

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP IMPLEMENTASI DAN UPAYA
PENGUATAN LAYANAN 112 DALAM PENANGANAN STREET
CRIME DI WILAYAH KOTA BESAR**

Shelma Shetty Pinem

Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran
shelma22001@mail.unpad.ac.id

Abstrak

Layanan darurat 112 memiliki peran strategis dalam menunjang efektivitas sistem peradilan pidana di Indonesia, khususnya pada tahap pra-adjudikasi. Sebagai titik awal pelaporan tindak kejahatan, layanan ini memungkinkan masyarakat untuk segera berinteraksi dengan aparat penegak hukum, sehingga proses identifikasi, penyelidikan, hingga penegakan hukum dapat berjalan secara sistematis. Dari perspektif kriminologi, layanan 112 berfungsi sebagai capable guardian dalam pendekatan situational crime prevention, yaitu strategi pencegahan kejahatan yang menekankan pada respons cepat dan penguatan kontrol sosial formal. Namun, implementasi layanan ini masih menghadapi berbagai kendala, seperti minimnya regulasi teknis, rendahnya kompetensi sumber daya manusia, serta lemahnya koordinasi antar-lembaga penegak hukum. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji implementasi layanan 112 serta upaya penguatan sistem dan regulasi dalam mendukung penanganan street crime di kota besar. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dalam mengumpulkan teori-teori dan studi literatur yang ada dari sudut pandang kriminologi dan sistem peradilan pidana. Oleh karena itu, dibutuhkan langkah strategis berupa penguatan regulasi, peningkatan infrastruktur, dan sinergi antarsektor agar layanan darurat 112 mampu berfungsi secara optimal. Dengan demikian, penguatan layanan ini diharapkan dapat menjadi instrumen penanggulangan street crime yang lebih efektif dan efisien di wilayah kota besar.

Kata kunci: Implementasi, Layanan Darurat 112, Street Crime

Abstract

The 112 emergency service plays a strategic role in supporting the effectiveness of the criminal justice system in Indonesia, particularly during the pre-adjudication stage. As the initial point for crime reporting, this service enables the public to immediately interact with law enforcement, allowing the processes of identification, investigation, and legal enforcement to proceed systematically. From a criminological perspective, the 112 service functions as a capable guardian within the framework of situational crime prevention, a crime prevention strategy that emphasizes rapid response and the strengthening of formal social control. However, its implementation continues to face various challenges, such as the lack of technical regulations, limited human resource competence, and weak coordination among law enforcement institutions. This article aims to examine the implementation of the 112 service and efforts to strengthen systems and regulations in addressing street crime in major urban areas. The research employs a normative juridical approach by compiling theories and literature studies from the perspectives of criminology and the criminal justice system. Therefore, strategic measures—such as regulatory enhancement, infrastructure development, and intersectoral synergy—are urgently needed to ensure that the 112 emergency service can

operate optimally. Strengthening this service is expected to become an effective and efficient instrument for combating street crime in urban areas.

Keywords: *Implementation, 112 Emergency Services, Street Crime*

Pendahuluan

Dalam kehidupan bermasyarakat yang heterogen, tidak jarang ditemukan beberapa kejahatan yang terpengaruh baik itu dari struktur sosial masyarakat itu sendiri atau keadaan internal individu, dan faktor-faktor pendukung lainnya. Hal ini sejalan dengan adagium *Ubi Societas, Ibi Ius* yang mengatakan di mana ada masyarakat, di situ ada hukum. Dalam rangka mengontrol atau mencegah terjadinya kejahatan daalam masyarakat, harus ada semacam instrumen yang digunakan untuk mengatur agar kejahatan itu dapat dicegah dan tidak berkembang dalam kehidupan bermasyarakat. Terdapat jenis kejahatan yang dapat ditemukan yaitu kejahatan konvensional dan kejahatan siber (kejahatan di dunia maya).

Kejahatan konvensional dibagi lagi menjadi *blue-collar crime* dan *white-collar crime*. Kejahatan-kejahatan tradisional, yang dikenal sebagai *blue collar crime*, mencakup tindakan seperti pembunuhan, penipuan, dan pencurian. Sementara itu, kejahatan-kejahatan modern yang telah disebutkan sebelumnya umumnya dikenal dengan istilah *white collar crime*, yaitu kejahatan yang dilakukan oleh kalangan profesional atau berkemeja berdasi seperti korupsi.¹ *Blue-collar crime* sering disebut juga sebagai

street crime atau kejahatan jalanan. Pelaku dari kejahatan ini tidak berasal dari kalangan profesional, dan merupakan masyarakat biasa yang melakukan kejahatan di lingkungan sekitarnya. Tentu hal seperti ini akan sangat meresahkan bagi masyarakat disekitarnya karena siapa saja bisa menjadi korban dari *street crime* ini.

