

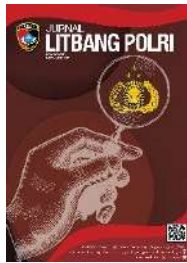


JURNAL LITBANG POLRI

ISSN 1411-3813
E-ISSN 2684-7191
Vol 29 No.1 April 2026



Published by Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri
Jalan Raya Tonjong, Desa Cimanggis, Bojonggede, Kabupaten Bogor 
jurnal.puslitbang@polri.go.id 



JURNAL LITBANG POLRI

Volume 29 No. 1 Tahun 2026

Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri adalah lembaga kepolisian yang bergerak dalam bidang penelitian, khususnya yang berkaitan dengan kinerja organisasi kepolisian dan kemasyarakatan.

Jurnal Litbang Polri adalah sebuah jurnal yang menyajikan karangan ilmiah dari hasil penelitian yang telah dijalankan dengan metode pendekatan sesuai keadaan kepolisian dan situasi serta kepentingan negara. Diterbitkan berkala dalam setahun sebanyak tiga kali oleh Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri dengan ISSN 1441-3813 dan E-ISSN 2684-7191.

PENANGGUNG JAWAB

- Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri

Editorial

- Kombes Pol Dr. Endro Sulaksono, S.Kom., M.Si.
- Dhevi Enlivena Irene Restia Mahelingga, S.Sn., M.Sn. (Badan Riset dan Inovasi Nasional)
- Dr. Ali Yansyah Abdurrahim (Badan Riset dan Inovasi Nasional)
- Prof. Dr. Drs. Suryadi, M.T. (Universitas Indonesia)

Mitra Bestari

- Prof. Dr. Dwi Purwoko, M.Si. (Badan Riset dan Inovasi Nasional)
- Ary Wahyono, M.Si. (Badan Riset dan Inovasi Nasional)
- Moch. Nurhasim, S.IP., M.Si. (Badan Riset dan Inovasi Nasional)
- Dr. Katubi, M.Hum. (Badan Riset dan Inovasi Nasional)
- Dr. Vita Mayastinasari, S.E., M.Si. (Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian)
- Drs. Masyhuri Imron, MA. (Badan Riset dan Inovasi Nasional)

Pemimpin Redaksi

- Brigjen Pol Ruddi Setiawan, S.I.K., S.H., M.H.

Dewan Redaksi

- Kompol Asep Darajat, S.H., M.H.

Pembantu Redaksi

- AKBP Indras Budi Purnomo, S.I.K., M.M.
- AKBP Marudut Manalu, S.H., M.H.
- Kompol Yudhi Ramaputra, S.E., M.M.
- Kompol Enggar Agni Wibowo, S.Kom., M.H.
- Pembina Heri Suprpto, S.E., M.A.
- Penata I Dhanny Irawan, S.E.
- AKP Aninditya Dichi Saptarini, S.T.
- Penata Puji Aprilta Sari, A.Md.
- Ipda Maradon
- Ipda Dewi Handani, S.H., M.M.

Desain Grafis

- Penata I Saepudin Zuhri, S.A.P.
- Briptu Andika Bahari Surachman

Tenaga Pendukung TIK

- Ardian Atmajaya
- Hendrik Fajar Achmad
- Aditya Agustin

Sekretariat

- Penata Tk. I Mindarti, S.E.
- Brigpol Syafriana Fransiska, S.A.P.
- Bripta Fathur Rahman Ghani

Alamat Redaksi
Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri
Jalan Raya Tonjong, Desa Cimanggis, Kec. Bojonggede 16920
Telepon : (0251) 7594324
E-mail: jurnal.puslitbang@polri.go.id
Website: jlp.puslitbang.polri.go.id

