

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

(SKRIPSI)

**Dwi Marito Margaretha Nahampun
NPM 2212011126**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

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

(SKRIPSI)

**Dwi Marito Margaretha Nahampun
NPM 2212011126**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

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, kerusuhan, 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

jugalah 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*

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

**Oleh
Dwi Marito Margaretha Nahampun**

**Skripsi
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM**

Pada Bagian Hukum Pidana Fakultas Hukum Universitas Lampung



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

Judul Skripsi

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

Nama Mahasiswa

Dwi Marito Margaretha Nahampun

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2212011126

Program Studi

: Ilmu Hukum

Fakultas

: Hukum



Dr. Heni Siswanto, S.H., M.H.

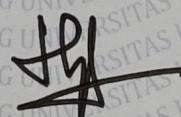
NIP. 196502041990031004



Eko Raharjo, S.H., M.H.

NIP. 196104061989031003

2. Ketua Bagian Hukum Pidana



Dr. Maya Shafira, S.H., M.H.

NIP. 197706012005012002

MENGESAHKAN

1. Tim Pengaji

Ketua

: Dr. Heni Siswanto, S.H., M.H.

Sekertaris

: Eko Raharjo, S.H., M.H.

Pengaji Utama

: Diah Gustiniati Maulani, S.H., M.Hum

2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung



Dr. M. Fakih, S.H., M.S.
NIP. 196412181988031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 26 Januari 2026

PERNYATAAN

Saya yang betanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Marito Margaretha Nahampun
Nomor Pokok Mahasiswa : 2212011126
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas Hukum : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "**"UPAYA KEPOLISIAN DALAM PENANGGULANGAN KEJAHATAN MELALUI PELAYANAN CALL CENTER 110 (Studi Kasus di Polda Lampung)"**" adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, semua hasil tulisan yang tertuang dalam Skripsi ini telah mengikuti kaidah penulisan karya ilmiah Universitas Lampung. Apabila kemudian hari terbukti Skripsi ini merupakan hasil Salinan atau dibuat oleh orang lain, kecuali disebutkan di dalam catatan kaki dan daftar Pustaka. Maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan akademik yang berlaku.

Bandar Lampung, 26 Januari 2026
Penulis



**Dwi Marito Margaretha Nahampun
NPM 2212011126**

RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama Lengkap Dwi Marito Margaretha Nahampun lahir di Tarutung, Kabupaten Tapanuli Utara, Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 01 September 2004 dari pasangan Bapak Oberlin Nahampun dan Ibu Siti Nurbaya Harianja. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara, memiliki seorang kakak perempuan yang sangat cantik bernama Elisabeth Anggelika Nahampun yang sekarang sudah lulus dari UNIMED dan sudah memiliki perkerjaan, adik laki-laki bernama Samuel Ariel Kurniawan Nahampun yang sekarang sedang menempuh pendidikan di USU, dan Andre Cristopher Nahampun sedang menempuh pendidikan di bangku SMA.

Perjalanan penulis dalam dunia pendidikan dimulai pada tahun 2009 di Taman Kanak-Kanak (TK) Bhayangkari Tarutung, kemudian dilanjutkan ke jenjang Sekolah Dasar (SD) Santa Maria Tarutung pada tahun 2010, dan lulus pada tahun 2016. Pendidikan tingkat menengah pertama di SMP Santa Maria Tarutung yang lulus pada tahun 2019, dan di tahun yang sama penulis kembali melanjutkan pendidikan menengah atas di SMA Negeri 1 Tarutung yang lulus pada tahun 2022. Penulis melanjutkan pendidikan formal di Perguruan Tinggi Universitas Lampung pada tahun 2022 dan memilih Fakultas Hukum sebagai tempat penulis berproses bidang keilmuan. Penulis terdata sebagai mahasiswa melalui jalur masuk Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN).

Penulis juga telah mengikuti pemerintah yaitu Pertukaran Mahasiswa Merdeka (PMM) batch 4 di Universitas Jenderal Soedirman (UNSOED) yang dilaksanakan di semester empat tahun 2024. Penulis juga kerap mengikuti beberapa kegiatan kekristenan UKM Kristen dan UKM-F Formahkris menjadi pelayanan ibadah di tahun 2023. Penulis juga pernah mengikuti lomba vocal group yang dilaksanakan UKM-F Formahkris dan mendapat peringkat 1. Penulis juga telah mengikuti program pengabdian langsung kepada masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kecamatan Abung Barat, Kabupaten Lampung Utara tepatnya di Desa Cahaya Negeri selama 30 hari sejak bulan Januari sampai dengan bulan Februari 2025. Penulis mengerjakan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

MOTTO

Amsal 23:18

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

God can do all things

Yeremia 29:1

“Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan”

“Boto Lungunmu Inang”

PERSEMPAHAN

Segala Cinta, syukur, dan penuh rasa Hormat, serta kerendahan hati,
kupersembahkan karya ini kepada:

Oberlin Nahampun dan Siti Nurbaya Harianja (Kedua Orang Tua Penulis)
Yang telah membeskanku dengan segala perjuangan, cinta dan kasih sayang.
Terimakasih atas segala bentuk pengorbanan yang kalian lakukan untuk bisa
melihat penulis mendapat gelar dan mengejar cita-cita. Semoga Allah membalsas
kasih dan sayang kalian dengan limpahan rahmat dan kebahagiaan.

Elisabeth Anggelika, Samuel Ariel Kurniawan, dan Andre Cristopher Nahampun
(Kakak dan Adik Penulis)

Terimakasih atas rasa Ikhlas dalam menerima keadaan dan tidak pernah menuntut
dan memaksakan apapun. Terimakasih telah lapang dada menerima dan
merelakan keinginan dan tujuan kalian untuk membantu penulis menyelesaikan
Pendidikan sarjana, tak lupa penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya atas
segala rasa sakit yang dirasakan karena turut serta membantu penulis menggapai
cita-cita.

Almamater ku tercinta Universitas lampung. Terimakasih sudah menjadi wadah
bagi penulis dalam berproses, dan menuntut ilmu, segala bentuk pembelajaran
yang telah diberikan akan menjadi modal utama penulis untuk menghadapi
tantangan kedepannya, semoga di sebuah kesempatan penulis dapat kembali
dengan sebuah status dan kehormatan sehingga dapat menjadi kebanggaan
Universitas.

SANWACANA

Puji Tuhan, segala puji syukur selalu penulis panjatkan kepad Tuhan Yang Maha Esa atas rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “UPAYA KEPOLISIAN DALAM PENANGGULANGAN KEJAHATAN MELALUI PELAYANAN *CALL CENTER 110* (STUDI KASUS DI POLDA LAMPUNG)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Hukum Universitas Lampung. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, petunjuk, arahan, dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa selalu menyertai langkah saya di setiap waktu, terutama dalam perjalanan skripsi ini;
2. Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P,M., selaku Rektor Universitas Lampung;
3. Bapak Dr. M. Fakih, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
4. Ibu Dr. Maya Shafira, S.H.,M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Pidana Fakultas Unila Universitas Lampung;
5. Bapak Muhammad Farid, S.H., M.H., selaku Sekretaris Bagian Hukum Pidana Fakultas Hukum Universitas Lampung;
6. Bapak Dr. Heni Siswanto, S.H., M.H., selaku dosen Pembimbing satu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih telah memberikan arahan kepada penulis selama menjalankan proses penulisan skripsi ini, dan terima kasih atas kesabaran Bapak yang bersedia membantuk penulis dalam skripsi ini. Terima kasih juga atas arahan dan serta kritikan dalam proses penyelesaian skripsi ini;
7. Bapak Eko Raharjo, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing dua, terima kasih atas kesabaran Bapak yang membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini

yang memang terkadang ada beberapa tekanan dari segala sisi yang penulis hadapi dan rasakan tetapi hal itu tidak akan membuat semangat penulis tumbang, terima kasih juga karena Bapak bersedia untuk meluangkan waktunya kepada penulis untuk memberikan semangat untuk maju, serta motivasi kepada penulis selama penulisan skripsi ini;

8. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Lampung yang telah meluangkan waktu guna memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan serta pengalaman kepada penulis serta kepada seluruh staff administrasi dan kemahasiswaan yang telah memberikan semangat dan dukungan selama perkuliahan;
9. Para staff dan karyawan bagian Hukum Pidana Universitas Lampung, Mas Yudi, Mas Ijal, Mba Dewi, dan Mba Tika yang selalu memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini;
10. Narasumber dalam penulisan skripsi ini: Bapak Megi Melianto selaku anggota bagian Biro Operasional Polda Lampung dan Bapak Agus Setiawan selaku anggota bagian Operasional Polda Lampung serta Bapak Tri Adrisman selaku Dosen Bagian Hukum Pidana Universitas Lampung yang telah banyak membantu dalam mengumpulkan data dalam skripsi ini;
11. Teristimewa untuk kedua orang tua ku tersayang Bapakku Oberlin Nahampun dan Ibuku Siti Nurbaya Harianja, terima kasih atas perjuangan kalian berdua dalam menyekolahkan ku sampai ke titik ini. Terima kasih atas dukungan dan doa yang selalu kalian panjatkan untuk anak mu ini. Kalau bukan karena kalian berdua, tidak mungkin saya bisa ada diposisi sekarang ini. Terima kasih Bapak Mama;
12. Saudara kandung ku Kakak Elisabeth Anggelika Nahampun, Samuel Ariel Kurniawan Nahampun, Andre Cristopher Nahampun. Terima kasih atas segala doa dan dukungannya, serta kasih sayang dan motivasi yang telah diberikan kepadaku;
13. Sahabat seperjuangan selama di perkuliahan Yunisa Rosa Sitanggang, terima kasih sudah menemani penulis selama merantau. Suka dan duka kita lalui bersama, terima kasih atas support dan waktunya buat penulis. Doa penulis semoga dimanapun nanti kita semoga selalu dikelilingi orang-orang baik dan dilancarkan segala urusan;

14. Teman-teman selama perkuliahan Yolanda Marito Sinaga, Vania Pharamitha, Nesya Janesca, Joy Dame R Pane, Leony Sihaloho, Toga Nadeak, Putra Naibaho, Shelvia, Enjelica Sitompul, Elsa Enditha, Rifda, Erlina, Virania, Genk pantai dan siapapun yang pernah hadir dalam hidup penulis. Terima kasih atas support dan semangat saling menguatkan dan banyak memberikan nasehat serta wejangan. Doa penulis semoga dimanapun kalian berada selalu dikelilingi orang-orang yang baik dan menyayangi kalian;
15. Sahabat perjuangan dari SMA sampai sekarang: Gabriella Sihombing dan Meysia Matondang, terima kasih atas kebersamaannya yang kita ciptakan selama ini. Terima kasih sudah banyak menciptakan canda dan tawa. Saya harap kita sukses dengan gelar dan perjalanan kita masing-masing;
16. Penulis skripsi ini sendiri, terima kasih sudah bisa bertahan sejauh ini. Kamu hebat sudah sampai di titik ini. Masih panjang perjalanan hidup, ini bukan akhir. Banyak diluar sana hal-hal indah yang harus Penulis coba. Senantiasa Tuhan beri kesehatan, panjang umur, diberkati dimanapun dan dikelilingi orang-orang baik.
17. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan. Terimakasih telah berpartisipasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kebaikan dan bantuan yang diberikan akan mendapat balasan dari Tuhan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan memberi kebermanfaatan bagi semua pihak khususnya bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya.

Bandar Lampung,
Penulis

Dwi Marito Margaretha Nahampun

DAFTAR ISI

	Halaman
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Permasalahan dan Ruang Lingkup	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
D. Kerangka Teoritis dan Konseptual	7
E. Sistematika Penulisan	12
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Kepolisian Negara Republik Indonesia	14
B. Pengertian Kejahatan	22
C. Pengertian Penanggulangan Kejahatan.....	28
D. Pengertian <i>Call Center</i> 110	42
III. METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Masalah	44
B. Sumber dan Jenis Data.....	44
C. Penentuan Narasumber	46
D. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data	47
E. Analisis Data	49
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Upaya Kepolisian Dalam Penanggulangan Kejahatan Melalui Pelayanan <i>Call Center</i> 110	51
B. Faktor Penghambat Upaya Kepolisian Dalam Penanggulangan Kejahatan Melalui <i>Call Center</i> 110 Berdasarkan Laporan Yang Diterima	61

V. PENUTUP

A. Simpulan.....	74
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan sebuah lembaga Negara yang memiliki tugas utama yaitu menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, memberikan perlindungan, mengayomi, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia bahwa memelihara keamanan dan dalam negeri melalui upaya penyelenggaraan fungsi Kepolisian yang meliputi ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan masyarakat dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia selaku alat Negara yang dibantu oleh masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia. Sejalan dengan hal tersebut, Soerjono Soekanto berpendapat bahwa: “hukum dan penegak hukum merupakan bagian dari sebagian faktor penegakan hukum yang tidak bisa diabaikan, jika diabaikan akan menyebabkan tidak tercapainya penegakan hukum yang diharapkan”. Kepolisian menegakkan hukum, menjaga dan mengamankan masyarakat adalah tugas sebagai profesi mulia dan harus profesional berdasarkan undang-undang yang berlaku dan hak asasi manusia.¹

Adapun perilaku masyarakat dan penegak hukum menurut Soerjono Soekanto berpendapat bahwa salah satu fungsi hukum baik sebagai kaidah maupun sebagai sikap tindak atau perilaku teratur adalah membimbing perilaku manusia. Kepolisian Republik Indonesia memiliki struktur yang jelas terdiri dari, Kepolisian Daerah (Polda) di tingkat Provinsi, Kepolisian Resor (Polres) di

¹ Endar Susilo, Peranan Polisi dalam Pencegahan dan Penanggulangan Kejahatan di Indonesia: *Analisis Yuridis Normatif*, Vol. 8 Nomor 2 Februari 2023. hlm. 88-96.

tingkat Kabupaten/kota, dan Kepolisian sektor (Polsek) di tingkat Kecamatan yang dimana di setiap jenjang ini memiliki peran dan tanggung jawab masing masing dalam menjaga dan memberikan keamanan di tingkat lokal maupun nasional.²

Istilah “polisi” dan “Kepolisian” menjadi berkembang sehingga perbedaan makna yang terjadi menjadi wacana tersendiri. Perlu dicermati bahwa polisi termasuk organ pemerintahan yang diberi wewenang dan kewajiban menjalankan pengawasan. Jadi, istilah polisi dapat dimaknai sebagai bagian dari organisasi pemerintah dan sebagai alat pemerintah.³ Diatur dalam Pasal 13, Undang-Undang Nomor: 2/2002 tentang Polri, bahwa tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun wewenang dari Kepolisian yang diperoleh secara atributif, yakni wewenang yang dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan, antara lain wewenang yang dirumuskan dalam Pasal 30 Ayat (4), Undang-Undang Dasar 1945, wewenang Kepolisian yang merumuskan dalam Undang-undang Nomor: 2/2002. Tentang Polri, wewenang yang dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 8/1981 KUHAP. Mengenai laporan dapat dilihat dalam Pasal 1 angka

24 Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP) menyatakan: “Laporan adalah pemberitahuan yang disampaikan oleh seorang karena hak atau kewajiban berdasarkan undang-undang kepada pejabat yang berwenang tentang telah atau sedang atau diduga akan terjadinya peristiwa pidana”.

Kepolisian Repubik Indonesia (Polri) hingga sekarang masih dihadapkan pada masalah mengenai kebutuhan masyarakat yang menuntut adanya pelayanan Kepolisian yang efektif dan efisien melalui teknologi informasi dan komunikasi. Untuk mempermudah masyarakat, Polri melakukan upaya dengan

² Heru Pujo Handoko, Pergeseran Wewenang Polri Menurut Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja Dalam Perspektif Tugas Kepolisian, *Jurnal Ilmu Kepolisian*, Vol. 16 Desember 2022. hlm 27

³ Agus Raharjo dan Angkasa, Profesionalisme Polisi Dalam penegakan Hukum, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 11 September 2020.

menyelenggarakan bantuan Polisi berbasis teknologi atau disebut dengan *Call Center* 110. Dengan diadakannya layanan ini untuk mempermudah masyarakat dalam memberikan informasi kepada Polisi dengan menggunakan teknologi informasi secara inovatif.