Berkenaan dengan kondisi seperti ini, untuk meminimalisasi terjadinya korban kejahatan yang berdampak pada kerugian korban, perlu adanya layanan darurat yang terintegrasi dan efektif dalam menanggapi kejahatan tersebut secara sigap dan cepat sehingga mencegah terjadinya kejahatan baru dan memakan korban selanjutnya. Penggunaan awal nomor telepon darurat nasional tercatat pertama kali di Inggris pada tahun 1937–1938 dengan pengenalan nomor 999, yang hingga kini masih berlaku. Di Amerika Serikat, sistem layanan darurat mulai diterapkan pada tahun 1968 melalui nomor 911, sementara Kanada mengadopsi sistem serupa pada tahun 1972. Adapun Uni Eropa menetapkan nomor 112 sebagai standar layanan darurat yang digunakan secara luas di hampir seluruh negara anggotanya.²

Walaupun nomor layanan darurat ini tidak hanya digunakan untuk hal-hal yang terjadi pada kejahatan saja, tetapi ada juga yang berfungsi untuk keadaan jika terjadi,

¹ Yuliana Surya Galih, "KEJAHATAN TINGKAT TINGGI," *Jurnal Ilmiah Galuh Justisi* 3, no. 2 (September 1, 2015): 257, <https://doi.org/10.25157/jigj.v3i2.423>.

² Joy Paul, "An Explorative Study on the Efficacy of 999 Emergency Services in Bangladesh," *SSRN Electronic Journal*, 2023, <https://doi.org/10.2139/ssrn.4377862>.

perampokan, kecelakaan, bencana alam, kebakaran, dan banyak keadaan darurat lainnya yang memerlukan tindakan segera. Di Indonesia menggunakan nomor 112 dikarenakan nomor Default Emergency pada ponsel yang dipasarkan di Indonesia dan juga merupakan standar International Telecommunication Union (ITU). Sedangkan nomor darurat lain yang digunakan untuk menanggapi kejadian tidak terduga yaitu Kepolisian = 110, Pemadam Kebakaran = 113, Basarnas = 115, Ambulan/Kemenkes = 119, BNPB = 117 yang diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat masih bisa digunakan.³

Semua nomor tersebut memiliki tujuan yang sama yaitu untuk menanggapi berbagai bencana yang ada dengan sigap dan tanggap, serta menolong masyarakat yang membutuhkannya segera. Regulasi mengenai layanan darurat 112 ini sudah diatur dalam Permenkominfo 10/2016 ttg Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat dan Kepdirjen PPI 112/2019 tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan 112⁴ serta berbagai peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan nomor panggilan ini. Namun, dalam implementasinya atau pelaksanaannya, layanan ini tergolong masih kurang dalam menanggapi berbagai

kejahatan yang dilaporkan melalui nomor tersebut. Hal ini dilihat dari adanya seperti kritik Ombudsman terhadap efektivitas layanan darurat 112 yang dimana menelepon harus menelepon 1 hingga 2 kali bahkan kadang tidak tersambung padahal sedang dalam keadaan terdesak yang mana pada saat itu sedang terjadi kebakaran, atau kejadian seperti yang terjadi pada yang dialami oleh seseorang bernama Florentin yang mengalami pencurian di mana telepon seluler dan laptopnya hilang digasak pencuri yang menyelinap ke kamar indekosnya. Rasa frustrasinya semakin memuncak karena aparat kepolisian yang dimintai bantuan untuk segera menindak pelaku pencurian justru merespons laporan tersebut dengan lamban dan malah melemparnya ke kepolisian lain dengan alasan wilayah hukum kepolisian tersebut.⁵

Tentunya hal-hal tersebut dikarenakan oleh lemahnya regulasi, kurangnya koordinasi antarlembaga, dan kurangnya infrastruktur serta sumber daya yang memadai. Hal ini berbanding terbalik dari jumlah kasus kejahatan jalanan yang terjadi di wilayah kota besar. Berdasarkan data dari Polda Metro adalah sekitar 1.449 kasus yang berhasil diungkap, terdiri atas 552 kasus pencurian dengan pemberatan (curat), 70 pencurian dengan kekerasan (curas) atau

³ “Program Layanan Nomor Panggilan Darurat 112,” Layanan 112, 2025, [https://layanan112.komdigi.go.id/tentang#:~:text=Kon](https://layanan112.komdigi.go.id/tentang#:~:text=Kon%20disi%20saat%20ini%20beberapa%20nomor,Pemerintah%20Pusat%20masih%20bisa%20digunakan.)