Daftar Isi

	Halaman
Daftar isi	i
Pengantar	ii
Topik	
Model Prioritisasi Pengawasan Maladministrasi Pelayanan Publik: Integrasi Laporan Pengaduan dan Big Data <i>Analytics</i>	1
Pelayanan Kepolisian yang Berdampak dan Bermanfaat bagi Masyarakat: Studi Reformasi Pelayanan Polrestabes Surabaya	15
<i>Career Meaning-Making through State-Funded Education: Evidence from Singapore's Policing Institution</i>	22
Efektivitas Penggunaan Senjata <i>Non-Lethal</i> dalam Tindakan Kepolisian	34
Evaluasi Kendaraan Dinas Operasional Kepolisian Pada Fungsi Binmas dan Samapta di Satuan Kewilayahan	41
Strategi Pemberdayaan SDM Polri Guna Mendukung Penerapan Sistem Elektronik Manajemen Penyidikan (EMP)	53
Melindungi Masyarakat Digital: Peran Polri Dalam Menanggulangi Kejahatan Pada Media <i>Online</i> Tahun 2025	61

Pengantar Redaksi

Salam kebanggaan dan semangat penelitian Polri.

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya, kami dapat kembali menghadirkan beragam artikel ilmiah kepada para pembaca dalam Jurnal Litbang Polri edisi terbaru. Kami juga menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh penulis yang telah berkontribusi melalui pemikiran, penelitian, serta penyempurnaan karya ilmiah hingga jurnal ini dapat diterbitkan.

Pada edisi kali ini, redaksi mengangkat berbagai tema strategis yang relevan dengan dinamika tugas kepolisian di era modern, mulai dari penguatan tata kelola pelayanan publik, pengembangan sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, hingga peningkatan efektivitas sarana dan prasarana operasional. Keseluruhan artikel diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam mendukung transformasi Polri yang Presisi.

Artikel pertama berjudul Model Prioritisasi Pengawasan Maladministrasi Pelayanan Publik: Integrasi Laporan Pengaduan dan *Big Data Analytics* membahas pendekatan inovatif dalam meningkatkan efektivitas pengawasan pelayanan publik melalui pemanfaatan data pengaduan masyarakat yang terintegrasi dengan analisis *big data*.

Selanjutnya, artikel Pelayanan Kepolisian yang Berdampak dan Bermanfaat bagi Masyarakat: Studi Reformasi Pelayanan Polrestabes Surabaya mengulas upaya reformasi pelayanan kepolisian yang berorientasi pada dampak nyata dan manfaat langsung bagi masyarakat sebagai penerima layanan.

Artikel *Career Meaning-Making through State-Funded Education: Evidence from Singapore's Policing Institution* menyajikan perspektif internasional mengenai bagaimana pendidikan yang didanai negara berperan dalam membentuk makna karier dan profesionalisme anggota kepolisian.

Berikutnya, artikel Efektivitas Penggunaan Senjata *Non-Lethal* dalam Tindakan Kepolisian mengkaji penggunaan peralatan *non-memmatikan* sebagai alternatif dalam penegakan hukum yang lebih humanis dan proporsional.

Artikel Evaluasi Kendaraan Dinas Operasional Kepolisian Pada Fungsi Binmas dan Samapta di Satuan Kewilayahan membahas kondisi, kesiapan, serta tantangan dalam pemanfaatan kendaraan dinas guna mendukung mobilitas dan efektivitas tugas di lapangan.

Selanjutnya, artikel Strategi Pemberdayaan SDM Polri Guna Mendukung Penerapan Sistem Elektronik Manajemen Penyidikan (EMP) menyoroti pentingnya penguatan kapasitas sumber daya manusia dalam mengoptimalkan implementasi sistem digital penyidikan.

Sebagai penutup, artikel Melindungi Masyarakat Digital: Peran Polri Dalam Menanggulangi Kejahatan Pada Media *Online* Tahun 2025 mengulas peran strategis Polri dalam menghadapi tantangan kejahatan siber serta upaya perlindungan masyarakat di ruang digital.