Hal ini pelayanan berbasis teknologi komunikasi merupakan isu yang strategis karena menunjukkan komitmen dan keseriusan Polri kepada masyarakat. Masyarakat telah memberikan kepercayaan kepada Polri untuk menegakkan keadilan, menjaga keamanan dan ketertiban dalam rangka mewujudkan keamanan dan kesejahteraan masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan. Kepolisian Republik Indonesia adalah salah satu pilar penegak hukum di Indonesia yang mempunyai peran penting dan strategis. Dengan artian bahwa Polri memiliki peran penting yang menentukan ke arah mana hukum dan keamanan Negara akan diwujudkan dalam masyarakat khusus ketertiban masyarakat.⁴

Terdapat bahwa di dalam Kepolisian hukum dijalankan, dimaknai, dihidupkan bahkan digunakan langsung sebagai pengambilan keputusan sehingga tepat jika tugas pokok Polri adalah pelindung, pengayom, pelayan dan sebagai penegak hukum. Namun, seringkali masyarakat masih merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh Polisi belum memuaskan. Polisi dalam memberikan pelayanan harus diperhatikan secara khusus karena menyangkut kepentingan orang banyak. Fungsi utama instansi ini ialah melayani masyarakat, maka dalam pencapaian tujuan dan harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Diperlukan upaya kualitas yang baik dalam penyusunan standar pelayanan publik yang dapat menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan publik oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia ditetapkan dalam SOP pelayanan prima Kepolisian terpadu yang menjadi standar untuk dilaksanakan dari tingkat pusat sampai tingkat Kepolisian Sektor (Polsek) di

⁴ Emilda Kuspraningrum dan Haris Retno Susmiyati, *Upaya Kepolisian Dalam Penegakan Hukum Terhadap Tindak Pidana Perdagangan Wanita Dan Anak Di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur*, (Kalimantan Timur, Universitas Mulawarman,2020) hlm. 9

seluruh wilayah Indonesia. Seiring dengan kemajuan teknologi dan perkembangan peradaban manusia dari masa ke masa, maka kebutuhan kepentingan manusia pun semakin bertambah. Yang dimana dapat membawa dampak negatif sebab akan mengakibatkan bertambahnya kemungkinan terjadinya kejahanan.

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 kejahanan 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, kerusuhan, dan lain-lain) dan pengaduan (penghinaan, ancaman, tindak kekerasan dan lain-lain). Masyarakat bisa menggunakan layanan *Call Center* 110 secara gratis.⁵ Adapun dalam perkembangannya, bahwa nomor 110 tidak hanya menjadi alat untuk pelaporan kejahanan, tetapi juga berfungsi untuk memberikan informasi terkait tindakan pencegahan, penanganan, serta mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya kerjasama antara Kepolisian dan warga dalam menciptakan lingkungan yang aman.

Namun, meskipun layanan 110 telah hadir, masih banyak tantangan yang dihadapi dalam optimalisasi fungsinya, seperti kurangnya kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan layanan ini dengan maksimal, serta masih terbatasnya penyebarluasan informasi mengenai pentingnya layanan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *Call Center* 110 dalam upaya penanggulangan kejahanan di Indonesia, serta menganalisis sejauh mana efektivitas layanan ini dalam mendukung tugas Kepolisian dan meningkatkan

⁵ Davit Kristianto, John Kenedi dan Ismail Jalili, Implementasi Sistem Informasi *Layanan Call Center* 110 Terhadap Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Syiah, *Journal of Sharia and Legal Science*, Vol. 1 No. 3 Desember 2023

partisipasi masyarakat dalam menciptakan kondisi yang aman dan tertib.⁶ Penting untuk melakukan kajian yang lebih mendalam terkait layanan 110 agar dapat diketahui kekuatan, kelemahan, serta potensi pengembangan layanan ini dalam menghadapi dinamika kejahatan yang semakin kompleks. Adapun kasus terkait upaya Kepolisian dalam pelayanan *Call Center* 110 yaitu adanya laporan tentang keluhan lapo tuak lewat *Call center* 110 ini terjadi di Kota Metro, Lampung. Kejadian ini terjadi tanggal 6 Mei 2025. Dalam pengaduan tersebut, warga mengeluhkan keberadaan sekelompok anak-anak dan perempuan yang sedang nongkrong dan mengkonsumsi tuak hingga larut malam. Menyikapi laporan tersebut, petugas *Command Center* Polres Metro langsung menindaklanjuti dengan mengkoordinasikan piket Polsek Metro untuk turun ke lokasi.⁷

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna untuk memperbaiki sistem layanan pengaduan kejahatan sehingga dapat berperan lebih efektif dalam penanggulangan kejahatan di Indonesia. Oleh karena itu penulis merasa tertarik ingin meneliti lebih lanjut dalam bentuk skripsi yang berjudul “Upaya Kepolisian dalam penanggulangan kejahatan melalui *Call Center* 110”.

B. Rumusan Masalah dan Ruang Lingkup

1. Permasalahan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka inti dari masalah ini adalah:

- a. Bagaimanakah upaya Kepolisian dalam penanggulangan kejahatan melalui pelayanan *Call Center* 110?
- b. Apakah faktor penghambat upaya Kepolisian dalam penanggulangan kejahatan melalui *Call Center* 110 berdasarkan laporan yang diterima?

⁶ Kristianto, Davit. *Implementasi Sistem Informasi Layanan Call Center 110 Di Kepolisian Daerah Bengkulu Terhadap Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah*. Diss. UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2023.

⁷ <https://tribratanews.lampung.polri.go.id/detail-post/keluhan-lapo-tuak-lewat-call-center-110-polres-metro-polisi-bergerak-cepat#carouselExampleIndicators>, Pukul 13:16 WIB.

2. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup dalam penelitian ini adalah hukum pidana formil, yang berfokus mengenai bagaimana sistem dan mekanisme kerja *Call Center 110* Biro Operasional Polda Lampung dalam menanggulangi kejahatan dalam tahun 2024-2025. Sementara itu, ruang lingkup lokasi penelitian berada di Polda Lampung dengan pelaksanaan penelitian pada tahun 2025

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang dan Rumusan Masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui upaya Kepolisian dalam menanggulangi kejahatan melalui pelayanan *Call Center 110*
- b. Untuk mengetahui faktor yang menghambat upaya Kepolisian dalam menanggulangi kejahatan melalui pelayanan *Call Center 110*

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini terdiri dari kegunaan secara teoritis dan kegunaan secara praktis, yaitu sebagai berikut:

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan serta keilmuan pada bidang hukum khususnya hukum pidana dan ilmu Kepolisian, terutama yang berkaitan dengan sistem penanggulangan kejahatan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi khususnya layanan *Call Center 110*.

b. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi institusi Kepolisian dalam meningkatkan efektivitas pelayanan *Call Center 110*, baik dari segi sumber daya manusia, sistem operasional, maupun sarana dan prasarana pendukungnya. Penelitian ini juga memberikan pemahaman kepada masyarakat luas mengenai pentingnya *Call Center 110* sebagai sarana komunikasi cepat antara masyarakat dan pihak Kepolisian dalam menghadapi situasi darurat.

D. Kerangka Teoritis dan Konseptual

1. Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis adalah susunan dari beberapa anggapan, pendapat, cara, aturan, asas, atau keterangan sebagai satu kesatuan yang logis yang menjadi landasan, acuan, atau pedoman untuk mencapai tujuan dalam penelitian atau penulisan. Pada umumnya, teori bersumber dari Undang-Undang, buku, karya tulis, dan laporan penelitian.⁸ Berdasarkan hal tersebut maka kerangka teoritis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Penanggulangan Kejahatan

Penanggulangan yaitu segala daya dan upaya yang dilakukan oleh setiap orang maupun lembaga pemerintahan ataupun swasta yang bertujuan untuk mengusahakan pengamanan, penguasaan, dan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi manusia yang ada.⁹ Kejahatan merupakan gejala sosial yang senantiasa dihadapi oleh setiap masyarakat di dunia ini. Kejahatan dalam keberadaannya dirasakan sangat meresahkan dan juga mengganggu ketertiban dan ketentraman dalam lingkungan bermasyarakat. Oleh karena itu, berupaya semaksimal mungkin untuk menanggulangi kejahatan tersebut. Upaya penanggulangan kejahatan telah dan terus dilakukan oleh masyarakat, aparat penegak hukum, maupun pemerintah. Berbagai program dan kegiatan telah dilakukan sambil mencari cara yang paling tepat dan efektif untuk mengatasi masalah tersebut.

Barda Nawawi Arief menjelaskan upaya atau kebijakan untuk melakukan pencegahan dan penanggulangan kejahatan termasuk bidang kebijakan kriminal. Kebijakan kriminal ini pun tidak telpas dari kebijakan yang luas, yaitu kebijakan sosial yang terdiri dari upaya kebijakan atau upaya-upaya untuk kesejahteraan sosial dan kebijakan atau upaya-upaya untuk perlindungan masyarakat. Kebijakan penanggulangan kejahatan dilakukan dengan menggunakan sarana "penal" (hukum pidana) maka kebijakan hukum pidana

⁸ Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. Hlm.72.

⁹ Barda Nawawi Arief, Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Hukum Pidana dalam Penanggulangan Kejahatan, Jakarta: Kencana Prenanda Media Group, 2014. Hlm 49

khususnya pada tahap kebijakan yudikatif harus memperhatikan dan mengarah pada tercapainya tujuan dari kebijakan sosial itu berupa sosial welfare dan sosial defence.¹⁰ Dengan demikian, upaya penanggulangan kejahatan secara garis besar dapat dibagi menjadi dua, yaitu jalur penal (hukum pidana) dan jalur non penal (di luar hukum pidana). Berikut penjelasannya:

1) Upaya *Non* Penal (Preventif)

Penanggulangan kejahatan secara preventif dilakukan untuk mencegah terjadinya atau timbulnya kejahatan yang pertama kali. Sejalan dengan hal ini, maka dapat dikatakan bahwa mencegah kejahatan lebih baik daripada mencoba untuk mendidik penjahat menjadi lebih baik. Sebagaimana semboyan dalam kriminologi, yaitu usaha-usaha untuk memperbaiki penjahat perlu diperhatikan dan diarahkan agar tidak terjadi lagi kejahatan berulang. Adanya pendapat Barnest dan Teeters yang menunjukkan bahwa kejahatan dapat kita tanggulangi apabila keadaan ekonomi dan keadaan lingkungan sosial yang mempengaruhi seseorang kearah tingkah laku kriminal dapat dikembalikan pada keadaan baik. Dengan kata lain perbaikan keadaan ekonomi mutlak dilakukan. Sedangkan faktor biologis, psikologis, merupakan faktor yang sekunder saja. Jadi dalam upaya preventif itu adalah bagaimana kita melakukan suatu usaha yang positif, serta bagaimana kita menciptakan suatu kondisi seperti keadaan ekonomi juga kultur masyarakat yang menjadi suatu dinamika dalam pembangunan dan bukan sebaliknya seperti menimbulkan ketegangan-ketegangan sosial yang mendorong timbulnya perbuatan menyimpang juga disamping itu bagaimana meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat bahwa keamanan dan ketertiban menjadi tanggung jawab bersama.¹¹

2) Upaya Penal (Represif)

Upaya represif adalah suatu upaya penanggulangan kejahatan secara konsepsional yang ditempuh setelah terjadinya kejahatan dengan menjatuhkan hukuman kepada pelaku. Penanggulangan dengan upaya represif dimaksudkan untuk menindak para pelaku kejahatan sesuai dengan perbuatannya serta memperbaikinya kembali

¹⁰ Ibid, Hlm 27

¹¹ Abdul Syani, Sosiologis Kriminalitas. Bandung, Remadja Karya, 1989. Hlm 139

agar mereka sadar bahwa perbuatan yang dilakukannya merupakan perbuatan yang melanggar hukum dan merugikan masyarakat, sehingga tidak akan mengulanginya. Dengan demikian, upaya represif bertujuan untuk mengembalikan memperbaiki pelaku kejahatan, dan memberikan efek jera kepada pelaku dan masyarakat.

b. Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum

Penanggulangan kejahatan mencakup kegiatan mencegah sebelum terjadi dan memperbaiki pelaku yang dinyatakan bersalah dan dihukum di penjara atau lembaga permasyarakatan. Menurut Hoefnangels, upaya penanggulangan kejahatan ditetapkan dengan 3 cara:

- 1) Penerapan hukum;
- 2) Pencegahan tanpa pidana; serta
- 3) Memengaruhi pandangan masyarakat terhadap kejahatan dan pemindahan lewat media sosial.¹²

Penerapan hukum pidana menitikberatkan pada upaya yang bersifat refresif sesudah kejahatan itu terjadi dalam sarana penal, sedangkan pencegahan tanpa pidana dan cara memengaruhi pandangan masyarakat mengenai kejahatan dan pemindahan lewat media massa menitikberatkan pada upaya yang bersifat preventif sebelum kejahatan terjadi yang dikelompokkan dalam sarana non- penal.

¹² Muladi dan Barda Nawawi Arief, 2010, *Teori-Teori dan Kebijakan Hukum Pidana*, (Bandung Alumni), Hlm 8.

Soerjono Soekanto menjelaskan ada beberapa faktor yang memengaruhi penegakan. Menurut Soerjono Soekanto, faktor penghambat dalam penanggulangan kejahatan meliputi:

- 1) Faktor hukumnya sendiri, yaitu ada kemungkinan terjadi ketidakcocokan dalam peraturan perundang-undangan mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu. Kemungkinan lainnya adalah ketidakcocokan antara peraturan perundang-undangan dan hukum tidak tertulis atau hukum kebiasaan.
- 2) Faktor penegakan hukum, yaitu salah satu kunci dari keberhasilan dalam penegakan hukum adalah mentalitas dari penegak hukumnya sendiri.
- 3) Faktor sarana dan fasilitas yang mendukung penegakan hukum, yaitu seperti mencakup tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup. Kurangnya fasilitas yang memadai menyebabkan penegakan hukum tidak berjalan dengan semestinya.
- 4) Faktor masyarakat, yakni bagian terpenting dalam menentukan penegak hukum adalah kesadaran hukum masyarakat. Semakin tinggi kesadaran hukum masyarakat semakin memungkinkan penegakan hukum yang baik. Sebaliknya semakin rendah kesadaran hukum masyarakat maka akan semakin sukar untuk melakukan penegakan hukum yang baik.
- 5) Faktor kebudayaan, yaitu budaya sebagai hasil karya, cipta, dan rasa yang di dasarkan pada karsa manusia dalam pergaulan hidup. Kebudayaan indonesia merupakan dasar berlakunya hukum adat sehingga berlakunya hukum tertulis harus mencerminkan nilai-nilai yang menjadi dasar hukum adat.¹³

2. Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep ini berguna untuk menghubungkan atau menjelaskan secara lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Kerangka ini diperoleh dari konsep ilmu yang dipakai sebagai landasan penelitian pada tinjauan pustaka atau dapat dikatakan oleh penulis merupakan ringkasan dari tujuan pustaka yang dihubungkan dengan garis sesuai variabel yang diteliti. Maka di sini akan dijelaskan tentang pengertian pokok yang dijadikan konsep dari penelitian, sehingga akan memberikan batasan yang tetap dalam penafsiran antara lain: upaya Kepolisian, penanggulangan kejahatan, *Call Center 110*¹⁴

¹³ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: Rajawali Press, 2021), hlm. 35

¹⁴ Kurniawan, Indra, *Fungsi call center 110 sebagai pembangunan kepercayaan masyarakat*

a. Upaya Kepolisian

Pengertian Kepolisian sebagai suatu organisasi instansi pemerintah yang ditunjuk sebagai suatu organisasi adalah suatu instansi pemerintah yang ditunjuk sebagai suatu organisasi yang diberikan wewenang untuk menjalankan fungsinya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Terdapat dalam Pasal 2 Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002, peran Kepolisian adalah salah satu peran pemerintah negara dalam memelihara ketertiban dan keselamatan masyarakat, menegakkan hukum, mengayomi, dan melayani masyarakat.¹⁵

b. Penanggulangan Kejahatan

Penanggulangan kejahatan merupakan kebijakan integral yang terkait satu sama lain, yaitu kebijakan sosial, kebijakan kriminal dan kebijakan hukum pidana yang dimana untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Upaya penanggulangan kejahatan pada umumnya terbagi menjadi dua, yaitu melalui jalur penal dan non penal. Perbedaannya bahwa upaya penanggulangan kejahatan melalui jalur lebih memberatkan kepada sifat “*repressive*” (pemberantasan, penumpasan, penindasan) sesudah kejahatan terjadi. Sedangkan jalur non penal lebih menitik beratkan kepada sifat “*preventive*” sebelum kejadian terjadi. Dalam kebijakan hukum pidana, pemberian pidana untuk menanggulangi kejahatan merupakan salah satu upaya. Penanganan kejahatan melalui sistem peradilan pidana merupakan sebagian kecil dari penanganan kejahatan secara keseluruhan.¹⁶

c. Call Center 110

Layanan *Call Center* 110 adalah nomor darurat bagi masyarakat untuk menghubungi polisi. Dalam penyediaan layanan *Call Center* 110 ini, telah disiapkan sebuah sistem aplikasi yang dapat memungkinkan pencatatan/perekaman setiap interaksi Polri dan masyarakat, sehingga memungkinkan pengendalian respons kebutuhan masyarakat terhadap Polri.¹⁷

dalam mewujudkan grand strategy Polri di Polda Metro Jaya, 2020

¹⁵ Rudy Kosasih, Halimah, Peran Kepolisian Negara Republik Indonesia Dalam Penerapan Ssitem Penerapan Sistem Peradilan Pidana, *Jurnal Ilmu Kepolisian*, Vol 17 Desember 2023.

