adalah segala hal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga kepolisian sesuai dengan hukum dan peraturan. Peraturan Kepolisian Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 juga mendefinisikan Kepolisian Nasional Republik Indonesia, selanjutnya disebut Kepolisian Nasional, sebagai alat negara yang berperan dalam menjaga ketertiban umum, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengamanan, dan pelayanan kepada masyarakat untuk menjaga keamanan dalam negeri. Kepolisian memiliki fungsi-fungsi yang diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Nasional Republik Indonesia:

“Fungsi kepolisian merupakan salah satu fungsi pemerintah negara bagian dalam bidang menjaga keamanan dan ketertiban umum, penegakan hukum, perlindungan, pengamanan, dan pelayanan kepada masyarakat.

Kepolisian juga mempunyai tugas utama sebagaimana diatur dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Nasional Republik Indonesia:

- a. Untuk menjaga keamanan dan ketertiban umum;
- b. Untuk menegakkan hukum; dan
- c. Untuk memberikan perlindungan, perwalian, dan pelayanan kepada masyarakat.

Kepolisian Nasional Republik Indonesia pada umumnya berwenang menerima laporan dan/atau pengaduan sebagaimana diatur dalam Pasal 15 ayat (1) poin (a) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Nasional Republik Indonesia, dalam kewenangannya menerima laporan dan/atau pengaduan dari Kepolisian yang mengikuti modernisasi era digital, yaitu Layanan Call Center Kepolisian 110. Layanan Call Center 110 sebagai layanan pelaporan dan/atau pengaduan berlokasi di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (*Sentra Pelayanan*). *Ibu Terpadu* (SPKT) adalah unit yang menggunakan media telepon sebagai penyalur laporan dan/atau pengaduan masyarakat kepada polisi.

Definisi layanan *Call Center* Kepolisian 110 diatur dalam Peraturan Kepolisian Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan Kepolisian 110. Layanan Kepolisian 110 adalah bentuk layanan Kepolisian Nasional kepada masyarakat melalui telepon dengan nomor telepon 110 untuk melaporkan/mengadu tentang masalah yang terjadi terkait dengan gangguan keamanan, ketertiban umum, atau tindakan/pelanggaran kriminal. Layanan Kepolisian 110 dilaksanakan dengan prinsip profesionalisme, akuntabilitas, humanisme, responsif, efektivitas, dan efisiensi, sebagaimana diatur dalam Pasal 2 Peraturan Kepolisian Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan Kepolisian 110. Layanan ini bertujuan untuk memberikan respons cepat dan memfasilitasi koordinasi antara masyarakat dan pihak berwenang. Kepolisian, dalam memerangi tindakan kriminal dan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat terkait dengan penyediaan layanan keamanan publik.¹¹ Keberadaan layanan ini mewakili transformasi lembaga kepolisian dalam mewujudkan mekanisme komunikasi yang lebih responsif dan mudah diakses publik. Hal ini sejalan dengan meningkatnya tuntutan publik akan layanan publik yang transparan dan akuntabel. Di beberapa lembaga, pemanfaatan layanan Call Center telah menjadi salah satu manifestasi komitmen institusional untuk menyediakan akses layanan yang lebih terbuka.¹²

¹¹ Dwi Marito Margaretha Nahampun and others, 'Efektivitas Pelayanan Call Center 110 Kepolisian Dalam Merespon Cepat Laporan Kejahatan', *Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan*, 16.1 (2025).

¹² Ashar Hamka, 'Peran Call Center Dalam Pelayanan Instansi', *KPKNL Parepare*, 2023 <<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-parepare/baca-artikel/16757/Peran-Call-Center-dalam-Pelayanan-Instansi.html>> [accessed 15 April 2026].

Implementasi layanan Call Center 110 berfungsi sebagai pintu gerbang utama bagi masyarakat untuk mendapatkan bantuan dan keadilan, termasuk terkait tindak pidana yang melibatkan anak. Salah satu contohnya adalah pengaduan kasus anak yang disampaikan melalui Call Center 110 di wilayah Kabupaten Banyumas, di mana wali kelas seorang siswi SMA Kejuruan Sumpiuh melaporkan bahwa salah satu siswinya menjadi korban ancaman penyebaran foto dan video pornografi melalui aplikasi Telegram, disertai permintaan tebusan sebesar Rp 300.000 (tiga ratus ribu rupiah). Korban dalam kasus ini adalah seorang siswi berusia 16 tahun dari SMA Kejuruan Sumpiuh yang berasal dari keluarga broken home, belum mencapai kondisi psikologis yang stabil, dan belum mampu menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan dirinya. Sesuai dengan ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, Kepolisian berfungsi dalam menjaga ketertiban umum, penegakan hukum, perlindungan, pengawasan, dan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah peran layanan Call Center 110 telah beroperasi secara optimal sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mampu memberikan perlindungan kepada masyarakat, termasuk anak-anak, secara optimal.