Redaksi berharap seluruh artikel yang disajikan dalam edisi ini dapat memperkaya wawasan, menjadi referensi ilmiah yang bermanfaat, serta memberikan kontribusi dalam mendukung kebijakan dan praktik kepolisian yang semakin profesional, modern, dan terpercaya.

Model Prioritisasi Pengawasan Maladministrasi Pelayanan Publik: Integrasi Laporan Pengaduan dan Big Data Analytics

Andi Setyo Pambudi¹

¹Badan Perencanaan Pembangunan Nasional

¹andi.pambudi@bappenas.go.id

ABSTRAK

Pengawasan terhadap pelayanan publik di Indonesia semakin krusial seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas. Dukungan regulatif melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menjadi fondasi penting, namun belum cukup menjawab kebutuhan akan penetapan prioritas pengawasan yang responsif dan berbasis bukti. Di tengah keterbatasan anggaran dan sumber daya, penyelesaian aduan masyarakat belum sepenuhnya mempertimbangkan urgensi substansi yang dilaporkan. Hal ini menciptakan kesenjangan antara ekspektasi publik dan kapasitas institusional dalam merespons maladministrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis isu-isu strategis dalam pelayanan publik melalui pendekatan komparatif antara analisis manual berdasarkan data Ombudsman RI dan pemanfaatan *big data* melalui *Intelligence Media Analytics (IMA)*. Dengan menggunakan metode deskriptif-eksploratif berbasis studi literatur, penelitian ini membandingkan substansi aduan yang tercermin dalam Laporan Tahunan Ombudsman RI dan hasil analisis IMA. Temuan menunjukkan bahwa isu agraria, kepegawaian, pendidikan, dan kepolisian merupakan substansi dominan dalam kedua pendekatan. Konsistensi ini memperkuat urgensi penggunaan *big data* sebagai instrumen penentu prioritas pengawasan secara *real-time*, guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengawasan pelayanan publik di masa mendatang.

Kata kunci: *Big Data*, Maladministrasi, Ombudsman RI, Pengawasan Pelayanan Publik.

Pelayanan Kepolisian yang Berdampak dan Bermanfaat bagi Masyarakat: Studi Reformasi Pelayanan Polrestabes Surabaya

Agung Himawan¹, Purwanto², Sri Rahayu³, Djoko Hartono⁴, Laely Azkhiyah⁵

^{1,2,3} STIE Mahardhika Surabaya, ⁴IAI Al-Khoziny Sidoarjo, ⁵Praktisi Bidang Kesehatan

¹Agunghimawan.polrestabessurabaya@gmail.com

ABSTRAK

Reformasi Kepolisian Negara Republik Indonesia menuntut terwujudnya pelayanan kepolisian yang tidak hanya profesional, tetapi juga memberikan dampak dan manfaat nyata bagi masyarakat. Namun, kajian empiris mengenai implementasi inovasi pelayanan kepolisian dalam menghasilkan pelayanan yang berdampak dan bermanfaat masih relatif terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi inovasi pelayanan Polrestabes Surabaya dalam mendukung reformasi Polri menuju pelayanan kepolisian yang berorientasi pada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus melalui observasi, wawancara mendalam, studi lapangan, dan kajian literatur. Analisis data dilakukan menggunakan instrumen definisi operasional variabel pelayanan berdampak dan bermanfaat yang diadaptasi dari teori manajemen pemasaran layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai inovasi pelayanan, seperti Polrestabes Surabaya bersinar dan menyala, bazar kendaraan bermotor, *command center* dan layanan *call center* 110, ETLE statis, *mobile* dan body kamera serta *emotional spiritual quates (ESQ)* pada penghuni rumah tahanan Polrestabes Surabaya, mampu meningkatkan responsivitas layanan, transparansi penegakan hukum dan persepsi positif masyarakat terhadap kinerja kepolisian. Inovasi berbasis teknologi dan pelayanan publik yang adaptif terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepolisian yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan pengawasan internal dan konsistensi reformasi kelembagaan guna menjaga keberlanjutan inovasi pelayanan kepolisian yang berdampak dan bermanfaat bagi masyarakat.