¹⁶ Muliadi, Saleh. Aspek kriminologis dalam penanggulangan kejahatan, Fiat Justisia: *Jurnal Ilmu Hukum* 6.1 (2020).

¹⁷<https://polri.go.id/#:~:text=Call%20Center%20110,ancaman%2C%20tindak%20kekerasan%20dl>

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah memahami isi dari penulisan dalam penelitian ini secara keseluruhan, maka disajikan sistematika penulisan sebagai berikut:

I. PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, permasalahan dan ruang lingkup, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teori dan kerangka konseptual, serta sistematika penulisan dari penelitian ini.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai tinjauan pustaka dari definisi mengenai Kepolisian, tugas dan fungsi, dan juga wewenang Kepolisian. Terdapat berbagai teori seperti teori penal dan non penal. Serta terdapat definisi tindak pidana, unsur- unsur tindak pidana, dan definisi kejahatan. Dan juga terdapat teori faktor yang memengaruhi penegakan hukum seperti faktor hukum, faktor penegakan hukum, faktor sarana dan fasilitas, faktor masyarakat dan juga faktor budaya. Dengan demikian, penulis akan mengkaji lebih dalam lagi mengenai teori-teori yang digunakan tersebut dan beberapa faktor yang akan digunakan dalam penelitian ini.

III. METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan mengenai metode-metode yang diterapkan dalam penelitian ini, meliputi pendekatan masalah, sumber data dan jenis data, penentuan narasumber, prosedur pengumpulan dan pengolahan data, serta analisis data. Bab ini merupakan landasan teoritis untuk memberikan dasar- dasar teori sehingga memudahkan dalam pembahasan, pendekatan masalah, data dan sumber data, prosedur pengumpulan data, prosedur pengolahan data dan analisis data. Bab ini dimaksudkan untuk membentuk gambaran secara jelas tentang bagaimana penelitian ini akan dilakukan serta di dukung dengan metode penelitian ilmiah.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan hasil dari penelitian tentang berbagai hal yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini yang akan dijelaskan melalui studi kepustakaan maupun menggunakan data yang diperoleh dilapangan mengenai karakteristik kajian hukum pidana terhadap upaya Kepolisian dalam penanggulangan kejahatan melalui *Call Center 110*.

V. PENUTUP

Pada bab ini diuraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian beserta dengan saran-saran yang direkomendasikan oleh penulis yang tentunya berkaitan erat dengan permasalahan yang ada di dalam penelitian ini. Dalam bagian ini dijelaskan bahwa kesimpulan merupakan inti dari keseluruhan uraian yang dibuat setelah permasalahan selesai di bahas secara menyeluruh. Terakhir, berdasarkan kesimpulan-kesimpulan tersebut diberikan saran-saran yang berguna sebagai masukan dari apa yang telah diteliti.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepolisian Negara Republik Indonesia

1. Tugas dan Fungsi Kepolisian Republik Indonesia

Kepolisian Republik Indonesia berfungsi sebagai salah satu fungsi pemerintahan Negara dalam bidang pemeliharaan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat yang tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, serta pelayanan kepada masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.¹⁸

Sesuai dengan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata polisi adalah suatu badan yang bertugas memelihara keamanan, ketentraman, dan ketertiban umum (menangkap orang yang melanggar hukum), merupakan suatu anggota badan pemerintah (pegawai Negara yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban).¹⁹

Polisi sebagai aparat Pemerintah, berada dalam lingkup Pemerintah. Dengan kata lain, organisasi Polisi adalah bagian dari Organisasi Pemerintah. Dari segi bahasa organ Kepolisian adalah suatu alat atau badan yang melaksanakan tugas-tugas Kepolisian. Agar alat tersebut dapat terkoordinir, dan mencapai sasaran yang diinginkan maka diberikan pembagian pekerjaan dan ditampung dalam suatu wadah yang biasa disebut organisasi. Maka keberadaannya tumbuh dan

¹⁸ Anshar, Ryanto Ulil, and Joko Setiyono, Tugas dan Fungsi Polisi sebagai penegak hukum dalam Perspektif Pancasila, *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 2.3 (2020): 359-372.

¹⁹ W.J.S Purwodarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta; Balai Pustaka, 1986, hlm. 783

berkembang bentuk dan struktur yang ditentukan oleh visi Pemerintah yang bersangkutan terhadap pelaksanaan tugas Polisi. Diseluruh dunia Organisasi Polisi itu berbeda-beda. Ada yang membawah pada Departemen dalam negeri, ada yang membawah pada Departemen Kehakiman, ada yang dibawah kendali Perdana Menteri, Wakil Presiden dikendalikan oleh Presiden sendiri, bahkan ada yang menggunakan Departemen yang berdiri sendiri.²⁰

Bagian dari implementasi Pasal 1 Ayat (5) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang menyatakan bahwa: “Keamanan dan ketertiban masyarakat merupakan suatu kondisi dinamis masyarakat sebagai salah satu prasyarat terselenggaranya proses pembangunan nasional yang ditandai oleh terjaminnya tertib dan tegaknya hukum serta mengembangkan potensi dan kekuatan masyarakat dalam menangkal, mencegah, dan menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk- bentuk gangguan lainnya yang dapat meresahkan masyarakat”.

Adapun pelaksanaan tugasnya, Kepolisian memiliki fungsi yang sangat luas, antara lain melakukan pencegahan dan penanganan serta melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap tindak pidana yang terjadi di masyarakat. Kepolisian juga diharapkan melakukan tugas secara profesional, transparan, dan juga akuntabel. Kecakapan teknik dapat dicapai dengan menguasai materi pendidikan Polisi yang harus mengikuti perkembangan kejahatan di masa depan. Selanjutnya, Polisi yang telah menguasai kecakapan teknik itu harus memiliki keterampilan untuk menerapkannya. Kemudian pengertian itu berkembang menjadi ‘kota’ dan dipakai untuk menyebut ‘semua usaha kota’ yang disebut juga Polisi dan politea atau diartikan Polisi sebagai semua usaha dan kegiatan Negara yang termasuk kegiatan dalam menjaga keamanan. ²¹

Polisi adalah organisasi yang memiliki fungsi sangat luas sekali. Polisi dan Kepolisian sudah sangat dikenal pada abad ke-6 sebagai aparat negara dengan kewenangannya yang mencerminkan suatu kekuasaan yang luas menjadi

²⁰ Kunarto, *Perilaku Organisasi Polri*, Cipta Manunggal, Jakarta, 2001, hlm. 100

²¹ Firganefi. *Hukum dan Kriminalistik*, Bandar Lampung, 2014. Hlm 13

penjaga tiranianisme, sehingga mempunyai citra simbol penguasa tirani. Sedemikian rupa citra polisi dan Kepolisian pada masa itu maka negara yang bersangkutan dinamakan “negara polisi” dan dalam sejarah ketatanegaraan pernah dikenal suatu negara “Politeia”. Pada masa kejayaan ekspansionisme dan imprealisme dimana kekuasaan pemerintah menjamin tangan polisi dan Kepolisian untuk menjalankan tugas tangan besi melakukan penindasan terhadap rakyat pribumi untuk kepentingan pemerasan tenaga manusia, keadaan ini menimbulkan citra buruk bagi Kepolisian itu sendiri.²²

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan Kepolisian adalah segala hal ikhwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Adapun tugas pokok dari Kepolisian Negara Republik Indonesia termuat di dalam Pasal 13 Undang-Undang Kepolisian yaitu:

- a. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
- b. Menegakkan hukum; dan,
- c. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun usaha yang dilakukan oleh Kepolisian melalui upaya preventif maupun represif adalah salah satu bentuk tanggung jawab Polri dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, Kepolisian Republik Indonesia bertugas:

- a. Melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan;
- b. Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas di jalan;
- c. Ikut serta dalam pembinaan hukum nasional;
- d. Membina masyarakat dalam meningkatkan partisipasi masyarakat
- e. Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum;
- f. Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya;

²² Warsito Hadi Utomo, *Hukum Kepolisian di Indonesia*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2005, hlm. 5.

- g. Melakukan koordinasi, pengawasan dan pembinaan teknis terhadap Kepolisian khusus;
- h. Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditandatangani oleh instansi dan/atau pihak yang berwenang;
- i. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingan dalam lingkup tugas Kepolisian.²³

Kepolisian Republik Indonesia diharapkan mampu melaksanakan tugas penegakan hukum secara profesional dengan memutus jaringan sindikat dari luar negeri maupun dalam negeri melalui kerja sama instansi terkait. Di Indonesia, keberadaan Kepolisian secara konstitusi diatur dalam Pasal 30 Ayat (4) UUD 1945. Dijelaskan bahwa: “Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai alat negera yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat bertugas melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat serta menegakkan hukum”.²⁴

Polisi sebagai penegak hukum merupakan penyidik dalam hukum acara pidana, sebagaimana dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP) Pasal 1 (1) menjelaskan bahwa “penyidik adalah pejabat polisi negara Republik Indonesia atau pejabat pegawai negeri sipil tertentu yang diberikan kewenangan khusus oleh undang-undang untuk melakukan penyidikan”. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana, maka yang dapat melakukan penyidikan adalah polisi dan pegawai negeri sipil yang diberi kewenangan khusus.

Fungsi Lembaga Kepolisian dapat mencakup dua hal yaitu pemeliharaan keamanan dan ketertiban dalam menegakkan hukum. Sehingga tugas dari Kepolisian pada dasarnya terdapat dua yaitu tugas untuk memelihara keamanan dan ketertiban, menjamin dan memelihara keselamatan Negara, orang, benda, dan masyarakat serta mengusahakan ketaatan warga negara dan masyarakat terhadap peraturan perundang-undangan.

²³ Elvi Alfian, Tugas dan Fungsi Kepolisian Untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik Terhadap Penegak Hukum, *Jurnal Hukum* (2020) 27-37.

²⁴https://www.google.co.id/books/edition/Undang_Undang_dan_peraturan_tentang_kepo/vER7fva8B3cC?hl=id&gbpv=0

Pihak Kepolisian dalam upaya penanggulangan kejahatan memiliki tugas dan fungsi kewenangan yang meliputi:

- 1) Penangkapan dan penyidikan yang dalam hal ini Kepolisian memiliki tugas untuk menangkap pelaku kejahatan dan melakukan penyidikan terhadap kasus-kasus kejahatan. Selain itu pihak Kepolisian memiliki wewenang dalam mengumpulkan bukti, memeriksa saksi, dan melakukan introgasi terhadap tersangka
- 2) Pencegahan dalam hal ini Kepolisian bertanggung jawab dalam melakukan upaya pencegahan kejahatan, dengan cara melakukan patrol, pengawasan, serta kegiatan sosialisasi supaya mencegah terjadinya kejahatan.
- 3) Penindakan dalam hal ini Kepolisian memiliki kewenangan untuk menindak pelaku kejahatan sesuai dengan hukuman yang berlaku, dengan cara melakukan penangkapan, penahanan, serta pengadilan terhadap pelaku kejahatan.
- 4) Perlindungan masyarakat dalam hal ini Kepolisian bertugas untuk melindungi masyarakat dari adanya ancaman kejahatan, dengan cara memberi perlindungan secara fisik, memberi saran keamanan, serta merespon adanya panggilan darurat.
- 5) Penyelidikan dalam hal ini Kepolisian memiliki kewenangan untuk melakukan suatu penyelidikan terhadap kasus-kasus kejahatan dengan cara mengumpulkan suatu penyelidikan terhadap kasus-kasus kejahatan dengan cara mengumpulkan informasi, mengidentifikasi pelaku, serta mengumpulkan bukti yang dapat mengungkap kejahatan.
- 6) Penanganan kasus khusus dalam hal ini Kepolisian memiliki tugas dalam menangani kasus-kasus khusus, misalnya kejahatan narkotika, kejahatan seksual, serta kejahatan penyalahgunaan senjata tajam, dengan cara melakykan upaya penanggulangan yang khusus sesuai dengan jenis kejahatannya.

2. Kewenangan Kepolisian Republik Indonesia

Adapun wewenang Kepolisian Negara Republik Indonesia termuat di dalam Pasal 15 Ayat 1 UU Kepolisian yaitu:

- a. Menerima laporan dan/atau pengaduan;
- b. Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum;
- c. Mencegah dan menanggulangi timbulnya penyakit masyarakat;
- d. Mengeluarkan peraturan Kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif Kepolisian
- e. Mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa;
- f. Melakukan tindakan pertama di tempat kejadian;
- g. Mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang;
- h. Mencari keterangan dan barang bukti;
- i. Melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan Kepolisian dalam rangka pencegahan;
- j. Mengeluarkan surat izin dan/atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat;
- k. Memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan instansi lain, serta kegiatan masyarakat;
- l. Menerima dan meyimpan barang temuan untuk sementara waktu; dan
- m. Menyelenggarakan Pusat Informasi Kriminal Nasional.²⁵

Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan lainnya berwenang (Pasal 15 Ayat 2 UU Kepolisian):

- a. Menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor;
- b. Memberikan izin dan mengawasi kegiatan keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya (tata cara pelaksanaan diatur dengan Peraturan Pemerintah);
- c. Melaksanakan kewenangan lain yang termasuk dalam lingkup tugas Kepolisian;
- d. Melakukan pengawasan fungsional Kepolisian terhadap orang asing yang berada di wilayah Indonesia dengan koordinasi instansi terkait;
- e. Melakukan kerja sama dengan Kepolisian negara lain dalam menyidik dan memberantas kejahatan internasional;
- f. Memberikan petunjuk, mendidik, dan melatih aparat Kepolisian khusus dan petugas pengamanan swakarsa dalam bidang teknis Kepolisian;
- g. Memberikan izin operasional dan melakukan pengawasan senjata api, bahan peledak, dan senjata tajam;
- h. Menerima pemberitahuan tentang kegiatan politik;
- i. Memberikan surat izin mengemudi kendaraan bermotor (tata cara pelaksanaan diatur dengan Peraturan Pemerintah);

²⁵ I Made Kariyasa. (2024) *Wewenang Kepolisian Republik Indonesia*, P4I, n.p

- j. Mewakili pemerintah Republik Indonesia dalam organisasi Kepolisian Internasional;
- k. Memberikan izin operasional dan melakukan pengawasan terhadap badan usaha di bidang jasa pengamanan

Selain wewenang umum, Kepolisian juga memiliki wewenang dalam menyelenggarakan tugas di bidang proses pidana, yang tercantum dalam Pasal 16 Undang-undang No. 2 Tahun 2002. Adapun wewenang tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan penangkapan, penahanan, penggeledahan, dan penyitaan;
- b. Melarang setiap orang untuk meninggalkan atau memasuki tempat kejadian perkara untuk kepentingan penyidikan;
- c. Membawa dan menghadapkan orang kepada penyidik dalam rangka penyidikan;
- d. Menyuruh berhenti orang yang dicurigai dan menanyakan serta memeriksa tanda pengenal diri;
- e. Melakukan pemeriksaan-pemeriksaan surat;
- f. Memanggil orang untuk didengar dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi;
- g. Mendatangkan orang ahli yang diperlukan dalam hubungannya dengan pemeriksaan perkara;
- h. Mengadakan penghentian penyidikan;
- i. Menyerahkan berkas perkara kepada penuntut umum;
- j. Mengajukan permintaan secara langsung kepada pejabat imigrasi yang berwenang di tempat pemeriksaan imigrasi dalam keadaan mendesak atau mendadak dalam mencegah orang yang disangka melakukan tindak pidana;
- k. Memberi petunjuk dan bantuan penyidikan kepada penyidik pegawai negeri sipil untuk diserahkan kepada penuntut umum;
- l. Mengadakan tindakan lain menurut hukum yang bertanggungjawab.