⁴ “Program Layanan Nomor Panggilan Darurat 112.”

⁵ Arman Dhani, “Uji Kecepatan Respons Polisi,” *tirto.id*, 2016, <https://tirto.id/uji-kecepatan-respons-polisi-AGL>.

begal, 464 pencurian kendaraan bermotor (curanmor), 229 pencurian biasa, dan 15 kasus pembunuhan.⁶ Dalam rangka untuk mengoptimalkan penanganan kejahatan secara tanggap dan cepat ini, perlu ada beberapa hal yang perlu dibenahi dalam sistem layanan darurat yang akan dilihat dari sudut pandang sistem peradilan pidana dan kriminologi sehingga kejahatan jalanan yang terjadi di wilayah kota besarpun dapat diatasi dengan baik.

Metodologi

Penulisan artikel ini sebagai salah satu artikel ilmiah dapat dipercaya kebenarannya maka diharuskan menggunakan metode penelitian yang tepat. Adapun metode penelitian yang ada adalah dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif yang dimana bertujuan untuk menyelaraskan hubungan antara hukum dengan norma atau peraturan perundang-undangan lainnya. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif-analitis yang memfokuskan kepada penggambaran dan pendeskripsian secara sistematis fakta hukum secara keseluruhan peraturan nasional dan kebijakan pemerintah daerah tentang topik serta menguraikan dan menemukan fakta hukum terkait hubungan penguatan layanan 112 darurat terhadap kasus street crime yang ada di wilayah kota besar.

Jenis penelitiannya sendiri adalah penelitian kualitatif dikarenakan penulisan artikel ini ditulis untuk memberikan informasi secara mendalam terkait kasus yang diangkat serta mengupasnya lalu dituangkan dengan bentuk kata-kata yang dapat dimengerti pembaca. Diharapkan dengan menggunakan pendekatan ini, hasil dan pembahasan dari apa yang sudah dikaji secara mendalam dapat memberikan gambaran jelas terkait topik yang diangkat. Dalam menunjang penelitian kualitatif, pengumpulan data yang digunakan adalah dengan studi pustaka dengan mengkaji berbagai jurnal dan buku untuk membantu melengkapi hasil dan pembahasan dari topik artikel ini. Penulis menggunakan teknik ini untuk melihat sumber-sumber kepustakaan yang relevan dengan judul dan mengembangkannya lagi.

Pembahasan

Dalam pelaksanaannya, hambatan terbesar yang dihadapi dalam mengoptimalkan layanan darurat 112 ini adalah masalah regulasi pengaturan dan juga sumber daya maupun infrastruktur yang kurang memadai. Seperti yang telah dijelaskan dalam latar belakang, beberapa kasus kejahatan jalanan yang ada seringkali tidak diatasi dengan sigap dan tanggap karena dari dalam internalnya baik itu lembaganya, regulasinya, maupun sistemnya yang belum

⁶ Kurniawan Fadilah, "Polda Metro Ungkap 1.449 Kasus Kejahatan Jalanan Selama April-Juni 2025," *detiknews*, 2025, [https://news.detik.com/berita/d-](https://news.detik.com/berita/d-8001527/polda-metro-ungkap-1-449-kasus-kejahatan-jalanan-selama-april-juni-2025)

[8001527/polda-metro-ungkap-1-449-kasus-kejahatan-jalanan-selama-april-juni-2025](https://news.detik.com/berita/d-8001527/polda-metro-ungkap-1-449-kasus-kejahatan-jalanan-selama-april-juni-2025).

siap secara matang.

Salah satu contoh yang menandakan hal ini adalah DPRD Kota Surabaya yang menyampaikan kritik tajam terhadap kinerja layanan darurat Call Center 112 yang dinilai kurang sigap dalam merespons laporan dari masyarakat. Kejadian tragis yang menewaskan Shinta Iryani (43), korban tabrak lari di Jalan Diponegoro pada Minggu, 5 Januari 2025 pukul 04.00 WIB, hal ini menjadi sorotan dan dianggap sebagai bukti lemahnya sistem layanan kedaruratan di kota tersebut.⁷ Selain itu, ada kasus dimana seorang wanita berinisial D (26) asal Bekasi memilih menghubungi Dinas Pemadam Kebakaran daripada kepolisian untuk meminta pertolongan atas kasus KDRT yang dialaminya, karena merasa frustrasi dan putus asa akibat lambannya respons aparat terhadap laporan yang telah ia ajukan.⁸