Perbedaan mendasar antara laporan dan pengaduan sangatlah penting. Kitab *Undang-Undang Hukum Acara Pidana* (KUHP) mendefinisikan laporan dan pengaduan dalam Pasal 1 ayat 45 dan 47. Laporan merupakan pemberitahuan yang disampaikan oleh seseorang kepada penyidik, penyidik Kepolisian Nasional, atau penyidik Pegawai Negeri Sipil (*Penyidik*). *Pegawai Negeri Sipil* (PPNS), atau penyidik yang ditunjuk, mengenai terjadinya suatu peristiwa kriminal atau dugaan terjadinya suatu peristiwa kriminal. Pengaduan merupakan pemberitahuan yang disertai dengan permintaan yang diajukan oleh pihak yang berkepentingan kepada petugas penyelidikan, penyidik Kepolisian Nasional, atau Penyidik Pegawai Negeri Sipil. *Pegawai Negeri Sipil* (PPNS), atau penyidik yang ditunjuk, untuk mengambil tindakan hukum terhadap seseorang yang telah melakukan pelanggaran yang menimbulkan pengaduan yang merugikan. Sedangkan untuk kasus yang melibatkan anak-anak yang berkonflik dengan hukum, kasus tersebut dapat dilaporkan oleh masyarakat sebagai pelanggaran biasa (*delik*). *biasa*) kepada petugas penyelidikan, penyidik Kepolisian Nasional, Penyidik Pegawai Negeri Sipil (*Penyidik*) *Pegawai Negeri Sipil* (PPNS), atau penyidik yang ditunjuk, mengenai terjadinya atau dugaan terjadinya suatu peristiwa kriminal. Sehubungan dengan kasus-kasus yang melibatkan anak-anak yang berhadapan dengan hukum, di mana anak tersebut adalah korban, pemahaman tentang konsep "pengaduan" menjadi sangat penting karena menyangkut masalah pelanggaran privasi (*delik*). (*aduan*), yang memerlukan persetujuan korban atau pihak yang berkepentingan agar tindakan hukum dapat diambil terhadap seseorang yang telah melakukan

pelanggaran yang menimbulkan pengaduan yang merugikan. Layanan Call Center 110 memfasilitasi kedua mekanisme ini dengan cepat, karena akses 24 jam memungkinkan status "apakah suatu peristiwa kriminal telah terjadi, sedang terjadi, atau diduga akan terjadi" untuk segera diverifikasi oleh petugas Kepolisian Resor Kota Banyumas di lapangan, guna mencegah terjadinya peristiwa kriminal lebih lanjut.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Soedarto dan Barda Nawawi Arief mengenai Teori Kebijakan Kriminal, hal ini dapat berfungsi sebagai ukuran apakah peran layanan Call Center 110 dalam kasus-kasus yang melibatkan anak-anak sebagai korban ancaman terkait penyebaran konten pornografi anak telah diimplementasikan dengan benar dan sesuai dengan tujuan yang dimaksudkan. Teori Kebijakan Kriminal menurut Soedarto merupakan upaya rasional masyarakat untuk memerangi kejahatan. Sejalan dengan ini, Barda Nawawi Arief mengemukakan bahwa tujuan utama kebijakan kriminal adalah perlindungan masyarakat (pertahanan sosial) untuk mencapai kesejahteraan sosial, yang berarti bahwa upaya memerangi kejahatan harus selaras dengan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan dan perlindungan sosial. Kebijakan kriminal harus memprioritaskan kepentingan masyarakat sekaligus tidak mengabaikan kepentingan individu. Kebijakan kriminal dalam konteks penegakan hukum tidak boleh hanya bertumpu pada kepastian hukum dan prioritas tugas dan wewenang, tetapi juga harus mempertimbangkan sejauh mana keadilan dapat diwujudkan, serta sejauh mana kepentingan masyarakat dilindungi dan kepentingan negara tetap tidak terganggu.¹³ Kebijakan kriminalitas menggunakan berbagai kemungkinan dan potensi yang dapat dimanfaatkan secara efektif untuk mengatasi masalah sosial yang berkaitan dengan pemberantasan kejahatan.¹⁴

Kebijakan kriminal di sini adalah sebuah seni, yaitu seni bagaimana mencapai tujuan. Kebijakan kriminal menggunakan berbagai kemungkinan dan potensi yang dapat digunakan secara efektif untuk mengatasi masalah sosial yang berkaitan dengan pencegahan kejahatan.¹⁵ Kebijakan kriminal pada dasarnya merupakan bagian integral dari kebijakan sosial, yaitu kebijakan atau upaya untuk mencapai kesejahteraan sosial. Barda Nawawi Arief membagi kebijakan sosial menjadi 2 (dua) jalur utama, yaitu kebijakan kesejahteraan sosial dan kebijakan pertahanan sosial.¹⁶

¹³ M. Ali Zaidan, *Kebijakan Kriminal* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016).

¹⁴ Zaidan.

¹⁵ Zaidan.

¹⁶ Barda Nawawi Arief, *Bunga Rampai Kebijakan Hukum Pidana* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011).