Tindakan lain adalah tindakan penyelidikan dan penyidikan yang dilaksanakan jika memenuhi syarat sebagai berikut (Pasal 16 Ayat 2 UU Kepolisian):²⁶

- a. Tidak bertentangan dengan aturan hukum;
- b. Selaras dengan kewajiban hukum yang mengharuskan tindakan tersebut dilakukan;
- c. Harus patut, masuk akal, dan termasuk dalam lingkungan jabatannya;
- d. Pertimbangan yang layak berdasarkan keadaan yang memaksa; dan,
- e. Menghormati hak asasi manusia.

²⁶ Ibid, Hlm 9

Pejabat Kepolisian Republik Indonesia menjalankan tugas dan wewenangnya di seluruh wilayah Negara Republik Indonesia, khususnya di daerah hukum pejabat yang bersangkutan ditugaskan sesuai dengan peraturan perundang- undangan. Untuk kepentingan umum pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya dapat bertindak menurut penilaianya sendiri (Pasal 18 Ayat 1 UU Kepolisian). Pelaksanaan ketentuan hanya dapat dilakukan dalam keadaan yang sangat perlu dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan, serta Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang terdapat dalam Pasal 18 Ayat 1 UU Kepolisian.

Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya:

- a. Senantiasa bertindak berdasarkan norma hukum dan mengindahkan norma agama, kesopanan, kesusahaannya, serta menjunjung tinggi hak asasi manusia (Pasal 19 Ayat 1 UU Kepolisian);
- b. Dalam melaksanakan tugas dan wewenang Kepolisian Negara Republik Indonesia mengutamakan tindakan pencegahan (Pasal 19 Ayat 2 UU Kepolisian).

Berikut merupakan penjelasan lebih rinci terkait tugas dan fungsi kewenangan polisi:

1. Melindungi masyarakat merupakan tugas utama polisi dan dalam hal ini melibatkan respons cepat terhadap situasi darurat, memberikan bantuan kepada warga masyarakat yang membutuhkan, serta menciptakan lingkungan yang aman.
2. Mengamankan ketertiban umum termasuk menanggapi dan meredakan konflik dengan adanya kerumunan atau kerusuhan, dan memastikan bahwa kegiatan publik dapat berjalan dengan tertib.
3. Sebagai penegak hukum dengan menyelidiki kejahatan, menangkap pelaku, dan menyampaikan bukti kepada jaksa penuntut untuk melanjutkan ke proses pengadilan.

4. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan membantu warga dalam situasi yang darurat, memberikan informasi keamanan.

Pelaksanaan tugas Polri memiliki prioritas dalam penegakan hukum. Hal ini berarti tugas Kepolisian lebih mengarah kepada bagaimana cara menindak pelaku kejahatan sedangkan perlindungan dan pelayanan masyarakat merupakan prioritas kedua dari tindakan Kepolisian. Agar dapat mewujudkan dari peranan Polri, maka dalam mengambil suatu kebijakan harus didasarkan pada pedoman-pedoman antara lain:

- a. Peran Polri sebagai pelayanan masyarakat merupakan kemampuan Polri dalam menjalankan tugas dalam upaya preventif atau upaya represif agar terciptanya keamanan
- b. Peran Polri Penegakan Hukum merupakan bagian dari *criminal justice system* selaku penyidik dalam penegakan hukum
- c. Peran Polri sebagai pengayom dan perlindungan masyarakat dalam kegiatan pengamanan yang diatur dalam perundang-undangan maupun yang belum diatur dalam perundang-undangan.

Adapun kewenangan yang telah dijelaskan harus sesuai dengan prinsip-prinsip hukum dan hak asasi manusia, seperti transparansi, pertanggungjawaban, dan akuntabilitas supaya dapat memastikan pelayanan dan perlindungan yang adil bagi seluruh masyarakat.

B. Pengertian Kejahatan

Perbuatan jahat bersumber dari alam nilai, tentu penafsiran yang diberikan juga kepada perbuatan atau tingkah laku tersebut sangat relatif sekali. Masyarakat cukup banyak, berkelompok terdiri dari berbagai golongan yang mempunyai variasi kehidupan yang berbeda-beda. Ciri khas kebudayaan masyarakat tertentu menimbulkan sikap penilaian yang berbeda terhadap setiap kebudayaan manusia. Kejahatan adalah perbuatan yang bertentangan dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dan yang telah disetujui oleh dokumen-dokumen hukum.

Menurut Ninik Widiyanti, kejahatan adalah perbuatan manusia yang melanggar atau bertentangan dengan apa yang ditentukan dalam kaidah hukum, tegasnya perbuatan yang melanggar larangan yang ditetapkan dalam kaidah hukum, dan tidak memenuhi atau melawan perintah-perintah yang telah ditetapkan dalam kaidah hukum yang berlaku dalam masyarakat dimana yang bersangkutan bertempat tinggal. Kejahatan merupakan delik hukum, yakni peristiwa-peristiwa yang berlawanan atau bertentangan dengan asas-asas hukum yang hidup di dalam keyakinan hidup manusia dan terlepas dari Undang-Undang.²⁷

Kejahatan adalah suatu perbuatan jahat, suatu perbuatan yang melanggar hukum, suatu perbuatan yang bertentangan dengan nilai-nilai dan standar yang berlaku saat ini yang disetujui oleh hukum tertulis. Kejahatan bisa dilakukan oleh siapa saja baik perempuan maupun laki-laki. Kejahatan merupakan tindakan yang dapat dilakukan secara sadar, yakni melalui proses pemikiran dan perencanaan yang disengaja, serta dilaksanakan dengan maksud tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pelakunya. Dalam pengertian ini, kejahatan tidak hanya terjadi secara spontan, tetapi sering kali merupakan hasil dari pertimbangan rasional dan kehendak yang kuat. Secara konseptual, kejahatan adalah sesuatu yang bersifat abstrak; ia tidak memiliki bentuk nyata yang dapat langsung dikenali, melainkan hanya bisa dipahami melalui dampak atau akibat yang ditimbulkannya terhadap individu, masyarakat, dan tatanan hukum.²⁸

- R. Soesilo membedakan bagaimana pengertian kejahatan secara yuridis dan pengertian kejahatan secara sosiologis.
 - a. Ditinjau dari segi yuridis, bahwa pengertian kejahatan adalah suatu perbuatan tingkah laku yang bertentangan dengan undang-undang.
 - b. Ditinjau dari segi sosiologis, yang dimaksud dengan kejahatan adalah perbuatan atau tingkah laku yang selain merugikan si penderita, juga sangat merugikan masyarakat yaitu berupa kehilangan keseimbangan,

²⁷ Muliadi, Saleh,, op.cit hlm 108

²⁸ Nusrariani Simatupang, Faisal. 2017. *Kriminologi (suatu pengantar)*, Medan, Pustaka Prima, Hlm. 46

ketentraman dan ketertiban. Kejahatan dari segi sosiologis bertitik tolak dari pendapat bahwa manusia sebagai mahluk yang bermasyarakat perlu dijaga dari setiap perbuatan masyarakat yang sifatnya menyimpang dari nilai kehidupan yang dijunjung oleh masyarakat tersebut.

Secara garis besar faktor-faktor penyebab kejahatan dapat dibagi dalam dua bagian, yang pertama faktor yang bersumber dari dalam diri individu (*intern*) yang dimana dibagi lagi menjadi faktor intern yang bersifat khusus berkaitan dengan keadaan psikologis dimana (masalah kepribadian sering menimbulkan perilaku menyimpang). Sifat khusus ini yang menjadi penyebab timbulnya kejahatan adalah mental dan daya intelektual yang rendah, faktor *intern* yang bersifat umum meliputi pendidikan sedangkan faktor yang bersumber dari luar diri individu adalah faktor lingkungan.²⁹

Seseorang yang memiliki mental rendah apabila terus mengalami tekanan dari luar maka cenderung akan melakukan penyimpangan atau kejahatan, rendahnya mental berhubungan erat dengan adanya daya intelektual. Adanya intelektual yang tajam dapat menilai realistik, maka semakin mudah dalam menyesuaikan diri dengan masyarakat. Faktor intern sebab timbulnya kejahatan yang bersifat umum adalah rendahnya pendidikan dan kurang memahami norma dan aturan yang berlaku di masyarakat.

Rendahnya pendidikan berbanding terbalik dengan intelektual seseorang yang dimana terkadang menjadi faktor pendukung individu dalam melakukan kejahatan. Seperti contoh; pungutan liar, keterampilan yang dimiliki individu untuk melakukan kejahatan tersebut terkadang memang tidak berkaitan dengan tingkat pendidikan yang rendah, keterampilan untuk melakukan tindakan kejahatan dengan tingkat pendidikan yang rendah, keterampilan untuk melakukan kejahatan tersebut bisa didapat melalui interaksi dengan masyarakat disekitarnya atau melalui sarana belajar yang lain.

²⁹ Made Darma Weda, Kriminologi, Rajawali Press, 1996, hlm. 12

Kedua, berkaitan dengan faktor yang bersumber dari luar individu (*ekstern*), ada teori yang menyatakan bahwa kejahatan berkaitan dengan faktor lingkungan manusia dan faktor inilah yang berpengaruh besar. A. Lacassagne, G. Tarde, F. Turatti, N.N. Colajani, Von Myr, Bonger dan Shuterland Bersemboyan "Die welt ist shuld an mir als ich" (Dunia lebih bertanggung jawab atas jadinya saya daripada saya sendiri). Teori ini berpendapat bahwa seseorang dapat berbuat kejahatan apabila terdapat:

- a. Lingkungan yang memberi kesempatan akan timbulnya kejahatan
- b. Lingkungan pergaulan yang memberi contoh atau tauladan
- c. Lingkungan ekonomi (kemiskinan, kesengsaraan)
- d. Lingkungan pergaulan berbeda-beda.

Menurut Harvey Bremner, terdapat tujuh macam pandangan teoritis yang berkenaan dengan sebab-sebab kejahatan yang berhubungan langsung dengan masalah pengaruh perubahan ekonomi terhadap perilaku jahat teori ini mencakup:

- a. Kemunduran komparatif dalam keadaan sosial ekonomi sebagai akibat tersebarnya sebagian besar keuntungan ekonomi sebagai akibat tersebarnya sebagian besar keuntungan ekonomi pada sebagian besar penduduk
- b. Menurunnya tingkat pendapat nasional dan lapangan kerja
- c. Perkembangan penyimpangan sub budaya, baik dalam nilai-nilai maupun pola normative sebagai "reaksi formasi" terhadap tiadanya integrasi sosial ekonomi.
- d. Teori frustasi agresi berkaitan dengan tindak kekerasan tanpa faedah, hipotesa ini berasal dari ilmu jiwa.
- e. Kemerosotan ekonomi menurunnya tingkat pendapat nasional dan lapangan kerja
- f. Meningkatnya perbuatan pelanggaran sebagai akibat berkurangnya kesempatan dalam sektor-sektor formal ekonomi
- g. Teori asosiasi diferensial menggambarkan mekanisme bagaimana seorang individu menjadi akrab dengan sub-kultur kriminal

Terdapat lingkungan ekonomi yang buruk seperti diatas, misal minimnya kesempatan kerja maka akan menimbulkan banyak pengangguran, orang yang tidak dapat pekerjaan akan ter dorong untuk melakukan kejahatan agar dapat memenuhi kebutuhan hidupnya, sehingga dapat dikatakan pengangguran memberi dampak yang besar timbulnya suatu kejahatan.

Walter C Reckless menyebut profesional *criminal* sebagai pelaku yang memiliki *very skilled career*, dengan keahlian yang dimiliki maka profesional criminal dikategorikan demikian bukan saja karena memiliki keahlian khusus, tetapi memiliki konsep perencanaan untuk melakukan kejahatan.³⁰

Minimnya mata pencaharian dapat sangat mempengaruhi perkembangan kejahatan. Individu yang memiliki keahlian dalam hal ini menggunakan keahliannya untuk melakukan kejahatan, individu tersebut menggunakan keahliannya untuk mencari pencaharian dengan cara menyimpang dari aturan yang ada, misalnya pencurian dengan kekerasan atau biasa disebut dengan begal, yang dimana bahwa individu tersebut memiliki keahlian dan memiliki konsep perencanaan dalam melakukan kejahatan. Oleh karena itu, kejahatan digunakan sebagai mata pencaharian maka faktor ekonomilah yang memiliki dampak besar sebab terjadinya tindak kejahatan.

Munculnya perumusan kejahatan menggambarkan perilaku yang bertentangan dengan kepentingan warga masyarakat yang mempunyai kewibawaan. Hal ini dijelaskan bahwa golongan tersebut merasa perlu untuk melindungi kepentingan-kepentingannya. Dengan semakin banyaknya perumusan kejahatan jahat merupakan indikasi daripada banyaknya konflik-konflik yang terjadi dalam masyarakat. Kejahatan juga merupakan salah satu bentuk dari perbuatan melawan hukum, yang secara umum disebut delik. Delik sendiri terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu kejahatan dan pelanggaran. Namun, batasan dan pengertian mengenai kejahatan sering kali bersifat subjektif, tergantung pada sudut pandang, nilai-nilai, dan norma sosial yang dianut oleh pihak yang menilai tindakan tersebut. Oleh karena itu, persepsi masyarakat terhadap suatu perbuatan sebagai kejahatan bisa berbeda-beda tergantung pada konteks budaya, hukum, dan moral yang berlaku. Kejahatan sangat berpengaruh bagi kehidupan masyarakat dan banyak faktor yang dapat mempengaruhi seseorang untuk melakukan suatu tindak kejahatan.