Semua kasus ini, memperlihatkan betapa lemahnya layanan darurat 112. Jika dapat dihubungkan dalam sistem peradilan pidana yang ada di Indonesia, Peradilan pidana dapat diartikan sebagai suatu proses bekerjanya beberapa lembaga penegak hukum. Mekanisme peradilan pidana tersebut meliputi aktivitas yang bertahap

dimulai dari penyidikan, penuntutan, pemeriksaan di sidang pengadilan, dan pelaksanaan putusan hakim yang dilakukan oleh Lembaga Pemasyarakatan. Proses yang bekerja secara berurutan tersebut pada dasarnya menuju pada suatu tujuan bersama yang dikehendaki.⁹ Tentu dalam sistem peradilan pidana ini, layanan darurat 112 memiliki peran penting sebagai gerbang utama dalam memulai proses penegakan hukum pidana dikarenakan melalui layanan inilah juga para elemen dalam sistem peradilan pidana dapat bekerja sesuai tugas dan kewenangannya untuk mengidentifikasi kejahatan dan mencoba untuk mencari pelaku. Saat seseorang menjadi saksi atau korban kejahatan seperti pencurian, penganiayaan, atau pemerkosaan. Pelaporan melalui 112 menjadi langkah awal yang memicu rangkaian proses hukum selanjutnya, mulai dari penanganan oleh kepolisian, penyelidikan, penuntutan oleh jaksa, hingga proses persidangan dan pemidanaan. Oleh karena itu, keterlambatan atau kegagalan respons dari layanan ini berpotensi menghambat jalannya sistem peradilan pidana, khususnya pada tahap pra-adjudikasi.

Menurut pengamatan penulis dari berbagai kasus dan berbagai kritik dari pihak

⁷ “Layanan Darurat 112 Lambat Merespon, Nyawa Ibu Rumah Tangga Tak Terselamatkan,” *kilasjatim.com*, 2025, <https://kilasjatim.com/layanan-darurat-112-lambat-merespon-nyawa-ibu-rumah-tangga-tak-terselamatkan/>.

⁸ Merwyn Nainggolan, “Putus Asa Lapor Polisi Tak Digubris, Wanita Korban KDRT Nekat Lapor Damkar Lewat Call 112: ‘Saya Mau Bunuh Diri!’” *Poros*

Jakarta, 2025, <https://www.porosjakarta.com/bodetabek/066189245/putus-asa-lapor-polisi-tak-digubris-wanita-korban-kdrt-nekat-lapor-damkar-lewat-call-112-saya-mau-bunuh-diri>.

⁹ Maya Shafira et al., *Sistem Peradilan Pidana* (Pusaka Media, 2022).

yang bersangkutan juga, permasalahan yang sering terlihat adalah masalah koordinasi dan lemahnya sistem dalam internal lembaga itu sendiri. Kasus yang masuk ke dalam layanan darurat 112 itu sendiri seringkali diabaikan oleh pihak kepolisian karena kebanyakan juga kasus yang dilaporkan merupakan telepon yang disengaja atau hanya untuk bermain saja dari masyarakat sehingga hal tersebut memicu kebingungan di kepolisian. Selain itu juga dalam beberapa kasus yang dilaporkan secara serius juga, polisi kurang berkoordinasi dengan lembaga lainnya dengan baik, terkadang mereka malah melimpahkan kasus ke kepolisian di daerah hukum kasus lainnya tanpa ada koordinasi terlebih dahulu dengan kepolisian yang bersangkutan sehingga memperlambat proses penanganan kejahatannya.

Kendala lainnya adalah kualitas pelayanan publik di Indonesia masih tergolong rendah. Hal ini tercermin dari tingginya jumlah laporan masyarakat yang diterima Ombudsman Republik Indonesia, sebagaimana tercantum dalam laporan tahunannya. Pada tahun 2024, Ombudsman RI mencatat 10.846 laporan yang terdiri atas aduan masyarakat tersebut terdiri dari laporan masyarakat, Reaksi Cepat Ombudsman dan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri. Terjadi peningkatan jumlah laporan

masyarakat sebesar 28% dari tahun sebelumnya. Dari jumlah tersebut, Pemerintah Daerah (45,88%) menjadi pihak yang paling banyak diadukan, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat daerah masih jauh dari harapan.¹⁰ Kondisi ini mencerminkan kegagalan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan yang prima, dan jika terus dibiarkan, dapat memicu krisis kepercayaan masyarakat terhadap kinerjanya.