Berdasarkan Teori Kebijakan Kriminal yang dikemukakan oleh Soedarto dan Barda Nawawi Arief, hal ini dapat berfungsi sebagai ukuran apakah peran layanan Call Center 110 Kepolisian dalam Perlindungan Anak Korban Kekerasan di wilayah Kabupaten Banyumas telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang dimaksudkan. Hal ini dapat diamati melalui lensa kebijakan kriminal, yang merupakan bagian integral dari kebijakan sosial, sebagai berikut:

a. Kebijakan Sosial

Kebijakan sosial adalah semua upaya rasional untuk mencapai kesejahteraan masyarakat dan sekaligus mencakup perlindungan masyarakat.¹⁷ Kebijakan sosial merupakan inti utama dari semua kebijakan negara yang bertujuan menciptakan kesejahteraan umum. Dalam konteks ini, negara, melalui Kepolisian Nasional, memegang peran dalam menciptakan kesejahteraan umum. Tugas dan kewenangan Kepolisian Nasional telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Nasional Republik Indonesia. Kepala Kepolisian Nasional Indonesia berwenang untuk mengeluarkan Peraturan Kepolisian untuk melaksanakan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002. Peraturan Kepolisian Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kepolisian 110 dikeluarkan dengan tujuan untuk menerima laporan masyarakat dengan cepat. Pelayanan ini merupakan instrumen untuk mewujudkan tujuan sosial tersebut dan berfungsi tidak hanya sebagai pusat pengaduan darurat, tetapi juga sebagai instrumen pencegahan untuk melindungi kelompok rentan, khususnya anak-anak. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.

Kebijakan sosial bertujuan untuk kesejahteraan sosial dan perlindungan sosial, khususnya dalam menjamin perlindungan bagi kelompok rentan. Salah satu indikator kesejahteraan sosial adalah rasa aman. Berdasarkan pengaduan yang disampaikan melalui Call Center 110 mengenai siswi SMA Kejuruan Sumpiuh yang menjadi korban ancaman terkait penyebaran foto dan video pornografi, negara berkewajiban untuk hadir dalam memberikan rasa aman ketika hak asasi manusia dan masa depan anak terancam. Layanan Call Center 110 memberikan respons cepat untuk mencegah terjadinya kerugian sosial yang lebih besar, yaitu penyebaran video yang dapat merusak kesejahteraan mental dan masa depan anak.

¹⁷ Eddy Rifai, *Kebijakan Kriminal Penanggulangan Kejahatan* (Bandar Lampung: Laboratorium Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2012).

b. Kebijakan Kesejahteraan Sosial

Turunan langsung dari kebijakan sosial adalah kebijakan kesejahteraan sosial. Kebijakan ini berfokus pada upaya untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat. Berdasarkan UU Nomor 2 Tahun 2002, Kepolisian Nasional memiliki tugas untuk melindungi keselamatan fisik orang, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan/atau bencana, termasuk memberikan bantuan dan pertolongan sambil menjunjung tinggi hak asasi manusia. Berdasarkan UU Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, ditegaskan bahwa perlindungan, promosi, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia merupakan tanggung jawab pemerintah. Dalam lingkup Kepolisian, kesejahteraan sosial tidak diukur dalam bentuk uang, melainkan melalui rasa aman dan kepastian perlindungan.

Layanan Call Center 110 yang berkaitan dengan "kesejahteraan" didefinisikan sebagai kemudahan bagi masyarakat untuk melaporkan dan/atau menyampaikan keluhan tentang suatu kejadian yang dialami, dilihat, dan didengar oleh pelapor. Layanan Call Center 110 mendukung kebijakan kesejahteraan sosial melalui *respons cepat*, dengan sifat bebas pulsa dan dapat diakses melalui telepon seluler selama 24 jam untuk mempercepat pelaporan atau keluhan ke kantor polisi terdekat dari pelapor dan/atau pelapor. Layanan ini menghilangkan hambatan finansial dan geografis. Berdasarkan kasus siswi SMA Kejuruan Sumpiuh yang menjadi korban ancaman penyebaran foto dan video pornografi dan berada dalam kondisi psikologis yang tidak stabil, kebijakan kesejahteraan sosial memerlukan respons cepat untuk mencegah trauma yang lebih dalam. Layanan 110 berfungsi sebagai pertolongan pertama dalam memberikan rasa aman bagi korban dan walinya.

c. Kebijakan Pertahanan Sosial

Pertahanan sosial merupakan upaya masyarakat untuk memerangi kejahatan, yang secara khusus disebut oleh Soedarto sebagai kebijakan kriminal. Soedarto menyatakan bahwa kebijakan kriminal adalah upaya rasional masyarakat untuk mengatasi kejahatan.¹⁸ Upaya rasional di Kepolisian Banyumas ini diimplementasikan melalui 2 (dua) jalur utama yang saling melengkapi, sebagaimana dikembangkan oleh Barda Nawawi Arief:

¹⁸ Muladi dan Barda Nawawi Arief, *Bunga Rampai Hukum Pidana* (Bandung: Alumni, 1992).