³⁰ G.W. Bawengan, *Pengantar Psikologi Kriminal*, PT Pradnya Paramita, Jakarta, 1991, hlm. 32

indak kejahatan sudah menjadi hal biasa di kalangan masyarakat, ketika seseorang tidak perlu lagi berpikir panjang untuk melakukan tindak kejahatan dan para pelaku tidak lagi memikirkan konsekuensi yang terjadi dari perbuatannya tersebut, maka para pelaku juga tak berpikir panjang untuk melukai bahkan membunuh para korban mereka. Kejahatan merupakan suatu konsep abstrak dimana kejahatan hanya dapat dirasakan atau dilihat melalui akibat-akibatnya. Pandangan seseorang disebut sebagai kejahatan belum tentu diakui sebagai kejahatan oleh pihak lain. Dengan contoh, walaupun semua anggota sepakat bahwa sesuatu merupakan tindak pidana, beratnya tindakan tersebut tetap menimbulkan perbedaan pendapat.³¹

Kejahatan diliat dari dua sudut pandang, antara lain:

- a. Kejahatan dari sudut pandang sosiologis, yaitu kejahatan adalah perbuatan atau pelaku yang tidak hanya merugikan korban tetapi juga masyarakat dengan hilangnya keseimbangan, ketentraman, dan ketertiban.
- b. Kejahatan dari sudut pandang yuridis, yaitu kejahatan adalah tindakan yang tingkah lakunya bertentangan dengan kaidah didalam Undang-Undang³²

Pendapat para ahli tentang pengertian kejahatan sebagai berikut:

- a. David M. Gordon, kejahatan merupakan usaha pelanggar untuk hidup dalam suatu situasi ekonomi tidak menentu yang berbentuk dalam tatanan sosial tertentu.
- b. Richard Quinney, kejahatan merupakan tingkah laku manusia yang tercipta oleh tindakan pelaku yang berwenang dalam masyarakat yang terorganisir secara politik, atau kualifikasi atas perilaku yang melawan hukum dirumuskan oleh warga atau masyarakat yang mempunyai kekuasaan.
- c. R. Susilo, pengertian kejahatan terbagi menjadi dua sudut pandang yaitu sudut pandang secara yuridis dan sosiologis, dilihat secara yuridis pengertian kejahatan adalah suatu perbuatan atau tingkah laku yang berlawanan dengan undang-undang. Dilihat dari pandangan sosiologis kejahatan adalah perbuatan atau tindakan yang selain merugikan masyarakat juga kehilangan keseimbangan ketertiban dan kenyamanan.

Bawa tindak pidana adalah perbuatan yang melanggar aturan atau undang-undang yang berlaku ditempat tinggal masyarakat tersebut. Perbuatan tersebut tidak hanya melanggar hukum, tetapi juga dapat menimbulkan kerugian atau

³¹ Matias Filemon Hadiputro. n.d. *Memahami Kejahatan Melalui Simbol dan Mitos*, PT Kanisius.

³² A. S. Alam. 2010. *Pengantar Kriminologi*, Makassar, Penerbit Pustaka Refleksi, hlm 2.

dampak negatif bagi masyarakat lainnya yang dapat merusak keamanan dan tatanan sosial. Masyarakat saling berkomunikasi dan melakukan interaksi sehingga tidak luput dari konflik atau perikatan. Suatu kelompok akan menilai kelompok lain memiliki perbuatan yang menyimpang apabila perbuatan kelompok lain tersebut tidak sesuai dengan perilaku kelompoknya. Perilaku berlawanan ini biasanya dianggap sebagai perilaku yang jahat. Batasan kejahatan dari sudut pandang masyarakat adalah setiap perbuatan yang berlawanan dengan kaidah-kaidah yang ada di dalam masyarakat. Secara yuridis formal, kejahatan adalah bentuk perbuatan yang bertentangan dengan moral kemanusiaan, merugikan masyarakat, asosial sifatnya dan berlawanan hukum serta undang-undang pidana.³³ Dalam perumusan Pasal-pasal Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP). Bawa secara yuridis formal, kejahatan adalah bentuk perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana. Secara sosiologis, kejahatan adalah semua ucapan, tingkah laku dan perbuastan yang secara ekonomis, politis dan sosial psikologis dan merugikan masyarakat dan mengancam keselamatan masyarakat.³⁴

C. Penanggulangan Kejahatan

Kejahatan merupakan suatu permasalahan yang selalu melekat di setiap masyarakat. Upaya penanggulangan kejahatan dikenal dengan berbagai istilah, *criminal policy*, *penal policy* atau *strafrechtspolitiek* yaitu suatu upaya untuk menanggulangi kejahatan melalui penegakan hukum pidana, yang rasional dan memenuhi rasa keadilan dan daya guna. Upaya yang harus dilakukan dalam menghadapi kejahatan hanya dapat membuat suatu penekanan dan mengurangi peningkatan jumlah kejahatan serta memperbaiki pelaku kejahatan supaya dapat menjadi masyarakat yang baik. ³⁵Menurut Barda Nawawi Arief upaya atau kebijakan untuk melakukan pencegahan dan penanggulangan kejahatan termasuk bidang kebijakan kriminal. Kebijakan kriminal ini pun tidak terlepas dari kebijakan yang lebih luas, yaitu kebijakan sosial yang terdiri dari kebijakan/upaya-upaya untuk kesejahteraan sosial dan kebijakan atau upaya perlindungan masyarakat.³⁶

³³ Roeslan Saleh. 1983. *Perbuatan Pidana dan Pertanggungjawaban Pidana*. Jakarta. PT Aksara Baru. Hlm 13

³⁴ Mulyana W. Kusumah, *Kriminologi dan Masalah Kejahatan (Suatu Pengantar Ringkas)*, hlm 58, Armico, Bandung, 1984.

³⁵ Barda Nawawi Arief, S. H., *Masalah penegakan hukum dan kebijakan hukum pidana dalam penanggulangan kejahatan*. Prenada Media, 2018.

Kebijakan atau upaya penanggulangan kejahatan pada hakikatnya merupakan bagian integral dari upaya perlindungan masyarakat (*social defence*) dan upaya mencapai kesejahteraan (*social welfare*). Kebijakan penanggulangan kejahatan atau bisa disebut juga politik kriminal memiliki tujuan akhir atau tujuan utama yaitu “perlindungan masyarakat untuk mencapai kesejahteraan masyarakat”.

Kebijakan penanggulangan kejahatan (*criminal policy*) itu sendiri merupakan bagian dari kebijakan penegakan hukum (*law enforcement policy*). Kebijakan penegakan hukum merupakan bagian dari kebijakan sosial (*social policy*) dan termasuk juga dalam kebijakan legislatif (*legislative policy*). Politik criminal pada hakikatnya juga merupakan bagian integral dari kebijakan sosial yaitu kebijakan atau upaya untuk mencapai kesejahteraan sosial.³⁷ Penegakan hukum tidak berdiri sendiri, melainkan terkait erat dengan sistem hukum secara menyeluruh.³⁸

Muladi menyatakan kebijakan kriminal atau kebijakan penanggulangan kejahatan bila dilihat lingkupnya, sangat luas dan tinggi kompleksitasnya Hal ini wajar karena karena pada hakikatnya kejahatan merupakan masalah kemanusian dan sekaligus masalah sosial yang memerlukan pemahaman tersendiri. Kejahatan sebagai masalah sosial ialah merupakan gejala yang dinamis selalu tumbuh dan terkait dengan gejala dan struktur kemasyarakatan lainnya yang sangat kompleks, merupakan *socio-political problems*.³⁹

Politik kriminal hakekatnya juga merupakan bagian integral dari politik sosial yang dilakukan baik dengan menggunakan kebijakan hukum pidana (penal) maupun tanpa hukum pidana (non-penal), artinya kebijakan tersebut haruslah memperhatikan dan mengarah pada tercapainya tujuan dari kebijakan sosial itu sendiri yaitu “*social defence*” (perlindungan masyarakat). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa tujuan akhir atau tujuan utama dari politik kriminal ialah perlindungan masyarakat untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.

³⁶ Jacob Hattu, Kebijakan Hukum Pidana Dalam Penanggulangan Kejahatan Anak, *Jurnal Sasi*, Vol. 20 No. 2 Desember 2020.

³⁷ Barda Nawawi Arief, *Bunga Rampai Kebijakan Hukum Pidana Perkembangan Penyusunan Konsep KUHP Baru*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2008, hlm. 2

³⁸ Aisyah Muda Cemerlang dan Heni Siswanto, *Bunga Rampai Hukum Pidana dan Penegakan Hukum Pidana*, Bandar Lampung: LPPM Universitas Lampung, 2023, hlm. 71

³⁹ Paulus Hadisuprapto, *Juvenile Delinquency*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1997, hlm.72.

Upaya penanggulangan kejahatan perlu ditempuh dengan pendekatan kebijakan, dalam arti:

1. Ada keterpaduan antara politik kriminal dan politik sosial
2. Ada keterpaduan antara upaya penanggulangan kejahatan melalui upaya penal dan non penal.

Pencegahan dan penanggulangan kejahatan harus menunjukkan *tujuan social welfare* dan *social defence*, yang artinya berorientasi dalam perlindungan masyarakat untuk mencapai kesejahteraan masyarakat dan harus dilakykan melalui pendekatan integral dimana adanya keseimbangan antara penal dan non penal. Dalam penanggulangan kejahatan artinya kita melaksanakan politik kriminal yang berarti mengadakan pemilihan dari sekian banyak alternatif, mana yang paling efektif dalam usaha penanggulangan kejahatan. Dalam hal ini terdapat dua sarana dalam menanggulangi kejahatan yaitu sarana non penal yang merupakan sarana yang menitikberatkan pada pencegahan (preventif) dalam menanggulangi kejahatan. Sedangkan sarana penal merupakan sarana yang menitik beratkan penindasan/ pemberantasan/ penumpasan (repersif).

Jadi pencegahan dan penanggulangan kejahatan harus dilakukan dengan “pendekatan integral” artinya tidak harus selalu menggunakan sarana penal akan tetapi juga dapat menggunakan sarana non penal untuk mendapatkan hasil yang rasional yaitu dalam arti memenuhi rasa keadilan dan daya guna (cara yang digunakan efektif, tepat guna, dan biaya yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang diharapkan).⁴⁰ Paradigma pendekatan integral pada dasarnya tidak lepas dari cara pandang terhadap kejahatan sebagai masalah kemanusiaan sekaligus kemasyarakatan.

⁴⁰ Emilia Susanti. 2019. *Politik Hukum Pidana*. Bandar Lampung: CV Anugrah Utama Raharja. Hlm 33

Beberapa pernyataan Barda Nawawi Arief bahwa:

- 1) Ada keterpaduan antara kebijakan penanggulangan kejahatan dengan keseluruhan kebijakan pembangunan sistem poleksosbud.
- 2) Ada keterpaduan antara “*treatment of offenders*” (dengan pidana/tindakan) dan “*treatment of society*”
- 3) Ada keterpaduan antara “penyembuhan/ pengobatan simptomatif” dan “penyembuhan/pengobatan kausatif”
- 4) Ada keterpaduan antara “individual/personal responsibility dengan “*structural/functional responsibility*”
- 5) Ada keterpaduan antara sarana penal dan non-penal
- 6) Ada keterpaduan antara sarana formal dan sarana informal
- 7) Adanya keterpaduan antara “pendekatan kebijakan” dan “pendekatan nilai”⁴¹

Jadi penanggulangan kajahatan sebagai bagian dari kebijakan kriminal harus dilakukan dengan pendekatan terpadu antara politik kriminal dan politik sosial serta keterpaduan antara upaya penanggulangan kejahatan dengan penal dan non penal.

G. P. Hoefnagels menjelaskan yang di kutip dari Barda Nawawi Arief, upaya penanggulangan kejahatan dapat ditempuh dengan:

1. Penerapan hukum pidana (*criminal law application*). Contohnya: penerapan Pasal 372 KUHP dengan hukuman maksimal yaitu 4 tahun naik dalam tuntutan maupun putusannya.
2. Pencegahan tanpa pidana (*prevention without punishment*). Contohnya: menerapkan hukuman maksimal pada pelaku kejahatan, maka secara tidak langsung memberikan prevensi (pencegahan) kepada publik walaupun tidak dikenai atau shock therapy kepada masyarakat.
3. Mempengaruhi pandangan masyarakat mengenai kejahatan dan pemidanaan lewat media massa (*influencing views of society on crime and punishment with mass media*) merupakan suatu tindakan preventif, yaitu dengan cara memberitahu kepada masyarakat melalui media massa. Salah satu cara ini dapat meminimalisir terjadinya tindak kejahatan atau kejahatan di sekitar masyarakat.⁴²

Perspektif kebijakan hukum pidana, penanggulangan kejahatan dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan, diantaranya:

- a. Pendekatan penal (hukum pidana) yaitu penerapan hukum pidana jika anak melakukan tindak pidana maka ada prosedure penanganan sampai pada pengenaan sanksi berupa pidana atau tindakan.

⁴¹ Barda Nawawi Arief. 2010. *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Hukum Pidana dalam Penanggulangan Kejahatan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, Cetakan ketiga. Hlm. 83-84

⁴² Barda Nawawi Arief, Bunga Rampai Kebijakan Hukum Pidana, Jakarta, 2010. Hlm, 23. Mengutip pendapat G. Hoefnagels tentang Upaya Kejahatan.

- Upaya ini berupa penindasan, pemberantasan, sesudah kejahatan itu terjadi
- b. Pendekatan non penal (tidak menggunakan hukum pidana) yaitu usaha dalam bentuk pembinaan atau usaha pendidikan non formal lainnya berupa pencegahan, penangkalan, pengendalian sebelum kejahatan terjadi.
 - c. Pendekatan integrated (terpadu) yaitu gabungan dari pendekatan penal dan non penal. Dalam menanggulangi kejahatan remaja dengan menggunakan pendekatan kriminal yang beralasan karena dilihat dari sebab anak melakukan kejahatan dan merupakan pendekatan yang rasional, dimana selain penghormatan pada asas legalitas juga asas kemanfaatan atau utilirilas.

Tujuan akhir dari politik kriminal adalah perlindungan masyarakat untuk mencapai sebuah tujuan utama yang sering disebut dengan beberapa istilah seperti kebahagiaan masyarakat, kehidupan kultural yang sehat dan menyegarkan. G Peter Hoefnagels menyebut usaha nonpenal dengan istilah “*Perfection Without Punishment*”.

Menurutnya, usaha yang termasuk dalam istilah tersebut adalah *Social Policy* (kebijakan sosial), *Community Planning* (perencanaan masyarakat) dan *Child Welfare* (kesenjangan anak-anak) serta penerapan hukum administrasi dan hukum perdata.⁴³

G Peter Hoefnagels mengatakan upaya penanggulangan kejahatan dapat ditempuh dengan:

- a. Penerapan hukum pidana (*criminal law application*)
- b. Pencegahan tanpa pidana (*prevention without punishment*)
- c. Mempengaruhi pandangan masyarakat mengenai kejahatan dan pemindaian dalam media massa (*Influencing Views of Society on Crime and Punishment*)⁴⁴

⁴³ G. Peter Hoefnagels, The Other Side of Criminology, Dalam Tesis Paulus Hadi Suprapto, Fakultas Pasca Sarjana UI, *Mamfaat Tindakan Non Hukum Pidana Dalam Menunjang Sistem Peradilan Pidana (Tinjauan Dari Aspek Perundang-Undangan Pidana, Pengetahuan Serta Sikap Penegak Hukum)*, hal. 127, 128.

Menurut Barda Nawawi Arief masalah utama dalam penanggulangan kejahatan yaitu mengharomonsasikan kegiatan atau kebijakan non penal (non hukum pidana) dan penal (hukum pidana) yang dimana lebih ke arah penekanan dan atau pengurangan faktor yang berpotensi menimbulkan kejahatan. Dengan adanya kebijakan integral diharapkan “*Sosial Defence Planning*” dapat berhasil.⁴⁵ Dalam upaya penanggulangan kejahatan, dijelaskan bahwa upaya non penal lebih bersifat tindakan pencegahan untuk terjadinya suatu kejahatan, maka mengenai faktor kondusif penyebab terjadinya kejahatan. Adanya faktor kondusif seperti berpusat pada masalah sosial secara langsung dan tidak langsung dan dapat menimbulkan kejahatan. Yang menjadikan bahwa upaya non penal menduduki posisi yang strategis dalam menanggulangi sebab yang menimbulkan kejahatan. Dalam hal ini, dijelaskan bahwa upaya penanggulangan kejahatan mencakup aktivitas preventif dan sekaligus berupaya untuk mengubah perilaku seseorang yang sudah dinyatakan bersalah.