Masih rendahnya SDM petugas layanan Call Center 112 juga menjadi kendala dalam hal ini. Jika merujuk kepada Pasal 10 ayat (2) Peraturan Gubernur Nomor 188 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 menyebutkan bahwa layanan Call Center dilaksanakan oleh petugas yang memiliki kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik. Sedangkan ayat (2) menyebutkan bahwa kompetensi dan keterampilan dimaksud, meliputi pengetahuan di bidang; a. komunikasi; b. teknologi dan informasi; c. pelayanan publik; d. kegawatdaruratan; dan e. kebencanaan.¹¹ Contohnya seperti yang ada di Purwakarta, dimana dari total 12 personel Call Center 112, hanya 4 orang atau sekitar 33% yang

¹⁰ "Jumlah Laporan Masyarakat Ke Ombudsman RI Meningkat," OMBUDSMAN Republik Indonesia, 2025, <https://ombudsman.go.id/pers/r/jumlah-laporan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat>.

¹¹ "Peraturan Gubernur Nomor 188 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal

Panggilan Darurat 112" (2017), <https://jdih.jakarta.go.id/dokumen/detail/6084/peraturan-gubernur-nomor-188-tahun-2017-tentang-penyelenggaraan-layanan-nomor-tunggal-panggilan-darurat-112>.

memenuhi standar kompetensi sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Bupati, menunjukkan bahwa secara keseluruhan kapasitas sumber daya manusia masih belum optimal. Selain itu, kurangnya program pengembangan, seperti pelatihan teknis dan peningkatan keterampilan, juga turut menjadi faktor yang memengaruhi rendahnya kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.¹²

Selain itu, kurangnya regulasi yang mengatur layanan darurat 112 secara lengkap dan mengatur secara teknis penyelenggaraan ini bisa dikatakan sebagai kendala dan hambatan layanan darurat tersebut. Ketiadaan perjanjian kerja sama dengan lembaga non-pemerintah serta belum tersusunnya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terintegrasi dari tingkat pusat hingga pelaksana lapangan telah mengakibatkan absennya pedoman teknis dan standar operasional yang seragam. Kondisi ini berdampak langsung pada ketidakterjaminan kualitas pelayanan yang konsisten kepada masyarakat. Hal ini terlihat pada kasus yang diteliti di Purwakarta.¹³

Dari berbagai kendala tersebut, terlihat bahwa layanan darurat 112 ini perlu dibenahi secara menyeluruh. Dalam rangka untuk mendorong efektivitas sistem peradilan pidana, perlu untuk memperhatikan layanan

darurat 112 juga agar semua elemen bisa berjalan dengan baik karena seperti apa yang sudah dijelaskana sebelumnya, layanan darurat 112 merupakan gerbang utama dalam memulai proses peradilan pidana. Dari sudut pandang kriminologi, layanan 112 merupakan bagian dari pendekatan situational crime prevention, yaitu strategi yang mencegah kejahatan dengan melakukan intervensi langsung dan respons cepat untuk mengurangi atau menekan dampak kriminalitas. Respons yang cepat dari layanan ini berpotensi menghentikan kejahatan sebelum berkembang lebih lanjut atau menyebabkan kerugian yang lebih besar. Sebaliknya, respon yang lambat dapat memperkuat persepsi di masyarakat bahwa pelaku kejahatan tidak akan segera mendapat tindakan hukum. Pendekatan saat ini mencoba melakukan pencegahan kejahatan dengan cara membuat target menjadi kurang memiliki nilai serta meningkatkan risiko dan usaha untuk melakukan kejahatan. Dengan demikian, seorang pencegah kejahatan harus memahami pikiran rasional dari para pelaku. Teori pencegahan kejahatan situasional, atau pencegahan kejahatan berbasis situasi, pada dasarnya telah berupaya mengejar strategi yang relatif sederhana untuk mengurangi tingkat kejahatan.¹⁴

¹² Andis Maulana, Teni Listiani, and Hendrikus T Gedeona, "EVALUASI LAYANAN PANGGILAN DARURAT: IMPLEMENTASI CALL CENTER 112 DI KABUPATEN PURWAKARTA," *Jurnal Media Administrasi Terapan* 5, no. 1 SE-Articles (December 30, 2024): 45–56,

<https://jmat.stialanbandung.ac.id/index.php/jmat/article/view/26>.

¹³ Maulana, Listiani, and T Gedeona.

