

ABSTRAK

UPAYA KEPOLISIAN DALAM PENANGGULANGAN KEJAHATAN MELALUI PELAYANAN CALL CENTER 110 (Studi Kasus di Polda Lampung)

Oleh

Dwi Marito Margaretha Nahampun

Layanan nomor 110 merupakan nomor pengaduan yang dapat dihubungi oleh masyarakat untuk melaporkan kejadian-kejadian yang berhubungan dengan tindak pidana atau keadaan darurat lainnya. Layanan ini bertujuan untuk memberikan respon cepat dan memfasilitasi koordinasi antara masyarakat dan aparat Kepolisian dalam penanggulangan tindak kejahatan dan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap terselenggaranya layanan keamanan publik. Sistem tersebut direncanakan akan membuka saluran via telepon. Masyarakat yang nantinya melakukan panggilan ke nomor akses 110 akan langsung terhubung ke agen yang akan memberikan layanan berupa informasi, pelaporan (kecelakaan, bencana, kerusakan, dan lain-lain) dan pengaduan (penghinaan, ancaman, tindak kekerasan dan lain-lain). Masyarakat bisa menggunakan layanan *Call Center* 110 secara gratis. pada penelitian ini akan mengkaji tentang upaya Kepolisian yang ada di Indonesia dalam menanggulangi kejahatan melalui *Call Center* 110. Permasalahan yang akan dibahas adalah bagaimana upaya Kepolisian dalam menanggulangi kejahatan melalui *Call Center* 110 dan juga apa faktor penghambat dari upaya Kepolisian.

Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Data diperoleh melalui pengumpulan dan penemuan data serta informasi melalui wawancara narasumber yang telah ditentukan. Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari Bagian pengendalian operasi Biro Operasional Polda Lampung dan Akademisi Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: upaya Kepolisian dalam menanggulangi kejahatan melalui *Call Center* 110 terdapat upaya yang dilakukan yaitu upaya penal dan non penal, Adapun upaya penal yang dilakukan adalah penanganan laporan yang dilakukan melalui tahapan-tahapan diatur dalam KUHAP dan peraturan Kapolri serta tindakan yang dilakukan dicatat dan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun upaya non penal yaitu Kepolisian telah berupaya melakukan kinerjanya menanggapi laporan kejahatan melalui *Call Center* 110 sesuai dengan prosedur dan

Dwi Marito Margaretha Nahampun

juga pada ketentuan yang telah dijelaskan pada Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan Polisi 110 dengan melakukan sosialisasi, pelatihan rutin antar aparat dan meningkatkan sumber daya manusia. Adapun faktor penghambat yaitu masih banyak masyarakat yang enggan melaporkan tindak kejahatan melalui *Call Center* 110, kurangnya pembekalan atau pelatihan yang diberikan kepada aparat dalam menjalankan tugasnya, terbatasnya jaringan untuk masyarakat yang tinggal di tempat yang masih minim jaringan, pihak Kepolisian juga terkadang karena masih kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat tentang keberadaan *Call Center* 110 ini serta beberapa panggilan palsu yang masuk juga menjadi penghambat Kepolisian dalam menangani kejahatan melalui panggilan masuk dari *Call Center* 110.

Saran dalam penelitian ini adalah diharapkan kepada pihak Kepolisian dapat meningkatkan intensitas dan jangkauan sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan, fungsi, dan penggunaan layanan *Call Center* 110 serta melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja layanan *Call Center* 110 karena sangat penting untuk mengidentifikasi kelemahan serta merumuskan perbaikan.

Kata kunci: Kepolisian, Penanggulangan, Kejahatan, *Call Center* 110

Abstract

POLICE EFFORTS IN DEALING WITH CRIME THROUGH CALL CENTER SERVICE 110 (Case Study at Lampung Regional Police)

By

Dwi Marito Margaretha Nahampun

Service number 110 is a complaint number that can be contacted by The community to report events related to the act Criminal or other emergencies. This service aims to give Quick response and facilitate coordination between the community and the police In dealing with crime and to fulfill expectations and community needs for the organization of public security services. System It is planned to open a line via phone. Society that Later making a call to the access number 110 will be directly connected to Agents who will provide services in the form of information, reporting (accident, disasters, riots, and others) and complaints (insult, threats, acts violence and others). People can use the 110 Call Center service

for free. in this study will study about the existing police efforts in Indonesia in dealing with crime through Call Center 110. The problem that will be discussed is how the police efforts in deal with crime through Call Center 110 and also what are the inhibiting factors from the efforts of the Police.

The research method employed a sociological juridical approach. Data were obtained through data collection and information discovery through interviews with predetermined sources. The sources in this study consisted of the Operations Control Division of the Lampung Regional Police Operations Bureau and legal academics at the Faculty of Law, University of Lampung.

The research results show that: the police's efforts to combat crime through the 110 Call Center include both penal and non-penal measures. Penal measures involve handling reports through the stages stipulated in the Criminal Procedure Code and the National Police Chief's regulations, with actions taken recorded and accounted for. Non-penal measures include the police's efforts to respond to crime reports through the 110 Call Center in accordance with procedures and This also applies to the provisions outlined in the Republic of Indonesia National Police Regulation Number 1 of 2018 concerning the 110 Police Service by conducting outreach, regular training among officers, and improving human resources. Inhibiting factors include the reluctance of many people to report crimes through the 110 Call Center, a lack of training or guidance provided to officers in carrying out their duties,

Dwi Marito Margaretha Nahampun

limited network coverage for residents living in areas with limited network coverage, and the police's lack of information about the 110 Call Center's existence. Furthermore, several fraudulent calls also hinder the police from handling crimes through incoming 110 Call Center calls.

This research recommends that the police increase the intensity and reach of public outreach regarding the existence, function, and use of the 110 Call Center service, and conduct regular evaluations of the 110 Call Center's performance, as this is crucial for identifying weaknesses and formulating improvements.

Keywords: Police, Crime Prevention, Call Center 110