A.S Alam mengungkapkan bahwa upaya penanggulangan kejahatan terdiri dari tiga bagian pokok yaitu upaya preventif, represif, dan pre-emtif, sebagai berikut:⁴⁶

a. Upaya penanggulangan preventif

Upaya penanggulangan preventif merupakan suatu tindakan untuk memperoleh terjadinya kejahatan dengan mencegah timbulnya niat atau kesempatan seseorang yang hendak melakukan kejahatan. Dalam upaya ini memiliki semboyan kriminologi yang sebagaimana dimaksud lebih baik mencegah daripada mendidik penjahat dengan memberi arahan supaya tidak terjadi lagi kejahatan yang pernah terjadi. Upaya yang dilakukan oleh pihak Kepolisian dengan mengadakan penyuluhan hukum terkait dengan kejahatan dan memberikan pelajaran terkait peraturan hukum yang berlaku. Selain itu, pihak Kepolisian juga memberikan penyuluhan terhadap masyarakat tentang tindakan apa saja yang dapat menyebabkan terjadinya kejahatan.

⁴⁴ Jacob Hattu, op. Cit, hlm 49

⁴⁵ Barda Nawawi Arief, 2008, *Kebijakan Hukum Pidana (Perkembangan Penyusunan Konsep KUHP Baru)*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm 67.

⁴⁶ A. S Alam. 2010, Pengantar Kriminologi Makassar: Pustaka Refleksi, hlm 40

Kejahatan dapat ditanggulangi apabila keadaan ekonomi dan keadaan pada lingkungan sosial yang dapat mempengaruhi seseorang untuk tidak melakukan tindakan kriminal atau kejahatan yang sebagaimana dikemukakan oleh Barnest dan Teeters. Selain itu, bagaimana meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat bahwa keamanan dan ketertiban adalah tanggung jawab bersama.

b. Upaya penanggulangan represif

Upaya penanggulangan represif merupakan upaya secara konsepsional yang ditanggulangi setelah terjadinya suatu tindak kejahatan.⁴⁷ Dalam upaya ini untuk menanggulangi pelaku kejahatan berupa penjatuhan hukuman yang sesuai dengan perbuatannya. Pihak Kepolisian dalam upaya ini harus memberikan tindakan yang cukup tegas supaya pelaku kejahatan mendapatkan efek jera dari perbuatannya, sehingga tidak dapat mengulangi kejahatan lagi. Upaya ini merupakan upaya terakhir yang dilakukan karena bersifat memberikan pelajaran kepada pelaku kejahatan. Sistem penanganan pada kejahatan secara represif melalui sistem peradilan pidana yang memiliki lima sub-sistem antara lain Kehakiman, Kejaksaan, Kepolisian, Pemasyarakatan, Kepengacaraan yang saling berhubungan secara fungsional. Pada upaya represif ini pelaksanaannya dilakukan dengan metode tindakan dan hukuman.⁴⁸ Upaya dalam menanggulangi kejahatan dapat di ambil dalam beberapa langkah-langkah yang meliputi langkah represif dan juga langkah preventif.

Menurut Baharuddin Lopa, langkah-langkah preventif antara lain, sebagai berikut:⁴⁹

1. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat supaya dapat mengurangi angka pengangguran, dengan begitu angka kejahatan akan berkurang juga.
2. Meningkatkan adanya penyuluhan tentang hukum supaya dapat memeratakan kesadaran masyarakat pada hukum.
3. Memperbaiki sistem administrasi dan pengawasan supaya dapat mencegah terjadinya penyimpangan sosial.
4. Meningkatkan rasa ketangguhan moral serta profesionalisme bagi para penegak hukum.

⁴⁷ Paul Ricardo, *Upaya Penanggulangan Kriminologi*, *Jurnal Kriminologi Indonesia* Vol. 6 No. III Desember 2020. Hlm 232

⁴⁸ Abdul Syani, *Sosiologi Kriminologi*, Remaja Karya, Bandung, 2010, hlm. 139

5. Meningkatkan upaya tindakan represif maupun preventif dengan menambahkan personil pada pihak Kepolisian serta personil penegak hukum lainnya.

c. Upaya penanggulangan pre-emtif,

Upaya penanggulangan pre-emtif merupakan tindakan Kepolisian dengan mengedepankan himbauan dan pendekatan kepada masyarakat dengan tujuan menghindari potensi terjadinya permasalahan sosial dan kejahatan di masyarakat.⁵⁰ Pihak Kepolisian sebagai penegak hukum dalam upaya ini melakukan pencegahan terjadinya penyalahgunaan senjata tajam pada anak dengan cara memberikan pengetahuan tentang bahayanya menggunakan senjata tajam apalagi jika yang menggunakan senjata tajam adalah anak-anak.

Selain itu pihak yang terkait dalam menanggulangi kejahatan tersebut adalah tokoh agama atau ulama yang bisa memberikan pencerahan terhadap masyarakat tentang hukum agama dengan memberikan pelajaran tentang akhlak. Pihak yang dapat melakukan upaya ini adalah media massa, pada pihak media massa baik cetak maupun elektronik bisa mencegah terjadinya kejahatan dengan cara membuat berita yang massif tentang terjadinya kejahatan yang sedang marak dan dampak apa saja yang ditimbulkan. Dengan begitu masyarakat diharapkan untuk bisa mematuhi peraturan yang berlaku supaya tidak melakukan jenis kejahatan apapun, termasuk kejahatan penyalahgunaan senjata tajam.

Menurut Barda Nawawi Arief bahwa upaya penanggulangan lewat jalur penal disebut juga sebagai upaya yang dilakukan melalui jalur hukum pidana. Upaya ini merupakan upaya penanggulangan yang lebih menitikberatkan pada sifat represif, yakni tindakan yang dilakukan sesudah kejahatan terjadi dengan menegakkan hukum dan penjatuhan hukuman terhadap kejahatan yang telah dilakukan. Selain itu, melalui upaya penal ini tindakan yang dilakukan dalam rangka menanggulangi kejahatan sampai pada tindakan yang dilakukan dalam rangka menanggulangi kejahatan sampai pada tindakan pembinaan maupun rehabilitasi.

⁴⁹ Baharuddin Lopa, 2001, *Kejahatan Korupsi dan Penegakan Hukum*, PT. Kompas Nusantara, Jakarta, hlm 16-17

⁵⁰ Januri, Dwi Putri Melati, dan Muhadi Muhadi, *Upaya kepolisian dalam penanggulangan kejahatan cyber terorganisir*, Jurnal Penelitian Hukum 1.02 (2022): 94-100.

Pada hakikatnya, kebijakan hukum pidana (*penal policy, criminal policy*) atau (*strafrecht politiek*) merupakan proses penegakan hukum pidana secara menyeluruh atau total. Kebijakan penal bersifat *represif* namun sebenarnya juga mengandung unsur *preventif* karena adanya ancaman dan penjatuhan pidana terhadap delik diharapkan ada efek pencegahan atau penangkalnya. Di samping itu, kebijakan penal tetap diperlukan dalam penanggulangan kejahatan karena hukum pidana merupakan salah satu sarana kebijakan sosial untuk menyalurkan ketidaksesuaian masyarakat pencelaan atau kebencian sosial yang sekaligus juga diharapkan menjadi sarana perlindungan sosial. Oleh karena itu sering dikatakan bahwa “*penal policy*” merupakan bagian integral dari “*social defence policy*”.

Kebijakan hukum pidana merupakan tindakan yang berhubungan dengan hal-hal:

1. Bagaimana upaya pemerintah untuk menanggulangi kejahatan dengan hukum pidana
2. Bagaimana merumuskan hukum pidana agar dapat sesuai dengan kondisi masyarakat
3. Bagaimana kebijakan pemerintah untuk mengatur masyarakat dengan hukum pidana
4. Bagaimana menggunakan hukum pidana untuk mengatur masyarakat dalam rangka mencapai tujuan yang lebih besar⁵¹

Kebijakan penal yang bersifit represif, namun sebenarnya juga mengandung unsur preventif, karena dengan adanya ancaman dan penjatuhan pidana terhadap delik diharapkan ada efek pencegahan/penangkalannya (*deterrent effect*). Di samping itu, kebijakan penal tetap diperlukan dalam penanggulangan kejahatan, karena hukum pidana merupakan salah satu sarana kebijakan sosial untuk menyalurkan “ketidaksukaan masyarakat (*social dislike*) atau pencelaan/kebencian sosial (*social disapproval / social abhorrence*) yang sekaligus juga diharapkan menjadi sarana “perlindungan sosial” (*social defence*). Oleh karena itu sering dikatakan bahwa “*penal policy*” merupakan bagian integral dari “*social defence policy*”

Hal senada juga dikemukakan oleh Roeslan Saleh, yang mengemukakan tiga alasan yang cukup panjang mengenai masih diperlukannya pidana dan hukum pidana,

adapun intinya sebagai berikut:

- a. Perlu tidaknya hukum pidana tidak terletak pada persoalan tujuan-tujuan yang hendak dicapai, tetapi terletak pada persoalan seberapa jauh untuk mencapai tujuan itu boleh menggunakan paksaan; persoalannya bukan terletak pada hasil yang akan dicapai, tetapi dalam pertimbangan antara nilai dari hasil itu dan nilai dari batas-batas kebebasan pribadi masing-masing.
- b. Ada usaha-usaha perbaikan atau perawatan yang tidak mempunyai arti sama sekali bagi si terhukum; dan di samping itu harus tetap ada suatu reaksi atas pelanggaran pelanggaran norma yang telah dilakukannya itu dan tidaklah dapat dibiarkan begitu saja.
- c. Pengaruh pidana atau hukum pidana bukan semata-mata ditujukan pada si penjahat, tetapi juga untuk mempengaruhi orang yang tidak jahat yaitu warga masyarakat yang menaati norma-norma masyarakat.⁵²

Berdasarkan apa yang dikemukakan oleh Barda Nawawi Arief dan Ruslan Saleh dapat disimpulkan bahwa penggunaan hukum pidana dalam menanggulangi kejahatan masih sangat diperlukan pada saat ini mengingat bahwa hukum pidana selain memiliki sisi *represif* juga memiliki sisi *preventif* untuk mencegah agar masyarakat taat pada hukum tidak ikut melakukan atau akan berpikir dua kali jika ingin melakukan kejahatan.

Efektifitas pemidanaan diartikan sebagai tingkat tercapainya tujuan yang ingin dicapai dengan adanya pemidanaan. Suatu pemidanaan dikatakan efektif apabila tujuan yang ingin dicapai dengan adanya pemidanaan itu tercapai. Ditinjau dari segi efektifitanya maka pidana menjadi kurang efektif apabila ditinjau dari segi penjeranya terhadap terpidana. Hal ini disebabkan karena pidana denda dapat dibayarkan oleh orang lain.

Sedangkan dalam hal pidana penjara tidak mungkin diwakilkan oleh orang lain. Di samping itu terpidana dapat saja mengumpulkan uang dari mana saja untuk melunasi/membayar denda tersebut. Sehubungan dengan masalah efektifitas pidana, Soerjono Soekanto mengemukakan beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam menentukan efektifitas suatu sanksi.

⁵¹ Lilik Mulyadi, *Bunga Rampai Hukum Pidana: Perspektif, Teoritis, dan Praktik*, Bandung: Alumni, 2008, hlm. 390

⁵² Muladi dan Barda Nawawi Arief, *Teori-Teori dan Kebijakan Hukum Pidana*, Bandung: Alumni, 2010, hlm. 153.

Faktor-faktor yang dikemukakan antara lain:

- a. Karakteristik atau hakekat dari sanksi itu sendiri
- b. Persepsi warga masyarakat dalam menanggung risiko
- c. Jangka waktu penerapan sanksi negatif itu
- d. Karakteristik dari orang yang terkena oleh sanksi
- e. Peluang-peluang yang memang (seolah-olah) diberikan oleh suatu kebudayaan masyarakat
- f. Karakteristik dari pelaku yang perlu dikendalikan atau diawasi dengan sanksi negatif itu
- g. Keinginan masyarakat atau dukungan sosial terhadap perilaku yang akan dikendalikan⁵³

Terdapat 4 (empat) hal yang harus dipenuhi agar hukum dapat berlaku efektif dalam arti mempunyai dampak positif, menurut Soerjono Soekanto yaitu:

- a. Hukum positif yang tertulis yang ada harus mempunyai taraf sinkronisasi vertikal dan horizontal yang jelas
- b. Para penegak hukum harus mempunyai kepribadian yang baik dan dapat memberikan teladan dalam kepatuhan hukum
- c. Fasilitas yang mendukung proses penegak hukum harus memadai
- d. Warga masyarakat harus di didik agar dapat mematuhi hukum.⁵⁴

Keterbatasan penanggulangan kejahatan dengan sarana penal terungkap pula dari pendapat beberapa sarjana antara lain:

- a. Rubin menyatakan bahwa pemidanaan (apapun hakikatnya, apakah dimaksudkan untuk menghukum atau untuk memperbaiki), sedikit atau tidak mempunyai pengaruh terhadap masalah kejahatan.
- b. Schultz menyatakan bahwa naik turunnya kejahatan di suatu negara tidaklah berhubungan dengan perubahan-perubahan di dalam hukumnya atau kecenderungan-kecenderungan dalam putusan-putusan pengadilan, tetapi berhubungan dengan bekerjanya atau berfungsinya perubahan-perubahan kultural yang besar dalam kehidupan masyarakat.
- c. Karl O. Christiansen pada waktu membicarakan beberapa pertimbangan mengenai kemungkinan suatu *politic criminal* yang rasional, mengemukakan antara lain: "Pengaruh pidana terhadap masyarakat luas sangat sulit diukur. Pengaruh itu terdiri dari sejumlah bentuk aksi dan reaksi yang berbeda dan saling berkaitan erat, yang disebut dengan berbagai macam nama, misalnya pencegahan (*deterrence*), pencegahan umum (*general prevention*), memperkuat kembali nilai-nilai moral (*reinforcement of moral values*), memperkuat kesadaran kolektif (*strengthening the collective solidarity*), menegaskan kembali/memperkuat rasa aman dari masyarakat (*reaffirmation of the public feeling of security*), mengurangi atau meredakan ketakutan (*alleviation of fears*), melepaskan ketegangan-ketegangan agresif (*release of aggressive tensions*) dan sebagainya."

⁵³ Barda Nawawi Arief, *Kapita Selekta Hukum Pidana*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 108.

Adapun upaya penanggulangan lewat jalur non penal menurut Barda Nawawi Arief bisa disebut juga sebagai upaya yang dilakukan melalui jalur di luar hukum pidana. Upaya ini merupakan upaya penanggulangan yang lebih menitikberatkan pada sifat *preventif* yakni tindakan yang berupa pencegahan sebelum terjadinya kejahatan. Melalui upaya non penal ini sarana utamanya adalah menangani faktor-faktor kondusif penyebab terjadinya kejahatan yakni meliputi masalah-masalah atau kondisi-kondisi sosial yang secara langsung atau tidak langsung dapat menitikberatkan atau menumbuh suburkan kejahatan.

Kebijakan non penal merupakan kebijakan penanggulangan kejahatan dengan menggunakan sarana di luar hukum pidana. Kebijakan melalui sarana non penal dapat dilakukan dalam bentuk kegiatan seperti: penyantunan dan pendidikan sosial dalam rangka mengembangkan tanggung jawab sosial warga masyarakat, penggarapan kesehatan jiwa masyarakat melalui pendidikan moral dan agama dan sebagainya, peningkatan usaha-usaha kesejahteraan anak dan remaja serta kegiatan patroli dan pengurusan lainnya secara berkelanjutan oleh Polisi dan aparat keamanan lainnya.

Kebijakan non penal ini dapat meliputi bidang yang sangat luas sekali di seluruh sektor kebijakan sosial dimana tujuan utamanya memperbaiki kondisi-kondisi sosial tertentu namun secara tidak langsung mempunyai pengaruh preventif terhadap kejahatan. Dengan demikian, maka kegiatan preventif melalui sarana non penal sebenarnya mempunyai kedudukan yang sangat strategis, memegang posisi kunci yang harus di intensifkan dan di efektifkan untuk mewujudkan tujuan akhir dari politik kriminal.