Kata kunci: Polisi Sipil, Reformasi Polri, Pelayanan Publik, Pelayanan Berdampak, Inovasi Pelayanan.

Career Meaning-Making through State-Funded Education: Evidence from Singapore's Policing Institution

Bilqis Oktaviani Putri¹, Sarah Novianti², Hartika Arbiyanti³

¹²³Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

¹bilqisop@upnvj.ac.id

ABSTRACT

The scholarship schemes have increasingly become strategic instruments for human resource development in modern police organizations. This study examines how long-established scholarship policies function as mechanisms for leadership development and talent governance within the Singapore Police Force (SPF). Employing a qualitative dominant mixed methods approach, the research integrates descriptive quantitative mapping of official scholarship data with qualitative analysis of publicly available awardee testimonies. The findings reveal that SPF scholarship schemes are embedded within a coherent institutional architecture spanning pre-service and in-service stages, locally and overseas, and jointly governed by central and sectoral agencies. Beyond structural design, officers experience scholarship pathways as formative career processes that shape strategic capacity, leadership learning, professional identity, and service values through the interaction of education, rotational assignments, and early responsibility. The study demonstrates that the impact of scholarships depends less on study location than on policy design and career integration. By situating the SPF case within human resource development and public sector leadership frameworks, this research contributes to policing studies and offers comparative insights for police organizations seeking to strengthen leadership development through education scholarship, including in the Indonesian National Police (INP).

Keywords: education scholarship, human resources development, Singapore police force, policy design.

Efektivitas Penggunaan Senjata Non-Lethal dalam Tindakan Kepolisian

Endro Sulaksono¹, Heri Suprpto²

¹²Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri

¹suprpto.heri@gmail.com

ABSTRAK

Penggunaan senjata dalam tindakan kepolisian merupakan instrumen penegakan hukum yang memiliki risiko tinggi terhadap hilangnya nyawa manusia dan penurunan kepercayaan publik. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh serangkaian fenomena fatalitas, termasuk insiden penembakan di Semarang dan Solok (2024), tragedi Stadion Kanjuruhan (2022), serta kasus Duren Tiga (2022). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan penggunaan senjata serta mengukur efektivitasnya dalam tindakan kepolisian melalui pendekatan *mix-methods*. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Regulatory Impact Analysis* (RIA) terhadap tiga regulasi utama Polri (Perpol Nomor 1/2024, Perkap Nomor 1/2009, dan Keputusan Kapolri Nomor 464/2014) serta *Cost-Benefit Analysis* (CBA) untuk menentukan arah kebijakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan senjata (baik mematikan maupun tidak mematikan) tetap efektif sebagai instrumen penegakan hukum selama diimplementasikan secara tegas, terukur, dan sesuai prinsip HAM. Namun, ditemukan celah pada aspek perizinan, pemahaman teknis, serta pengawasan pengguna yang dipengaruhi faktor psikologis dan minimnya pelatihan. Studi ini merekomendasikan revisi sebagian pada ketiga regulasi tersebut dengan empat poin urgensi: (1) penajaman nomenklatur kategori senjata mematikan (*lethal*) dan tidak mematikan (*non-lethal*); (2) pengetatan syarat perizinan (kesehatan mental dan izin pasangan); (3) penguatan pemahaman diskresi berbasis HAM; dan (4) modernisasi pengawasan melalui *peer support* serta penggunaan teknologi *body-camera*. Implementasi rekomendasi ini diharapkan mampu meminimalisir penyalahgunaan senjata dan mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri.

Kata kunci: Efektivitas Senjata, Tindakan Kepolisian, Senjata Non-Lethal, HAM, Regulatory Impact Analysis.