1) Hukuman

Upaya hukuman sebagaimana dikemukakan oleh Hoefnagels terletak pada penerapan kebijakan kriminal, khususnya dalam ranah penerapan hukum pidana. Ini berarti bahwa suatu kasus pidana dikenai investigasi, dimulai dari penyelidikan, penuntutan, hingga pemeriksaan di pengadilan.¹⁹ Alur hukuman berfokus pada penggunaan hukum pidana sebagai instrumen represif untuk mengambil tindakan terhadap pelaku kejahatan. Upaya represif, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (*KBBI*), merupakan upaya yang bersifat represif, meliputi penindasan, pengekangan, penahanan, atau penaklukan, serta bersifat perbaikan. Penerapan jalur pidana oleh Kepolisian Kota Banyumas memastikan bahwa pelaku kejahatan terhadap anak menerima sanksi hukum yang setimpal. Dengan membawa pengaduan ke pengadilan hingga diperoleh putusan, Kepolisian Kota Banyumas melaksanakan mandatnya sesuai dengan Pasal 15 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Nasional Republik Indonesia, bahwa Kepolisian Nasional berwenang menerima laporan dan/atau pengaduan. Proses ini membuktikan bahwa pengaduan masyarakat tidak berhenti di meja administrasi, tetapi berlanjut hingga putusan hukum. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan IPDA Aris Supriyadi, Kepolisian Kota Banyumas telah menyelesaikan 12 kasus anak hingga memperoleh putusan pengadilan pada tahun 2025. Rincian kasus tersebut adalah, 6 (enam) kasus pelecehan anak, 4 (empat) kasus hubungan seksual dengan anak, dan 2 (dua) kasus kekerasan terhadap anak.

Inovasi Kepolisian Nasional dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya dalam menerima laporan dan/atau pengaduan masyarakat diatur dalam Peraturan Kepolisian Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan Kepolisian 110. Layanan 110 mempercepat proses penerimaan laporan dan/atau pengaduan dari masyarakat. Sehubungan dengan kasus ancaman terkait penyebaran foto dan video pornografi terhadap anak, yaitu siswi SMA Kejuruan Sumpiuh , berdasarkan hasil wawancara dengan Ndaru Mustikoaji, pengaduan yang diterima melalui Call Center 110 dicatat dalam sistem Pusat Komando digital Kepolisian Resor Kota Banyumas, sehingga meminimalkan risiko pengaduan diabaikan. Layanan Call Center 110 sebagai pintu gerbang menuju sistem peradilan pidana, peran 110 sangat strategis karena

¹⁹ Zaidan.

perekaman panggilan melalui Pusat Layanan Darurat 110 dapat menjadi petunjuk awal tentang waktu kejadian (*tempus delicti*) dan kondisi emosional pelapor atau korban pada saat kejadian. Polisi dapat segera memastikan bahwa bukti elektronik (seperti riwayat pesan ancaman) dapat segera diamankan sebelum pelaku menghapusnya. Ini adalah bentuk kebijakan kriminal yang adaptif terhadap karakteristik kejahatan digital yang cepat dan mudah hilang (*volatil*). Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ipda Aris Supriyadi, hingga saat ini Unit Perlindungan Perempuan dan Anak Kepolisian Resor Kota Banyumas belum pernah menindaklanjuti laporan dan/atau pengaduan dari Call Center 110 terkait kasus anak hingga dibawa ke pengadilan. Hal ini karena pengaduan dari korban atau wali langsung ke Unit PPA, jika pengaduan dilakukan melalui... Nomor Call Center 110 akan diverifikasi terlebih dahulu.

2) Tidak Bersifat Pidana

Berdasarkan ranah non-pidana atau upaya di luar hukum pidana, kebijakan ini bertujuan untuk meminimalkan dampak kejahatan sebelum memasuki ranah peradilan pidana. Sisi non-pidana yang menonjol adalah upaya pemerintah untuk secara sistematis membangun kesadaran publik tentang konsekuensi tindakan kriminal dan dampak hukuman. Upaya non-pidana lainnya dalam skema Hoefnagels adalah pencegahan tanpa hukuman, seperti penerapan denda dan sanksi administratif.²⁰ Upaya non-pidana penting lainnya adalah perencanaan kesehatan mental berbasis komunitas.²¹ Kebijakan kriminal non-pidana untuk memerangi kejahatan dibagi menjadi beberapa tahapan penegakan hukum, sebagai berikut:²²

- a) Pencegahan primer berfokus pada akar penyebab kejahatan sebelum kejahatan tersebut terjadi. Tujuannya adalah untuk menghilangkan atau mengurangi faktor-faktor penyebab kejahatan dalam masyarakat;
- b) Pencegahan sekunder adalah tindakan yang diarahkan kepada kelompok pelaku atau calon pelaku tertentu, atau kelompok calon korban. Bentuk-bentuk pencegahan tersebut meliputi patroli polisi, pemasangan kamera CCTV di area berisiko tinggi, dan penanaman etika profesional.
- c) Pencegahan tersier, di mana tindakan pencegahan diarahkan kepada kategori pelaku kejahatan tertentu serta

²⁰ Zaidan.

²¹ Zaidan.

²² Zaidan.

kategori korban kejahatan tertentu, berfokus pada penanganan masalah setelah terjadinya kejahatan.

a. Tujuan

Pelaksanaan layanan Call Center 110 di Kepolisian Kota Banyumas bertujuan untuk memberikan perlindungan masyarakat demi mencapai kesejahteraan umum. Dalam kasus siswi SMA Kejuruan Sumpiuh yang menjadi korban ancaman terkait penyebaran foto dan video pornografi melalui aplikasi Telegram, layanan Call Center 110 berperan dalam melindungi korban anak untuk memastikan hak-haknya terpenuhi sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak.

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh melalui wawancara mengenai peran layanan Call Center 110, alur operasional berikut ini dapat dipastikan:

Bagan 1. Alur Tindak Lanjut Laporan dan/atau Pengaduan yang Disampaikan Melalui Call Center 110 dari Kepolisian Resor Kota ke Kepolisian Sektor.