¹⁴ Dandi Rahmat Putra and Monica Margaret, "Situational Crime Prevention dalam Pencegahan Pencurian Kendaraan Bermotor Di Wilayah

Selain itu, jika berbicara mengenai kriminologi, sebenarnya ilmu kriminologi ini bukan hanya ilmu yang berdiri sendiri tetapi merupakan ilmu yang mempelajari ilmu lainnya, Kriminologi merupakan cabang ilmu sosial terapan yang bertujuan mengembangkan pemahaman tentang kejahatan dan mekanisme pengendaliannya melalui pendekatan berbasis riset empiris. Data yang diperoleh dari sistem layanan darurat 112 dapat berfungsi sebagai sumber informasi yang krusial untuk:

- (1) menganalisis tren dan pola kriminalitas;
- (2) menilai efektivitas upaya pencegahan;
- (3) merumuskan kebijakan keamanan yang berbasis bukti; serta
- (4) mengkaji respons masyarakat terhadap peristiwa kejahatan.

Hal ini didapatkan melalui riwayat penelepon layanan darurat 112 yang terekam dalam layanan tersebut. Dari sudut pandang kriminologi, data dari layanan 112 membantu memetakan pola kejahatan dan wilayah rawan, sekaligus menjadi dasar kebijakan penanggulangan berbasis bukti. Secara simbolik, layanan ini juga memperkuat rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan kolektif dalam menjaga ketertiban dengan dukungan

negara.

Fenomena kejahatan jalanan menunjukkan kecenderungan yang cukup stabil bahkan mulai meningkat apalagi di kota-kota besar. Semakin banyak penduduk, maka akan semakin banyak kejahatan pula yang terjadi. Menurut polda metro jaya, tercatat sebanyak 1.449 kasus street crime yang ada selama periode bulan April hingga Juni 2025. Dari data tersebut, terdiri dari pencurian dengan pemberatan (curat) 535 kasus, pencurian dengan kekerasan (curas) 89 kasus, pencurian kendaraan bermotor (curanmor) dengan 363 kasus, pencurian biasa dengan 249 kasus, pemerasan dengan 29 kasus dan pembunuhan dengan 14 kasus.¹⁵

Selain itu, berdasarkan data kejahatan polri, mulai dari 1 Januari hingga 28 Juli 2025, kota-kota yang paling banyak kejahatan adalah di wilayah Jakarta Timur, Jakarta Selatan, Medan, dan Palembang.¹⁶ Hal tersebut mengindikasikan bahwa wilayah-wilayah tersebut biasanya memiliki ciri-ciri seperti jumlah penduduk yang padat, minimnya fasilitas sosial, dan rendahnya tingkat kesejahteraan ekonomi masyarakat. Kondisi lingkungan semacam ini cenderung lebih rawan terhadap kejahatan akibat lemahnya pengawasan sosial serta keterbatasan dalam memperoleh sumber daya ekonomi.

Kampung Baru Jakarta Selatan,” *UNES Law Review* 6, no. 4 (2024), <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i4>.

¹⁵ Ilham Kausar, “Polda Metro Jaya Catat 1.449 Kejahatan Jalanan Periode April-Juni 2025,” ANTARA, 2025,

<https://www.antaranews.com/berita/4951369/polda-metro-jaya-catat-1449-kejahatan-jalanan-periode-april-juni-2025>.

¹⁶ “Statistik Kriminal Periode 2025,” 2025, https://pusiknas.polri.go.id/data_kejahatan.

Hal ini sejalan dengan teori strain yang dikemukakan oleh Robert K. Merton yang mengatakan bahwa kejahatan terjadi karena adanya anomie yang disebabkan oleh ketegangan atau strain yang dialami individu ketika mereka tidak dapat mencapai tujuan secara materil (finansial) melalui legitimate means. Namun, individu dari kelas bawah sering terhalang untuk mencapai tujuan tersebut karena berbagai keterbatasan, seperti kurangnya kesempatan yang sama dalam pendidikan atau kesempatan yang sama dalam memulai bisnis. Akibatnya, individu/masyarakat tersebut berusaha mencapai tujuan dengan illegitimate means: pencurian, transaksi narkoba, prostitusi, dan melibatkan penyimpangan/kejahatan lainnya. Hal inilah yang seringkali menjadi pemicu seseorang untuk melakukan kejahatan. Hal ini perlu dibarengi dengan adanya kontrol terhadap diri sendiri, kontrol sosial, dan lingkungan yang sehat diantara individu. Melihat dari teori diferensiasi sosial yang dikemukakan Edwin H. Sutherland (1934), individu dapat melakukan kejahatan jika terpengaruh oleh lingkungan sekitarnya, dalam artian kejahatan dipengaruhi oleh interaksi sosial.