Evaluasi Kendaraan Dinas Operasional Kepolisian Pada Fungsi Binmas dan Samapta di Satuan Kewilayahan

Guno Pitoyo¹, Suryadi², Ary Wahyono³, Gadang Priyotomo⁴

¹Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri, ²Universitas Indonesia, ³Badan Riset Inovasi Nasional

¹bidangrikwastu@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan UU No. 2 Tahun 2002, Polri bertugas memelihara kamtibmas, menegakkan hukum, serta melindungi dan melayani masyarakat. Pelaksanaan tugas ini memerlukan kendaraan operasional yang tangguh dan canggih untuk mendukung mobilitas fungsional Satuan Binmas dan Samapta, sekaligus sebagai simbol kehadiran negara.

Guna mengoptimalkan sarana tersebut, Puslitbang Polri melakukan penelitian evaluasi terhadap kendaraan dinas di satuan kewilayahan. Penelitian ini bertujuan memberikan dasar empiris untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan pemerataan sarana pendukung kepolisian. Evaluasi difokuskan pada kondisi fisik, keandalan teknis, serta kesesuaian kendaraan dengan karakteristik operasional wilayah.

Menggunakan metode mixed methods terhadap 3.320 responden di 10 Polda sampel, ditemukan beberapa permasalahan seperti kerusakan fisik, ketidaksesuaian tipe kendaraan dengan kondisi geografis, dan kurangnya standar keselamatan. Hasil penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas, penyesuaian spesifikasi kendaraan berdasarkan kondisi wilayah, serta evaluasi berkelanjutan demi menjamin keselamatan dan efektivitas operasional Polri di seluruh Indonesia.

Kata Kunci: Polri, Kendaraan Operasional, Penelitian Evaluasi, Kamtibmas, Satuan Binmas, Satuan Samapta.

Strategi Pemberdayaan SDM Polri Guna Mendukung Penerapan Sistem Elektronik Manajemen Penyidikan (EMP)

A. Widihandoko¹, Rachmat Taufik Hidayatulloh², Moch.Nurhasim³

¹Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri, ³Badan Riset dan Inovasi Nasional

¹bidgasbin14000@gmail.com

ABSTRAK

Transformasi digital Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) diwujudkan melalui implementasi Sistem Elektronik Manajemen Penyidikan (E-MP) sejak 2017, yang diperkuat Peraturan Kapolri Nomor 6 Tahun 2019. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed method* dengan survei terhadap 14.547 personel di 12 Polda, dianalisis melalui *Exploratory Factor Analysis (EFA)* dan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*, serta data kualitatif dari *Focus Group Discussion (FGD)* dan observasi lapangan. Sistem ini dirancang meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas proses penegakan hukum. Namun, implementasi E-MP belum optimal karena tantangan Sumber Daya Manusia (SDM), infrastruktur, dan stabilitas sistem. Hasil menunjukkan adanya *assimilation gap* yang signifikan: E-MP hanya digunakan sebagai alat administratif (pengunggahan dokumen hingga tahap SPDP), bukan sebagai manajemen penyidikan inti. Kendala utama meliputi ketidakstabilan sistem (sering error dan lambat), resistensi SDM akibat “kerja ganda” (manual-digital), serta minimnya pelatihan berkelanjutan.

Disimpulkan bahwa penerapan E-MP masih berada pada tingkat kepatuhan (*compliance-oriented*) dan belum menjadi penguat kinerja. Strategi pemberdayaan SDM yang efektif memerlukan komitmen organisasional total, bukan pelatihan sporadis. Rekomendasi prioritas mencakup perbaikan stabilitas dan fitur sistem E-MP, integrasi platform, serta pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek) yang sistematis dan berkelanjutan.

Kata Kunci: E-MP, pemberdayaan SDM Polri, *assimilation gap*, transformasi digital, penegakan hukum.