Sumber: Data yang Diproses oleh Peneliti

Ketentuan mengenai tugas dan kewenangan kepolisian telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Nasional Republik Indonesia, dan salah satu kewenangan kepolisian adalah menerima laporan dan/atau pengaduan dari masyarakat. Dalam hal ini, kepolisian juga telah menghadirkan layanan Call Center 110 yang bebas pulsa dan dapat diakses 24 jam sehari. Layanan Call Center 110 dapat dihubungi oleh siapa saja dan terkait dengan insiden apa pun yang mengganggu ketertiban umum dan juga tindakan kriminal atau pelanggaran, serta insiden yang melibatkan anak sebagai korban. Anak-anak, yang dikategorikan sebagai kelompok rentan, berhak mendapatkan perlindungan. Dalam hal ini, layanan Call Center 110 dapat berperan dalam perlindungan anak melalui mekanisme respons cepat, sehingga kasus anak dapat segera ditindaklanjuti dan anak dapat segera mendapatkan perlindungan. Berdasarkan kebijakan pidana yang bertujuan untuk perlindungan publik dan kesejahteraan umum, dalam hal ini anak-anak diwajibkan untuk menerima dan memperoleh kesejahteraan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak bahwa anak-anak memiliki hak atas perlindungan, hak untuk hidup dan berkembang dengan aman.

Definisi perlindungan anak terdapat dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, yang menyatakan bahwa perlindungan anak adalah semua kegiatan untuk menjamin dan melindungi anak-anak dan hak-hak mereka, sehingga mereka dapat hidup, tumbuh, berkembang, dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan martabat dan kehormatan kemanusiaan, serta menerima perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Hukum merupakan jaminan bagi kegiatan perlindungan anak. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Arif Gosita, kepastian hukum harus diupayakan demi keberlanjutan kegiatan perlindungan anak dan untuk mencegah penyimpangan yang dapat menimbulkan konsekuensi negatif yang tidak diinginkan dalam pelaksanaan perlindungan anak. Arif Gosita berpendapat bahwa perlindungan anak merupakan upaya untuk melindungi anak-anak agar mereka dapat menjalankan hak-hak mereka dan memenuhi kewajiban mereka.

Ketentuan mengenai hak anak untuk mendapatkan perlindungan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Anak-anak berhak mendapatkan perlindungan dari perlakuan diskriminatif, eksploitasi baik ekonomi maupun seksual, penelantaran, kekejaman, kekerasan, pelecehan, ketidakadilan, dan bentuk-bentuk penganiayaan lainnya. Berdasarkan hal tersebut, Kepolisian sebagai instrumen negara berkewajiban untuk hadir dalam upaya mencapai dan

melindungi hak-hak anak. Melalui layanan Call Center 110, yang berfungsi sebagai pintu gerbang utama bagi anak-anak untuk mendapatkan perlindungan dan penanganan cepat atas insiden yang melibatkan mereka, peran layanan Call Center 110 dalam kasus kekerasan atau kejahatan terhadap anak, jika dilihat dari perspektif kebijakan pidana, dapat dilakukan melalui tindakan pidana (hukum pidana) dan tindakan non-pidana (pencegahan), dengan tujuan mencapai kesejahteraan anak.

2. Hambatan Layanan Call Center 110 dalam Memberikan Perlindungan bagi Anak Korban Kekerasan di Kepolisian Resor Kota Banyumas

Soerjono Soekanto secara konseptual berpendapat bahwa esensi penegakan hukum terletak pada aktivitas menyelaraskan hubungan antar nilai yang diuraikan dalam norma-norma yang telah ditetapkan, dan mewujudkan sikap perilaku sebagai serangkaian elaborasi nilai tahap akhir, untuk menciptakan, memelihara, dan menegakkan koeksistensi sosial yang damai.²³ Menurut Soerjono Soekanto, gangguan terhadap penegakan hukum dapat terjadi jika ada ketidaksesuaian antara "trinitas" nilai, aturan, dan pola perilaku. Gangguan terjadi ketika ada ketidaksesuaian antara nilai-nilai yang berpasangan, aturan-aturan yang saling terkait, dan pola perilaku terarah yang mengganggu kedamaian hidup.²⁴

Definisi hambatan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (*KBBI*) mengacu pada halangan, rintangan, faktor, atau kondisi yang membatasi, menghalangi, atau mencegah pencapaian tujuan. Singkatnya, hambatan mencakup segala sesuatu yang menghambat, merintang, atau mempersulit pencapaian suatu tujuan. Definisi Panggilan Layanan Pusat Layanan 110 telah diatur dalam Peraturan Kepolisian Nomor 1 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kepolisian. Layanan Pusat Layanan 110 berada di bawah Pusat Pelayanan Kepolisian Terpadu (*Sentra Pelayanan*) . *Ibu Terpadu* (SPKT) dan setiap laporan dan/atau pengaduan yang diterima akan dicatat dalam buku registrasi laporan. Layanan dalam hal ini adalah layanan publik, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan hukum dan peraturan bagi setiap warga negara dan penduduk untuk barang, jasa, dan/atau jasa administrasi yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik. Di era digitalisasi saat ini, pelayanan kepada masyarakat juga beradaptasi dengan zaman, pelayanan publik di era digitalisasi memiliki peran yang sangat penting, digitalisasi

²³ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1983).