Peranan layanan darurat 112 dalam menanggapi hal ini adalah layanan darurat 112 berperan penting dalam mempersempit peluang terjadinya kejahatan, karena pelaku menyadari bahwa respons aparat dapat

terjadi secara cepat. Kehadirannya juga berfungsi sebagai capable guardian, yaitu instrumen yang mampu mencegah tindakan kriminal hanya dengan keberadaannya di ruang publik.¹⁷ Sistem ini juga dapat memperkuat pengawasan formal negara, terutama di kota-kota besar yang memiliki kepadatan tinggi dan kompleksitas sosial yang tinggi karena instrumen ini dapat dikatakan sebagai simbol bahwa adanya pengawasan ketat dari negara terhadap kejahatan. Namun untuk mewujudkan itu semua, sistem layanan darurat 112 ini perlu untuk dibenahi terlebih dahulu agar dapat tercapai tujuan tersebut.

Solusi yang dapat diberikan adalah dengan memperkuat sistem internal dalam kelembagaan yang menangani kejahatan itu sendiri, dikarenakan garda terdepan layanan darurat 112 yang berkaitan dengan kejahatan adalah kepolisian, perlu adanya penguatan sistem kelembagaan pada kepolisian dan pembagian tugas dan wewenang terhadap siapa yang akan bertanggungjawab akan kasus-kasus yang butuh kecepatan dan ketanggapan dari kepolisian. Selain itu, perlu adanya koordinasi yang baik antara kepolisian daerah satu dengan daerah lainnya, dimana setiap kepolisian perlu sigap dan cepat tanggap jika mendapatkan panggilan darurat dari penelepon yang mungkin jauh dari daerah hukumnya untuk meminta bantuan kepolisian daerah terdekat agar bisa

¹⁷ Lawrence E. Cohen and Marcus Felson, "Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity

Approach," *American Sociological Review* 44, no. 4 (August 1979): 588, <https://doi.org/10.2307/2094589>.

menanggulangi kejahatan yang terjadi. Penguatan regulasi mengenai teknis penyelenggaraannya juga perlu dikuatkan agar peraturan tersebut jelas dan dapat dimengerti oleh pihak yang bersangkutan, perlu adanya pelatihan juga terhadap orang-orang yang mempunyai kompetensi sesuai dengan peraturan yang ada agar dapat mengoperasikan layanan darurat 112 ini dengan optimal.

Kesimpulan

Fenomena kejahatan yang semakin marak di kehidupan masyarakat khususnya di kota-kota besar terjadi tentunya bukan karena tanpa alasan tetapi ada banyak faktor didalamnya yang mempengaruhi. Hal tersebut jika dikaji dalam kajian kriminologi bisa terjadi karena pengaruh lingkungan sekitar atau interaksi sosial dan adanya ketegangan antara tujuan dan cara yang tidak sejalan sehingga terjadi ketegangan didalamnya yang mendorong mereka menghalalkan segala cara untuk mencapai tujuan tersebut walaupun harus berbuat kejahatan di dalamnya. Dalam rangka untuk mengontrol atau mencegah terjadinya kejahatan, beberapa upaya atau instrumen yang bisa digunakan masyarakat adalah dengan penggunaan layanan darurat 112 yang dibuat oleh negara dalam rangka membantu para korban kejahatan dan untuk mengungkap kejahatan tersebut lewat panggilan darurat dari orang-orang yang mungkin mengalami kejahatan di

lingkungan sekitarnya. Namun, layanan darurat 112 ini masih dikritik oleh banyak pihak karena kurang optimal dalam pelaksanaannya, terdapat banyak kendala atau hambatan didalamnya mulai dari regulasi teknis penyelenggaraan yang kurang kuat, lemahnya koordinasi antar lembaga, kurangnya pelatihan pada operator, sistem internal kepolisian yang menangani kejahatan yang masih kurang, dan masih banyak kendala lainnya.

Tentu dari sudut pandang sistem peradilan pidana, layanan darurat 112 ini dapat menjadi gerbang awal untuk memulai proses peradilan pidana itu, dengan adanya layanan darurat 112 yang optimal, dapat lebih mudah mengidentifikasi pelaku lewat keterangan korban. Pelaporan melalui layanan 112 menjadi titik awal penting dalam memulai proses peradilan pidana, mulai dari identifikasi kejahatan hingga pemidanaan. Keterlambatan respons pada tahap ini dapat menghambat kelancaran sistem, khususnya pada fase pra-adjudikasi. Namun, hal tersebut juga harus dibarengi dengan koordinasi antar elemen sistem peradilan pidana mulai dari kepolisian hingga kehakiman sehingga kasus kejahatan ini bisa dikawali dengan baik. Beberapa solusi yang dapat diberikan adalah memperkuat regulasi teknis penyelenggaraan layanan darurat 112, koordinasi antar lembaga yang diperkuat, dan pelatihan bagi operator layanan darurat

112. Dengan tercapainya itu semua, layanan darurat 112 dapat bekerja dengan optimal dalam memberantas kejahatan di kota-kota besar.