Meningat upaya penanggulangan kejahatan lewat jalur non penal lebih bersifat tindakan pencegahan untuk terjadinya kejahatan maka sasaran utamanya adalah mengenai faktor-faktor kondisi penyebab terjadinya kejahatan. Faktor-faktor kondusif itu antara lain berpusat pada masalah-masalah atau kondisi-kondisi sosial yang secara langsung atau tidak langsung dapat menimbulkan atau menumbuh suburkan kejahatan.

⁵⁴ Barda Nawawi Arief, *Kebijakan Legislatif Dalam Penanggulangan Kejahatan Dengan Pidana Penjara*, Semarang: Ananta, 1994, hlm. 117-118.

Dengan demikian, dilihat dari sudut pandang politik kriminal secara makro dan global maka upaya-upaya non final menduduki posisi kunci dan strategis dari keseluruhan upaya politik kriminal. Di berbagai kongres PBB mengenai “*The Prevention of Crime and Treatment of Fenders*” ditegaskan upaya-upaya strategis mengenai penanggulangan sebab-sebab timbulnya kesehatan.

Upaya non penal dapat pula digali dari berbagai sumber lain yang juga mempunyai potensi efek preventif misalnya media massa dan juga pemanfaatan kemajuan teknologi dan pemanfaatan potensi efek preventif dari aparat penegak hukum. Mengenai yang terakhir ini Sudarto pernah mengemukakan bahwa kegiatan patroli dari Polisi yang dilakukan secara berlanjut termasuk upaya penal yang mempunyai pengaruh preventif bagi penjahat potensial. Sehubungan dengan hal ini kegiatan razia dilakukan pihak Polisi di berbagai tempat tertentu dan kegiatan berorientasi pada pelayanan masyarakat atau kegiatan komunikatif edukatif dengan masyarakat dapat pula dilihat sebagai upaya non penal yang perlu di efektifkan. Penjelasan ini pada dasarnya ingin menekankan bahwa upaya non penal paling strategis adalah segala untuk menjadikan masyarakat sebagai lingkungan sosial dan lingkungan hidup yang sehat dari faktor-faktor kriminal. Yang berarti sebesar akan dengan seluruh potensi ini harus dijadikan sebagai faktor penentu kejahatan atas faktor anti kriminal yang merupakan bagian integral dari keseluruhan politik kriminal.

Disamping kebijakan yang bersifat non penal penanggulangan kejahatan jauh lebih efektif jika dilakukan dengan kebijakan penal. Negara masyarakat dapat pula berusaha melalui upaya-upaya sosial seperti dalam bidang pendidikan bahkan perbaikan tata hidup anggota masyarakat.

Salah satu kelebihan penanggulangan kejahatan non penal adalah dapat digunakan dalam mengatasi faktor-faktor kriminologi. Beberapa catatan kongres PBB tentang “*The Prevention of Crime and the Treatment of Offenders*” memberi kesan bahwa kondisi sosial bahkan kondisi ekonomi dan juga budaya serta struktural masyarakat yang dianggap bertanggung-jawab atas timbulnya kejahatan. Konsekuensi pendekatan yang demikian itu sudah tentu mewarnai pula usaha-usaha penanggulangan dilihat dari masyarakat. Ini jelas bahwa penanggulangan kejahatan

yang hanya semata-mata menggunakan hukum pidana yang diwujudkan oleh sistem peradilan pidana tidak akan mampu. Kemudian itu perlu diterapkan tindakan-tindakan yang dapat menjangkau atau mengatasi faktor-faktor kriminal tersebut. faktor kriminal yang pada hakikatnya bersifat kemasyarakatan yaitu dirasakan pelu untuk memungkinkan politik kriminal dengan politik sosial atau dengan kata lain di dalam politik sosial perlu dimasukkan pula politik kriminal.

Penanggulangan kejahatan tidak semata-mata dapat diselesaikan dengan penerapan hukum pidana, karena hukum memiliki keterbatasan. Keterbatasan hukum pidana dalam menanggulangi kejahatan yaitu dengan melihat hakikat terjadinya kejahatan, dan hakikat berfungsinya sanksi hukum pidana. Dilihat dari hakikat kejahatan, bahwa kejahatan sebagai suatu masalah kemanusiaan dan masalah sosial, banyak faktor yang menyebabkan terjadinya kejahatan. Faktor penyebab terjadinya kejahatan itu sangat kompleks dan berada diluar jangkauan hukum pidana. Hal ini terjadi dikarenakan perkembangan kehidupan manusia yang harus berkembang maka kejahatan pun semakin harinya juga semakin kompleks dan sering kali hukum positif (hukum pidana) sebagai alat kontrol sosial belum siap untuk mencegah dan membatasi kejahatan tersebut, sangat wajar apabila hukum pidana mempunyai keterbatasan kemampuan untuk menanggulanginya.

Melihat keterbatasan-keterbatasan hukum pidana dalam menanggulangi kejahatan maka penanggulangan kejahatan melalui hukum pidana (penal) dengan sanksinya berupa pidana hanya akan digunakan untuk menanggulangi kejahatan apabila tidak ada cara lain lagi yang dapat digunakan untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai dengan hukum pidana. Dengan adanya alasan ini maka diperlukan kebijakan lain untuk menanggulangi kejahatan dalam hal ini terdapat sarana lain yaitu kebijakan non penal (tanpa menggunakan hukum pidana). Kebijakan yang strategis adalah melalui sarana non penal karena lebih bersifat preventif yaitu pencegahan sebelum adanya perbuatan pidana, maka sasaran utamanya adalah menangani faktor-faktor kondusif yang menyebabkan adanya atau terjadinya perbuatan pidana.

D. Call Center 110

Keadaan darurat dapat terjadi kapan dan dimanapun seperti kecelakaan, kejahatan, bencana dan lain sebagainya. Contoh keadaan darurat yang bisa ditemui di kehidupan sehari-hari yaitu tindak kejahatan seperti pencurian, pengancaman, kecelakaan lalu lintas, kebakaran. Masyarakat tidak bisa menduga kapan dan dimana hal tersebut dapat menjadi. Dilihat dari realitas kejadian-kejadian tersebut dapat terjadi. Ketika menghadapi situasi dimana melihat kejadian darurat tersebut, masyarakat lebih memilih untuk mengambil tindakan sendiri. Hal tersebut dapat dilihat bagaimana warga main hakim sendiri ketika menangkap maling hingga meninggal dunia.⁵⁵ *Call Center 110* merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh Polri yang bekerja sama dengan Telkom untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan keamanan darurat. Dalam peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Tentang Layanan Polisi 110 Nomor 1 Tahun 2018 Pasal 1 Ayat (3) mengenai layanan polisi 110 adalah salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat melalui sarana telepon dengan nomor telepon 110 untuk melaporkan tentang permasalahan yang terjadi berkaitan dengan gangguan keamanan ketertiban masyarakat atau tindak pidana atau pelanggaran.⁵⁶ Adanya alur pelaksanaan *Call Center 110*, dikutip dari situs resmi Polri dalam penyelenggaraan layanan *contact center*, telah disiapkan sebuah sistem aplikasi yang memungkinkan pencatatan atau perekaman setiap interaksi Polri dan masyarakat yang menjadikan pengendalian respons kebutuhan masyarakat terhadap Polri.

Adanya sistem ini bisa diakses melalui via telepon, sms, email, fax, dan media sosial yang didukung oleh jaringan Telkom Grup di Indonesia. Jika sudah melakukan panggilan ke nomor akses 110 akan langsung terhubung ke agen yang akan memberikan layanan berupa informasi berupa laporan (kecelakaan, kerusuhan, bencana alam, dan lain-lain) serta pengaduan berupa penghinaan, ancaman, tindak kekerasan, dan lain-lain). Akses *Call Center 110* ini bisa dilakukan secara gratis tetapi tidak diperuntukkan untuk main-main karena jika terjadi hal itu, maka pihak Polri bisa melacak masyarakat yang membuat laporan bohong atau palsu.

⁵⁵ Stefani, Deddi Duto Hartanto, and Merry Sylvia. *Perancangan Komunikasi Visual Layanan Darurat Call Center 110 Polri Di Surabaya*. Diss. Petra Christian University, 2021

⁵⁶ Kurniawan dan Indra, op.cit., hlm. 107

Adanya permasalahan yang kerap terjadi seperti dalam keadaan darurat yang biasa terjadi di kehidupan sehari-hari yang sering ditemui seperti tindak kejahatan seperti pencurian, ancaman, kecelakaan lalu lintas dan lain-lain.. Akan tetapi, masyarakat masih kurang mengetahui dengan pengaplikasiaan layanan *Call Center 110* ini.

Pelaksanaan layanan *Call Center 110* ini masih minim karena kurangnya sosialisasi dan informasi tentang adanya layanan ini membuat masyarakat banyak yang belum mengetahui dengan adanya layanan ini. Yang dimana bahwa dalam layanan *Call Center 110* ialah jawaban yang tepat mengenai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dalam keadaan darurat.

Masyarakat sebagai penerima layanan tentu berharap agar segala pengurusan administrasi dilakukan oleh pemerintah terhadap layanan *Call Center 110*. Dengan demikian, kegiatan pelayanan ini tidak bisa lepas dari keberadaan para Kepolisian sebagai pihak yang melaksanakan pelayanan langsung terhadap masyarakat melalui layanan *Call Center 110*.⁵⁷

Call Center 110 sendiri sudah mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana, laporan adalah pemberitahuan yang diberikan oleh seorang karena hak atau kewajiban berdasarkan Undang-Undang kepada pejabat yang berwenang tentang peristiwa pidana yang telah terjadi, sedang terjadi, atau diduga akan terjadi. GPS akan memantau semua pengaduan warga yang menggunakan ponsel, baik rumah maupun umum. Panggilan ke 110 yang dibuat oleh masyarakat akan disambungkan ke Polres terdekat, akan tetapi jika petugas di Polres tersebut tidak mengangkat panggilan telepon akan di teruskan ke Polda. Jika Polda tidak mengangkat panggilan, telepon akan diteruskan ke Mabes Polri.⁵⁸

⁵⁷ Wahyudi, D. (2021) *Berikan Jaminan Rasa Aman Ke Masyarakat, Polda Bengkulu Aktifkan Layanan Call Center 110*, TB News: Tribrrata Aktual & Faktual

⁵⁸ Al Viana Amelia Pratiwi, Rosyidatuzzahro."Kualitas Layanan Tanggap Darurat Command Center 110 di Polda Jawa Timur." *Jurnal Penelitian Inovatif*, Vol. 5, No. 1, 2025, hlm.784.

III. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Masalah

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis yaitu merupakan pendekatan dengan cara meneliti penerapan hukum atau kebijakan dalam masyarakat secara nyata.⁵⁹ Dalam hal ini, dijelaskan bagaimana Polri menggunakan *Call Center* 110 sebagai bagian dari sistem penegakan hukum dan pelayanan publik. Dalam pengertian tersebut, pendekatan yuridis sosiologis digunakan untuk memahami persoalan Upaya Kepolisian Dalam Penanggulangan Kejahatan Melalui *Call Center* 110.

B. Sumber dan Jenis Data

Data adalah sekumpulan informasi atau fakta yang memiliki nilai penting dalam penelitian, pengelolaan informasi, pengembangan pengetahuan, serta dapat digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan berbagai aspek. Lebih lanjut, sumber data adalah tempat darimana data tersebut diperoleh. Berdasarkan pada pengertian tersebut, maka jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Jenis Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari penelitian di lapangan pada objek yang diteliti yaitu berupa keterangan dari aparat penegak hukum, akademisi, dan berbagai pihak lain yang berkaitan dengan upaya Kepolisian dalam penanggulangan kejahatan melalui *Call Center* 110.

2. Jenis Data Sekunder

Data sekunder adalah bentuk informasi atau fakta yang diperoleh dari sumber-sumber yang telah ada sebelumnya seperti jurnal, peraturan, atau kajian yang terkait dengan topik penelitian.

⁵⁹ Zainuddin Ali. 2009. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Garfika, hlm. 12.

Cara-cara untuk memperoleh data sekunder adalah dengan menelaah keperpustakaan, analisis dokumen, dan pemanfaatan sumber informasi yang telah ada. Dalam konteks penelitian hukum yang penulis lakukan, data sekunder dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Bahan Hukum Primer merupakan sumber utama dalam sistem hukum yang mencakup Undang-undang, peraturan, putusan pengadilan, dan dokumen resmi lainnya yang memiliki kekuatan hukum tetap. Dalam konteks penelitian hukum, bahan hukum primer menjadi sumber utama yang digunakan oleh peneliti dan praktisi hukum untuk menganalisis hukum. Berikut adalah bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini, terdiri dari:
 - 1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1946 jo. Undang-Undang No. 73 Tahun 1958 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP);
 - 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP);
 - 3) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - 4) Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan Polisi 110
- b. Bahan Hukum Sekunder, merupakan dokumen atau bahan hukum yang berisikan penjelasan, interpretasi, analisis atau komentar mengenai bahan hukum primer. Pada hakikatnya, bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang membantu atau menunjang dalam memahami, mengartikan, dan menerapkan bahan hukum primer dengan cara yang lebih kontekstual dan terperinci. Berdasarkan definisi tersebut, maka bahan hukum sekunder yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini, antara lain: rancangan Undang-undang, buku, jurnal, majalah, artikel, surat kabar, riset akademik, dan opini hukum dari para ahli.
- c. Bahan Hukum Tersier, merupakan dokumen atau sumber-sumber lainnya yang merujuk atau mengindeks bahan hukum primer dan sekunder yang bersifat memberikan petunjuk atau penjelasan tambahan. Bahan hukum ini memberikan akses terstruktur dan terorganisir terhadap bahan hukum lainnya yang memudahkan penelusuran atau referensi. Berdasarkan definisi tersebut,

maka bahan hukum tersier yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini, antara lain: indeks hukum, sumber dari internet, dokumentasi, kamus hukum, dan ensiklopedia hukum yang berkaitan dengan pokok pembahasan dalam penelitian ini.

C. Penentuan Narasumber

Penelitian ini melibatkan narasumber yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keahlian terkait dengan topik yang sedang diteliti penulis. Kehadiran narasumber ini sangat penting karena mereka memungkinkan penulis untuk mendapatkan perspektif yang mendalam dan terfokus pada aspek-aspek yang relevan dengan tujuan penelitian. Dengan bantuan narasumber, penulis dapat memahami topik dengan lebih komprehensif dengan memperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan dari narasumber yang berkompeten di bidangnya. Selain itu, narasumber juga memperkaya hasil analisis melalui diskusi yang memberikan pandangan yang lebih luas yang mungkin tidak terlihat oleh penulis. Mereka juga dapat membantu mengisi kekosongan informasi dan/atau memberikan konteks keilmuan yang diperlukan oleh penulis.

Dengan wawasan dan pengetahuan mereka, narasumber dapat menjadikan analisis menjadi lebih lengkap, akurat, relevan, dan bermakna. Berdasarkan pengertian tersebut di atas, maka narasumber dalam penelitian ini terdiri dari:

- | | |
|--|-----------------------------|
| 1. Biro Operasional Polda Lampung | : 2 Orang |
| 2. Dosen Fakultas Hukum Bagian Pidana Universitas
Lampung | : 1 Orang |
|
Jumlah |
: <u>3 Orang</u> |

D. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data adalah tahap kritis dalam penelitian yang melibatkan penghimpunan informasi, keterangan, dan/atau fakta yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan/atau mencapai tujuan penelitian.⁶⁰ Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:

a. Studi Pustaka

Studi kepustakaan dilakukan dengan prosedur pengumpulan dan/atau pencarian sistematis data dengan cara membaca, memeriksa, dan mengutip dari buku, literatur, kajian dari ketentuan peraturan perundang-undangan, serta bahan- bahan ilmiah lainnya yang mempunyai hubungan yang erat dengan permasalahan yang dibahas. Hal ini ditujukan untuk mendukung tujuan penelitian dan/atau studi yang dilakukan.

b. Studi lapangan

Studi lapangan dilakukan dengan prosedur pengumpulan dan/atau pencarian data dengan cara wawancara terhadap narasumber, di mana penulis akan berkomunikasi langsung dengan individu dan/atau kelompok yang memiliki pengetahuan dan/atau pengalaman terkait topik penelitian. Narasumber ini penting karena mereka membantu memvalidasi temuan dan memperkaya analisis dengan sudut pandang yang unik. Selain itu, mereka juga dapat membantu mengisi kekosongan informasi atau memberikan konteks keilmuan yang diperlukan.