²⁴ Soekanto.

menjelaskan cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dalam pelayanan publik melalui platform digital.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler mengenai pelayanan publik berbasis teknologi (e-government) dalam konsep "Reinventing Government," di mana pemerintah menggunakan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik guna membangun kepercayaan publik. Teori pelayanan publik berbasis teknologi (e-government) tercermin dalam layanan Call Center 110 sebagai bentuk pelayanan publik berbasis teknologi yang mendukung perlindungan anak. Layanan Call Center 110 di Polsek Banyumas City Resort merupakan bentuk pelayanan publik melalui telepon bebas pulsa yang dapat diakses 24 jam sehari, dan melalui Aplikasi Pelayanan Kepolisian (Yanpol Apps), rekaman telepon dan lokasi pelapor dan/atau pengadu dapat diidentifikasi, sebagaimana dibuktikan melalui wawancara penulis dengan Ndaru. Mustikoaji . Laporan dan/atau pengaduan yang disampaikan melalui Call Center 110 dicatat dalam Aplikasi Yanpol dan lokasi pelapor dan/atau pengadu dapat dilacak. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ndaru Mustikoaji , laporan dan/atau pengaduan yang diterima melalui Call Center 110 tidak terbatas pada gangguan ketenangan umum seperti kemacetan lalu lintas, balap liar, suara knalpot modifikasi, dan kecelakaan lalu lintas, tetapi juga mencakup pengaduan mengenai kekerasan yang dilakukan oleh pasangan suami istri, pengurusan Surat Keterangan Kepolisian (Police Clearance Certificate/Police Clearance Certificate) . *Catatan Kepolisian / SKCK*), penipuan, serta kekerasan atau ancaman terhadap anak-anak. Melalui sistem elektronik, laporan dan/atau pengaduan lebih mudah dipantau. Layanan publik berbasis teknologi juga bertujuan untuk memperluas akses layanan bagi seluruh masyarakat dengan cara yang lebih mudah diakses. Dalam konteks layanan Call Center 110 sebagai layanan publik elektronik melalui telepon, masyarakat tidak diharuskan mengunjungi kantor polisi, terlepas dari keterbatasan geografis, waktu, atau finansial. Layanan Call Center 110 menerima semua laporan dan/atau pengaduan tanpa kecuali melalui mekanisme respons cepat, dan meneruskannya ke SPKT agar petugas jaga dapat segera menindaklanjuti dan menghubungi Polisi Sektor terdekat untuk penanganan yang lebih cepat.

Layanan Call Center 110, sebagai layanan publik digital , berperan dalam memberikan layanan cepat dan berfungsi sebagai gerbang utama bagi masyarakat untuk mendapatkan perlindungan. Menurut teori yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto mengenai faktor-faktor penegakan hukum, dalam pelaksanaan pelayanan ini sebagai upaya pemberantasan kejahatan, faktor-faktor yang relevan adalah sebagai berikut:

a. Faktor hukum itu sendiri

Faktor pertama adalah hukum itu sendiri, yang dalam konteks ini merujuk pada legislasi dalam arti materiil, yaitu peraturan tertulis yang berlaku umum yang diberlakukan oleh otoritas pusat maupun regional yang sah. Dapat disimpulkan bahwa gangguan terhadap penegakan hukum yang berasal dari legislasi dapat disebabkan oleh hal-hal berikut:

- 1) Ketidakpatuhan terhadap prinsip-prinsip yang mengatur penerapan perundang-undangan.
- 2) Tidak adanya peraturan pelaksana yang sangat dibutuhkan untuk penerapan undang-undang tersebut.
- 3) Ketidakjelasan dalam rumusan undang-undang yang mengakibatkan inkonsistensi dalam interpretasi dan penerapannya.

Aturan hukum mengenai tugas dan kewenangan kepolisian telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Nasional Republik Indonesia, terkait dengan *Pusat Panggilan Polisi 110*. Layanan ini juga telah diatur dalam Peraturan Kepolisian Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan Kepolisian 110. Perlindungan anak juga telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.

Peraturan Kepolisian Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan Kepolisian 110 telah dipersiapkan dengan baik dan sistematis, namun terdapat satu kekurangan, yaitu tidak tercantum dalam Peraturan Kepolisian tersebut, yaitu pada Pasal 4 yang berkaitan dengan tugas operator telah dijelaskan secara rinci dan sistematis, namun batasan atau perkiraan jarak maksimum waktu penanganan dari awal operator menerima panggilan hingga mendistribusikannya ke sektor kepolisian terdekat tidak ditentukan dalam peraturan tersebut. Terkait kasus siswi SMA Kejuruan Sumpiuh yang menjadi korban ancaman terkait penyebaran foto dan video, diketahui bahwa panggilan masuk diterima pada pukul 13.40 WIB dan diverifikasi pada pukul 15.40 WIB, sehingga terjadi selang waktu yang cukup lama yaitu 2 jam. Hal ini dapat merusak harapan masyarakat terhadap pelayanan tanggap cepat Kepolisian melalui layanan Call Center 110.