Daftar Pustaka

- ANTARA News. "Polda Metro Jaya catat 1.449 kejahatan jalanan periode April-Juni 2025." ANTARA, 8 07 2025, <https://www.antaraneews.com/berita/4951369/polda-metro-jaya-catat-1449-kejahatan-jalanan-periode-april-juni-2025>, [diakses pada 29/07/2025]
- Cohen, Lawrence E., and Marcus Felson. "Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach." *American Sociological Review*, vol. 44, no. 4, 1979, pp. 588-608
- Fadilah, Kurniawan. "Polda Metro Ungkap 1.449 Kasus Kejahatan Jalanan Selama April-Juni 2025." *detikNews*, 8 July 2025, <https://news.detik.com/berita/d-8001527/polda-metro-ungkap-1-449-kasus-kejahatan-jalanan-selama-april-juni-2025>, [diakses pada 28/07/2025]
- Galih, Yuliana Surya. Kejahatan Tingkat Tinggi. *Jurnal Ilmiah Galuh Justisi*, Vol. 3. No. 2, <https://jurnal.unigal.ac.id/galuhjustisi/article/view/423/367>, [diakses pada 28/07/2025]
- Kementerian Komdigi. "Tentang Layanan Panggilan Darurat 112." Portal Layanan Panggilan Darurat 112, Kementerian Komdigi, <https://layanan112.komdigi.go.id/tentang>, [diakses pada 28/07/2025]
- Kilasjatim. "Layanan Darurat 112 Lambat Merespon, Nyawa Ibu Rumah Tangga Tak Terselamatkan." *Kilasjatim.com*, Kilasjatim, 6 01 2025, <https://kilasjatim.com/layanan-darurat-112-lambat-merespon-nyawa-ibu-rumah-tangga-tak-terselamatkan/>, [diakses pada 28/07/2025]
- Maulana, Andis, et al. "EVALUASI LAYANAN PANGGILAN DARURAT: IMPLEMENTASI CALL CENTER 112 DI KABUPATEN PURWAKARTA." *Jurnal Media Administrasi Terapan*, vol. 5, no. 1, 2024, p. 47, <https://jmat.stialanbandung.ac.id/index.php/jmat/article/view/26/51>, [diakses pada 28/07/2025]
- Nainggolan, Merwyn. "Putus Asa Lapor Polisi Tak Digubris, Wanita Korban KDRT Nekat Lapor Damkar Lewat Call 112: 'Saya Mau Bunuh Diri!'" *porosjakarta.com*, 25 06 2025, <https://www.porosjakarta.com/bodetabek/066189245/putus-asa-lapor-polisi-tak-digubris-wanita-korban-kdrt-nekat-lapor-damkar-lewat-call-112-saya-mau-bunuh-diri>, [diakses pada 28/07/2025]
- Ombudsmand RI. "Jumlah Laporan Masyarakat ke Ombudsman RI Meningkatkan." *Ombudsman*, 22 January 2025, <https://ombudsman.go.id/pers/r/jumlah-laporan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat>, [diakses pada 28/07/2025]
- Paul, Joy. "An Explorative Study on the Efficacy of 999 Emergency Services in Bangladesh." SSRN, <https://ssrn.com/abstract=4377862>, [diakses 28/07/2025].
- Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 188 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112
- Pusiknas Polri. "Statistik Kriminal." https://pusiknas.polri.go.id/data_kejahatan, [diakses pada 29/07/2025]
- Putra, Dandi Rahmat, and Monica Margaret. "Situational Crime Prevention dalam Pencegahan Pencurian Kendaraan Bermotor di Wilayah Kampung Baru Jakarta Selatan." *Unnes Law Review*, vol. 6, no. 4, 2024, p. 11296.
- Shafira, Maya, et al. *Sistem Peradilan Pidana* (Bandar Lampung, Pusaka Media, 2022)
- Taher, Andrian Pratama. *Korban Pencurian Lapor Polisi: Ponsel Raib karena Telat Ditangani*, 2016, <https://tirto.id/uji-kecepatan-respons-polisi-AGL>, (diakses pada 28/07/2025]