2. Prosedur Pengolahan data

Prosedur pengolahan data adalah serangkaian langkah yang sistematis dan kritis dalam penelitian yang bertujuan untuk mengorganisir, menyusun, merapikan, dan mempersiapkan data mentah agar dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Prosedur pengolahan data ini merupakan langkah penting dalam penelitian karena memungkinkan penulis untuk menganalisis

⁶⁰ I Gede A.B. Wiranata. 2017, Metodologi Penelitian dan Penulisan Ilmiah Bidang Hukum: Pengantar Memulai Penelitian Ilmiah Bidang Hukum, (Bandar Lampung; Zam Zam Tower), hlm. 106.

data dengan lebih cepat, mudah, dan akurat. Berikut adalah tahapan prosedur pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini:

a. Seleksi Data

Seleksi data adalah tahapan di mana penulis melakukan identifikasi dan/atau pemilihan terhadap sumber hukum yang bertujuan untuk memastikan bahwa sumber hukum yang dipilih relevan dan sesuai dengan topik penelitian. Dengan memilih sumber hukum yang relevan, kredibel, dan berkualitas, penulis dapat memastikan bahwa penelitian ini menghasilkan temuan yang valid, dapat diandalkan, dan berkontribusi pada pengetahuan dalam bidang hukum.

b. Klasifikasi Data

Klasifikasi data adalah tahapan di mana penulis melakukan proses pengelompokan data berdasarkan kriteria atau bahasan tertentu yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini membantu mengorganisir data menjadi kelompok-kelompok yang lebih terstruktur sehingga memudahkan analisis dan memungkinkan penulis untuk mengidentifikasi dan/atau menjawab permasalahan dengan tepat.

c. Sistematisasi Data

Sistematisasi data adalah tahapan di mana penulis melakukan penempatan dan pengaturan data dalam tiap pokok bahasan atau kategori secara terstruktur dan terorganisir. Hal ini bertujuan untuk memudahkan interpretasi data dan memungkinkan penulis untuk mengakses dan menganalisis data dengan lebih efektif dan efisien. Sistematisasi data ini juga membantu penulis menciptakan kerangka kerja yang lebih jelas untuk dapat memahami dan menganalisis informasi yang terkandung dalam data.

E. Analisis Data

Analisis data adalah tahap krusial dalam proses penelitian, di mana data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis, diurai, dan diinterpretasikan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian. Analisis data melibatkan berbagai teknik dan pendekatan yang digunakan untuk mengidentifikasi pola-pola, hubungan, dan makna yang terkandung dalam data sehingga nantinya dapat ditarik kesimpulan. Proses ini sering bergantung pada jenis data yang digunakan; ada analisis data kualitatif untuk data berbentuk angka dan ada analisis data kualitatif untuk data deskriptif atau non-angka.⁶⁵ Berdasarkan pengertian tersebut di atas, maka analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif.

Sementara itu, penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan secara induktif, yaitu menarik kesimpulan berdasarkan hal-hal yang bersifat khusus lalu disimpulkan secara umum dan selanjutnya dari berbagai kesimpulan tersebut dapat diajukan saran kepada pihak-pihak yang terkait.

V. PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab yang sebelumnya, maka dapat disimpulkan upaya Kepolisian dalam menanggulangi kejahatan melalui *Call Center* 110 dan faktor-faktor penghambat pihak Kepolisian dalam menanggulangi kejahatan melalui *Call Center* 110 (Studi kasus di Polda Lampung) yaitu:

1. Upaya Kepolisian dalam penanggulangan kejahatan melalui *Call Center* 110 menggunakan penanggulangan penal dan non penal. Dalam penanggulangan penal, dilakukan oleh Kepolisian melalui sistem ini telah mencerimkan prinsip dasar dalam penegakan hukum pidana seperti legalitas yang dimana tindakan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, prosedural yaitu penanganan laporan yang dilakukan melalui tahapan-tahapan yang telah diatur dalam KUHAP dan peraturan Polri, dan akuntabilitas yang setiap tindakan dilakukan dicatat dan dapat dipertanggungjawabankan. Adapun upaya non penal yang dilakukan pihak Kepolisian, yaitu melakukan sosialisasi dilakukan dengan tujuan untuk memperkenalkan ke masyarakat mengenai fungsi dari *Call Center* 110. Sosialisasi sebagai salah satu langkah strategis yang krusial dalam memperkenalkan layanan *Call Center* 110 kepada masyarakat. Sosialisasi ini dilakukan dengan berbagai metode seperti penyuluhan langsung di masyarakat, pemanfaatan media sosial, kerja sama dengan lembaga pendidikan dan tokoh masyarakat, serta pemasangan media informasi di ruang publik. Dengan adanya sosialisasi ini akan tercapainya pemahaman masyarakat mengenai fungsi, manfaat, dan tata cara penggunaan layanan 110 secara tepat dan bertanggung jawab. Adapun faktor internal juga

berperan penting dalam keberhasilan program ini dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) dan pemanfaatan sarana prasarana yang mendukung operasional. Adanya pelatihan-pelatihan rutin bagi anggota Kepolisian menjadi instrumen penting dalam meningkatkan profesionalitas petugas, baik dalam aspek teknis maupun komunikasi dengan masyarakat.

2. Faktor-faktor penghambat pihak Kepolisian dalam upaya penanggulangan kejahatan melalui *Call Center* 110 karena masih minimnya upaya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat. Banyak masyarakat yang belum memahami cara kerja, tujuan, serta manfaat dari layanan ini. Ada terjadi penyalahgunaan layanan dalam bentuk panggilan palsu oleh oknum masyarakat. Hal ini dapat menganggu sistem operasional *Call Center* 110 dan berdampak pada keterlambatan penanganan laporan yang bersifat darurat. Masih adanya keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang dimana jumlah petugas pengelola *Call Center* 110 masih terbatas. Infrastruktur yang belum merata juga menjadi faktor penghambat khususnya di daerah terpencil atau pedesaan yang menjadi kendala tersendiri. Adapun koordinasi antar unit di lingkungan Kepolisian yang belum optimal juga mempengaruhi efektivitas tindak lanjut laporan.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dalam hal ini penulis memberikan saran:

1. Diharapkan kepada pihak Kepolisian dapat meningkatkan intensitas dan jangkauan sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan, fungsi, dan penggunaan layanan *Call Center* 110. Sosialisasi tidak hanya dilakukan secara formal, tetapi juga melalui media sosial, kegiatan penyuluhan di masyarakat, kerja sama dengan instansi pendidikan, agar infomasi dapat dijangkau di seluruh lapisan masyarakat, termasuk wilayah terpencil.

2. Diharapkan kepada pihak Kepolisian melalukan evaluasi berkala terhadap kinerja layanan *Call Center* 110 dan meningkatkan sumber daya manusia (SDM) karena sangat penting untuk mengidentifikasi kelemahan serta merumuskan perbaikan. Evaluasi ini mencakup jumlah dan jenis laporan yang masuk, respon waktu penanganan, tingkat kepuasan masyarakat, serta efektivitas sistem koordinasi dan penanganan di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Alam S. A. 2010. *Pengantar Kriminologi*, Makassar, Penerbit Pustaka Refleksi Ali,
- Zainuddin. 2009. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Garfika
- Arief, Nawawi Barda. 2010. *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Hukum Pidana dalam Peananggulangan Kejahatan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, Cetakan ketiga.
- 2008, *Kebijakan Hukum Pidana (Perkembangan Penyusunan Konsep KUHP Baru)*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- *Kebijakan Legislatif Dalam Penanggulangan Kejahatan Dengan Pidana Penjara*, Badan Penerbit UNDIP, Semarang, 1996
- *Bunga Rampai Kebijakan Hukum Pidana Perkembangan Penyusunan Konsep KUHP Baru*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2008
- Bawengan. G. W. *Pengantar Psikologi Kriminal*, PT Pradnya Paramita, Jakarta, 1991
- Cemerlang, Aisyah Muda dan Heni Siswanto. 2023. *Bunga Rampai Hukum Pidana dan Penegakan Hukum Pidana*, Bandar Lampung: LPPM Universitas Lampung
- Firganefi. *Hukum dan Kriminalistik*, Bandar Lampung, 2014
- Hadiputro, Filemon Matias. 2017 *Memahami Kejahatan Melalui Simbol dan Mitos*, PT Kanisius.
- Kariyasa, I Made. 2024. *Wewenang Kepolisian Republik Indonesia*, P4I, n.p
- Kunarto, *Perilaku Organisasi Polri*, Cipta Manunggal, Jakarta, 2001
- Kusuma, W. Mulyana. 1984 *Kriminologi dan Masalah Kejahatan (Suatu Pengantar Ringkas)*, Armico, Bandung
- Lopa, Baharuddin. 2001, *Kejahatan Korupsi dan Penegakan Hukum*, PT. Kompas Nusantara, Jakarta.

- Muhammad, Abdulkadir. 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Muladi, Barda Nawawi Arief. *Teori-Teori dan Kebijakan Hukum Pidana*, Bandung: Alumni, 2010, hlm. 153
- Mulyadi. Lilik. *Bunga Rampai Hukum Pidana: Perspektif, Teoritis, dan Praktik*, Bandung: Alumni, 2008
- Purwodarminto W.J.S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta; Balai Pustaka, 1986
- Roeslan Saleh. 1983. *Perbuatan Pidana dan Pertanggungjawaban Pidana*. Jakarta. PT Aksara Baru.
- Simatupang, Nusrariani, Faisal. 2017. *Kriminologi (suatu pengantar)*, Medan, Pustaka Prima
- Soekanto Soerjono. 2010. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: Rajawali Press
- Susanti Emilia. 2019. *Politik Hukum Pidana*. Bandar Lampung: CV Anugrah Utama Raharja
- Syani Abdul. 1989. *Sosiologis Kriminalitas*. Bandung, Remadja Karya. Utomo
- Hadi Warsito. *Hukum Kepolisian di Indonesia*. Prestasi Pustaka, Jakarta, 2005
- Weda. Made Darma, *Kriminologi*, Rajawali Press, 1996
- Wiranata A.B. I Gede. 2017. *Metodologi Penelitian dan Penulisan Ilmiah Bidang Hukum: Pengantar Memulai Penelitian Ilmiah Bidang Hukum*, Bandar Lampung; Zam Zam Tower

B. JURNAL

- Alvian, Elvi. "Tugas dan Fungsi Kepolisian Untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik Terhadap Penegak Hukum." *Jurnal Hukum* (2020) 27-37
- Al Viana, Amelia Pratiwi, Rosyidatuzzahro. "Kualitas Layanan Tanggap Darurat Command Center 110 di Polda Jawa Timur." *Jurnal Penelitian Inovatif*, Vol. 5, No. 1, 2025
- Anshar, Ryanto Ulil, dan Joko Setiyono."Tugas dan Fungsi Polisi sebagai penegak hukum dalam Perspektif Pancasila." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 2.3 (2020): 359-372

- A. Rajamuddin. "Tinjauan Kriminologi Terhadap Timbulnya Kejahatan Yang Diakibatkan Oleh Pengaruh Minuman Keras di Kota Makassar." *Jurnal Hukum Pidana dan Ketatanegaraan*
- Arief, Nawawi Barawi. "Masalah penegakan hukum dan kebijakan hukum pidana dalam penanggulangan kejahatan." *Jurnal Prenada Media*, 2020
- Hadisuprapto. Paulus. "*Juvenile Delinquency.*" Bandung, Citra Aditya Bakti, 1997
- Handoko Pujo Heru. "Pergeseran Wewenang Polri Menurut Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja Dalam Perspektif Tugas Kepolisian." *Jurnal Ilmu Kepolisian*, Vol. 16 Desember 2022
- Jacob Hattu. "Kebijakan Hukum Pidana Dalam Penanggulangan Kejahatan Anak." *Jurnal Sasi*, Vol. 20 No. 2 Desember 2020
- Januri, Dwi Putri Melati, dan Muhadi Muhadi. "Upaya kepolisian dalam penanggulangan kejahatan *cyber* terorganisir." *Jurnal Penelitian Hukum* 1.02 (2022): 94-100
- Kristianto Davit, John Kenedi dan Ismail Jalili. "Implementasi Sistem Informasi Layanan *Call Center* 110 Terhadap Pelayanan Publik Perspektif Fiqih Syiah." *Journal of Sharia and Legal Science*, Vol. 1 No. 3 Desember 2023
- Kurniawan, Indra. "Fungsi *Call Center* 110 Sebagai Pembangunan Kepercayaan Masyarakat Dalam Mewujudkan Grand Strategy Polri Di Polda Metro Jaya, 2020." *Jurnal Hukum*. Vol. 3 Nomor 1
- Kuspraningrum Emilda dan Haris Retno Susmiyati. "Upaya Kepolisian Dalam Penegakan Hukum Terhadap Tindak Pidana Perdagangan Wanita Dan Anak Di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur, (Kalimantan Timur, Universitas Mulawarman,2020)." *Jurnal Risalah Hukum*. Vol. 3 Nomor 1
- Muliadi, Saleh. "Aspek kriminologis dalam penanggulangan kejahatan, Fiat Justisia." *Jurnal Ilmu Hukum* 6.1 (2021)
- Paul Ricardo. "Upaya Penanggulangan Kriminologi.", *Jurnal Kriminologi Indonesia* Vol. 6 No. III Desember 2020
- Raharjo Agus dan Angkasa. "Profesionalisme Polisi Dalam penegakan Hukum." *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 11 September 2020
- Rajamuddin A. "Tinjauan Kriminologi Terhadap Timbulnya Kejahatan Yang Diakibatkan Oleh Pengaruh Minuman Keras di Kota Makassar." *Jurnal Al-Risalah*, Vol. 15 November 2021

Sembiring Marlin Kosasih Rudy dan Halimah. "Peran Kepolisian Negara Republik Indonesia Dalam Penerapan Sistem Peradilan Pidana." *Jurnal Ilmu Kepolisian* (2023) 2620-5025

Stefani, Deddi Duto Hartanto, dan Merry Sylvia. "Perancangan Komunikasi Visual Layanan Darurat Call Center 110 Polri Di Surabaya." *Jurnal Diss. Petra Christian University*, 2021

Susilo Endar. "Peranan Polisi dalam Pencegahan dan Penanggulangan Kejahatan di Indonesia." *Jurnal Analisis Yuridis Normatif*, Vol. 8 Nomor 2 Februari 2023

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan Polisi 110

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1946 jo. Undang-Undang No. 73 Tahun 1958 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP)

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP)

D. SUMBER LAINNYA

<https://polri.go.id/#:~:text=Call%20Center%20110,ancaman%2C%20tindak%20kekerasan%20dll>). diakses pada Tanggal 20 Mei 2025, Pukul 20.14 Wib.

<https://tribratanews.lampung.polri.go.id/detail-post/keluhkan-lapo-tuak-lewat-call-center-110-polres-metro-polisi-bergerak-cepat#carouselExampleIndicators>, diakses pada Tanggal 6 Mei 2025, Pukul 13.16 Wib.

https://www.google.co.id/books/edition/Undang_Undang_dan_peraturan_tentang_kepo/vER7fva8B3cC?hl=id&gbpv=0, diakses pada Tanggal 20 Mei 2025, Pukul 16.45 Wib.