b. Faktor-faktor Penegakan Hukum

Petugas penegak hukum, baik yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam bidang penegakan hukum, mencakup mereka yang bertugas di bidang peradilan, penuntutan, kepolisian, advokasi hukum, dan layanan masyarakat. Petugas penegak hukum, seperti anggota masyarakat lainnya, umumnya memegang beberapa status dan peran secara bersamaan. Hambatan yang mungkin dihadapi dalam pelaksanaan tugas penegakan hukum yang tepat dapat berasal dari dalam diri sendiri atau dari lingkungan sekitar. Cakupan istilah "penegakan hukum" sangat luas. Dalam artikel ini, yang dimaksud dengan penegakan hukum akan dibatasi pada mereka yang terlibat langsung dalam bidang penegakan hukum, yang tidak hanya mencakup penegakan hukum, tetapi juga pemeliharaan perdamaian. Dapat diasumsikan secara wajar bahwa lingkaran tersebut mencakup mereka yang bertugas di bidang peradilan, penuntutan, kepolisian, advokasi hukum, dan layanan masyarakat. Hambatan yang mungkin dihadapi dalam pelaksanaan tugas yang tepat oleh kelompok panutan atau petugas penegak hukum dapat berasal dari dalam diri mereka sendiri atau dari lingkungan sekitar mereka.

Peraturan Kepolisian Nomor 1 Tahun 2018 memiliki 3 tingkatan operator, yaitu tingkatan I yang berbasis di Kepolisian Resor, tingkatan II yang berbasis di Kepolisian Daerah, dan tingkatan III di Markas Besar Kepolisian Nasional. Terdapat 3 (tiga) operator yang bertugas di tingkat Kepolisian Resor, jumlah operator di Kepolisian Resor telah memenuhi standar, namun karena banyaknya panggilan masuk, terjadi ketidakseimbangan akibat beban kerja yang berlebihan. Peraturan Kepolisian Nomor 1 Tahun 2018 juga mengatur prosedur layanan Call Center 110 dan kewajiban yang harus dilakukan oleh operator Call Center 110 terkait pencatatan laporan dan/atau pengaduan yang masuk, sehingga Sumber Daya Manusia (SDM) kepolisian harus memastikan untuk memberikan layanan melalui Call Center 110 sesuai dengan peraturan yang telah tercantum dalam Peraturan Kepolisian Nomor 1 Tahun 2018. Pengawasan dan pengendalian atas pelaksanaan layanan Call Center 110 telah diatur dalam Pasal 8 dan 9 Peraturan Kepolisian Nomor 1 Tahun 2018, diharapkan setiap seksi yang ditugaskan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepolisian Nomor 1 Tahun 2018.

Simpulan

Peran layanan Call Center 110 di Kepolisian Kota Banyumas dalam memberikan perlindungan bagi anak merupakan manifestasi modernisasi layanan Kepolisian yang mengintegrasikan tugas utama Kepolisian Nasional melalui pemanfaatan teknologi, dan telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Kepolisian Kota Banyumas melaksanakan tugas dan kewenangannya dengan memenuhi standar operasional layanan Call Center 110 dengan meneruskan laporan dan/atau pengaduan masyarakat ke Pusat Pelayanan Provinsi Terpadu (SPKT) Kepolisian Kota Banyumas sesuai dengan lokasi pelapor, dan Pusat Pelayanan Provinsi Terpadu (SPKT) selanjutnya meneruskannya ke Polsek terdekat, dalam hal ini Polsek Kemranjen. Dilihat dari perspektif kebijakan kriminal, peran Call Center 110 selaras dengan kebijakan kriminal sebagai bagian integral dari kebijakan sosial, yang mencakup kebijakan sosial, kebijakan kesejahteraan sosial, dan kebijakan perlindungan sosial, baik melalui jalur pidana (represif) maupun jalur non-pidana (preventif, seperti respons cepat untuk mencegah penyebaran konten pornografi dan pemulihan psikologis korban). Implementasi layanan ini memastikan hak anak untuk dilindungi dari kekerasan psikologis dan eksploitasi digital sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Perlindungan Anak, dengan akses bebas pulsa 24 jam yang menghilangkan hambatan finansial, geografis, dan psikologis. Call Center 110 tidak hanya optimal dalam memerangi kejahatan terhadap anak, tetapi juga mewujudkan tujuan utama kebijakan kriminal, yaitu perlindungan masyarakat untuk mencapai kesejahteraan sosial.

Peran layanan Call Center 110 dalam Perlindungan Anak Korban Kekerasan dalam pelaksanaannya memiliki beberapa kendala, yaitu dari faktor hukumnya sendiri: Peraturan Kepolisian Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang layanan Kepolisian 110 tidak memuat peraturan terkait batas waktu maksimal dari penerimaan panggilan hingga proses verifikasi Kepolisian setempat, hal ini dapat disalahartikan sebagai penanganan laporan dan/atau pengaduan menjadi lebih lama sehingga dapat mengecewakan harapan masyarakat terhadap respons cepat kepolisian, dan kendala dari faktor penegakan hukum: harus dipastikan bahwa semua operator yang bertugas dalam pelaksanaannya sesuai dengan Peraturan Kepolisian Nomor 1 Tahun 2018 dan adanya pengawasan dan pengendalian dapat memantau pelaksanaan Layanan Call Center 110 dengan lebih baik.

