

**PERAN LAYANAN *CALL CENTER* 110 DALAM PERLINDUNGAN ANAK
KORBAN KEKERASAN DI POLRESTA BANYUMAS**

Oleh:

Titik Defitasari

E1B022040

ABSTRAK

Tingginya angka kekerasan terhadap anak di wilayah hukum Polresta Banyumas memerlukan sistem penanganan yang cepat dan responsif, namun efektivitas serta kendala layanan *Call Center* 110 dalam memberikan perlindungan khusus bagi anak korban masih perlu dikaji lebih mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran strategis layanan *Call Center* 110 dalam konteks kebijakan kriminal serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis (empiris) dengan spesifikasi deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), operator *Call Center* 110, Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA), dan Reskrim Polsek Kemranjen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Call Center* 110 berperan sebagai gerbang digital respons cepat yang dapat diakses 24 jam yang selaras dengan kebijakan perlindungan sosial melalui jalur penal dan non-penal. Hambatan dalam pelaksanaan layanan *Call Center* ini dalam regulasinya ada satu kekurangan yaitu tidak ada estimasi batas waktu tindak lanjut laporan dan/atau pengaduan dari penerimaan telepon hingga koordinasi dengan unit lapangan sehingga dapat mematahkan ekspektasi masyarakat terhadap layanan 110 sebagai respon cepat kepolisian dan terhadap penegak hukum dalam hal ini kepolisian yang bertugas sebagai operator, unit Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu hingga unit lapangan harus dilakukan pengawasan agar kinerjanya dalam penerimaan laporan dan/atau pengaduan melalui *Call Center* 110 telah sesuai dengan Peraturan Kepolisian Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan 110 Polisi.

Keywords: *Call Center* 110; Perlindungan Anak; Kebijakan Kriminal; Korban Kekerasan

**THE ROLE OF THE 110 CALL CENTER SERVICE IN CHILD PROTECTION
VICTIMS OF VIOLENCE AT THE BANYUMAS CITY RESORT POLICE
(POLRESTA BANYUMAS)**

By:

Titik Defitasari

E1B022040

ABSTRACT

The high rate of violence against children in the jurisdiction of the Banyumas City Resort Police requires a fast and responsive handling system, but the effectiveness and constraints of the Call Center 110 service in providing special protection for child victims still need to be studied more deeply. This study aims to analyze the strategic role of Call Center 110 services in the context of criminal policy and identify obstacles faced in their implementation. This study uses a sociological juridical (empirical) approach with descriptive specifications. Data was collected through interviews with Integrated Police Service Center, Call Center 110 operators, Protection Woman and Child Unit, and the Kemranjen Sector Police Criminal Investigation Unit. The results of the study show that the Call Center 110 acts as a digital gateway for quick response that can be accessed 24 hours a day in line with social protection policies through penal and non-penal channels. There is one drawback in the implementation of this Call Center service in the regulations, namely that there is no estimated time limit for follow-up on reports and/or complaints from receiving telephone calls to coordination with field units so that it can break the public's expectations of the 110 service as a quick response from the police and towards law enforcement, in this case the police who serve as operators, the Integrated Police Service Center unit, and the field units must be monitored so that their performance in receiving reports and/or complaints through the 110 Call Center is in accordance with Police Regulation Number 1 of 2018 concerning the 110 Police Service.

Keywords: *Call Center 110; Child Protection; Criminal Policy; Victims of Violence*