Saran

Peraturan Kepolisian Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan Kepolisian 110 perlu disempurnakan, khususnya dengan menambahkan ketentuan mengenai batas atau perkiraan waktu maksimum dalam setiap tahapan penanganan laporan, mulai

dari penerimaan, verifikasi, hingga pendistribusian kepada satuan kepolisian yang berwenang. Pengaturan mengenai standar waktu pelayanan tersebut penting untuk memberikan kepastian hukum sekaligus menjadi tolok ukur dalam menilai kualitas dan efektivitas kinerja layanan Call Center 110. Keberadaan standar waktu respons juga diharapkan mampu mewujudkan prinsip pelayanan kepolisian yang cepat, tepat, dan akuntabel sebagaimana menjadi tujuan penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi. Selain penyempurnaan regulasi, pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan layanan Call Center 110 perlu dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Pengawasan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa setiap operator menjalankan tugas, fungsi, dan kewenangannya sesuai dengan prosedur operasional serta ketentuan yang telah diatur dalam Peraturan Kepolisian Nomor 1 Tahun 2018. Evaluasi berkala terhadap kinerja operator juga diperlukan untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang berpotensi menghambat kecepatan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya penyempurnaan regulasi yang disertai pengawasan yang efektif, diharapkan layanan Call Center 110 dapat memberikan respons yang lebih optimal dalam mendukung perlindungan hukum, khususnya bagi anak yang menjadi korban kekerasan.

Daftar Pustaka

- Arief, Barda Nawawi, *Bunga Rampai Kebijakan Hukum Pidana* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011)
- Hamka, Ashar, 'Peran Call Center Dalam Pelayanan Instansi', *KPKNL Parepare*, 2023 <<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-parepare/baca-artikel/16757/Peran-Call-Center-dalam-Pelayanan-Instansi.html>> [accessed 15 April 2026]
- Hanifah, Hana, Meilanny Budiarti Santoso, and Dessy Hasanah Siti Asiah, 'Anak Sebagai Kelompok Rentan Yang Terdampak Konflik Bersenjata Dan Situasi Kekerasan Lainnya', *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 2 (2019), 97 <<https://doi.org/10.24198/focus.v2i1.23125>>
- Kenedi, John, *Kebijakan Hukum Pidana Dalam Sistem Penegakan Hukum Di Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017)
- Kristianto, Davit, John Kenedi, and Ismail Jalili, 'Implementasi Sistem Informasi Layanan Call Center 110 Terhadap Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah', *Journal of Sharia and Legal Science*, 1 (2023), 105–26 <<https://doi.org/10.61994/jsls.v1i3.160>>
- Lase, Yoseph Andrian Meititanus, 'Peran Kepolisian Dalam Menangani Tindak Pidana Pencabulan Anak Di Polres Nias', *Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum*, 3 (2022), 146–57 <<http://jurnal.bundamediaгруп.co.id/index.php/iuris/article/view/243%0Ah> <<https://jurnal.bundamediaгруп.co.id/index.php/iuris/article/viewFile/243/228>>

- Muhammad, Imam Maulana, and Rahtami Susanti, 'Penyelenggaraan Perlindungan Anak Sebagai Korban Kekerasan Seksual (Studi Di UPTD PPA Kabupaten Banyumas)', *Jurnal Serambi Hukum*, 17 (2024)
- Muladi dan Barda Nawawi Arief, *Bunga Rampai Hukum Pidana* (Bandung: Alumni, 1992)
- Nahampun, Dwi Marito Margaretha, Heni Siswanto, Eko Raharjo, Diah Gustiniati Maulani, and Sri Riski, 'Efektivitas Pelayanan Call Center 110 Kepolisian Dalam Merespon Cepat Laporan Kejahatan', *Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan*, 16 (2025)
- Prastini, Endang, 'Kekerasan Terhadap Anak Dan Upaya Perlindungan Anak Di Indonesia', *Jurnal Citizenship Virtues*, 4 (2024), 760–70 <<https://doi.org/10.37640/jcv.v4i2.2043>>
- Pratiwi, Al Viana Amelia, and Rosyidatuzzahro Anisykurlillah, 'Kualitas Layanan Tanggap Darurat Command Center 110 Di Polda Jawa Timur', *Jurnal Penelitian Inovatif*, 5 (2025), 783–90 <<https://doi.org/10.54082/jupin.1223>>
- Rifai, Eddy, *Kebijakan Kriminal Penanggulangan Kejahatan* (Bandar Lampung: Laboratorium Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2012)
- Sejati, Permata Putra, 'Pakar Hukum Unsoed Soroti Tingginya Kasus Kekerasan Terhadap Anak Di Banyumas, Setahun 116 Kasus', 2025 <<https://banyumas.tribunnews.com/2025/07/22/pakar-hukum-unsoed-soroti-tingginya-kasus-kekerasan-terhadap-anak-di-banyumas-setahun-116-kasus>> [accessed 12 October 2025]
- Soekanto, Soerjono, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1983)
- Wiradiputra, Dewa Gede Angga, and Nyoman Sri Subawa, 'Implementation of E-Government at The Bali Police Command Center as a Control Center for the Implementation of Personnel Duties', *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 5 (2025) <<https://doi.org/10.59188/eduvest.v5i5.50981>>
- Zaidan, M. Ali, *Kebijakan Kriminal* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016)