Melindungi Masyarakat Digital: Peran Polri Dalam Menanggulangi Kejahatan Pada Media *Online* Tahun 2025

Saefuddin Mohamad¹, Dadang Sutrasno², Rizki Saputra³, Sarah Nuraini⁴, Siregar⁵

^{1,2,3}Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri, ^{4,5}Badan Riset dan Inovasi Nasional

¹Bid.opsnal2011@gmail.com

ABSTRAK

Globalisasi dan perkembangan masyarakat digital pasca COVID-19 mendorong percepatan teknologi di berbagai sektor, sekaligus memunculkan tantangan baru seperti kesenjangan digital dan ancaman keamanan siber. Kejahatan siber bersifat lintas wilayah, nasional hingga internasional dengan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk memanipulasi korban. Rilis Kapolri mencatat 3.331 kasus kejahatan siber sepanjang tahun 2024 meliputi penipuan, pencemaran nama baik, pornografi, hoaks, ujaran kebencian, peretasan, dan pencurian data. Polri telah membentuk Direktorat Tindak Pidana Siber di Polda sejak 2017. Namun, hingga kini baru delapan Polda yang memiliki direktorat siber. Menyikapi hal tersebut, Puslitbang Polri melakukan penelitian berjudul Melindungi Masyarakat Digital: Peran Polri dalam Menanggulangi Kejahatan pada Media *Online* menggunakan pendekatan *mixed method* dengan desain paralel konvergen. Penelitian ini melibatkan narasumber internal Polri dan eksternal (masyarakat), serta mengumpulkan data primer melalui observasi, wawancara, FGD, dan survei, serta data sekunder dari internal Polri. Hasil penelitian di 11 Polda menunjukkan 11 variabel tantangan yang terabstraksi ke dalam empat konsep utama, yaitu kapasitas kelembagaan, kapasitas SDM, infrastruktur teknologi dan alat penunjang, serta sinergi dan kolaborasi. Rekomendasi kebijakan meliputi pembentukan Direktorat Siber di seluruh Polda dan unit khusus kejahatan siber di Polres, penyusunan Renstra Polri terkait kejahatan siber, serta regulasi dan MoU dengan sektor perbankan untuk mendukung percepatan penyidikan kejahatan berbasis media *online*.

Kata Kunci: Polri, Kendaraan Operasional, Penelitian Evaluasi, Kamtibmas, Satuan Binmas, Satuan Samapta.



Model Prioritisasi Pengawasan Maladministrasi Pelayanan Publik: Integrasi Laporan Pengaduan dan *Big Data Analytics*

Andi Setyo Pambudi¹

¹Badan Perencanaan Pembangunan Nasional

¹andi.pambudi@bappenas.go.id

ABSTRACT

Public service oversight in Indonesia has gained increasing urgency in response to growing societal demands for transparency, accountability, and participatory governance. Although the regulatory framework—anchored by Law No. 25 of 2009 and Law No. 37 of 2008—provides a foundational mandate, the prioritization of complaints remains hindered by resource constraints and the absence of a real-time, evidence-based mechanism. This gap between public expectations and institutional capacity underscores the need for a more strategic approach to complaint management. The present study aims to map key issues in public service complaints by comparing two analytical approaches: manual analysis of data from the Ombudsman of the Republic of Indonesia and big data-driven insights generated through Intelligence Media Analytics (IMA). Employing a descriptive-exploratory method grounded in literature review, the research juxtaposes findings from the Ombudsman's Annual Report with IMA outputs. The results reveal four dominant areas of concern—land affairs, civil service, education, and law enforcement—consistently identified across both methodologies. This convergence highlights the potential of big data as a critical tool for prioritizing oversight efforts in a timely and evidence-informed manner. Ultimately, the integration of traditional and digital analytics may enhance the effectiveness and efficiency of maladministration monitoring in Indonesia's public service landscape.

Keywords: *Big Data, Indonesian Ombudsman, Maladministration, Public Service Supervision.*

ABSTRAK

Pengawasan terhadap pelayanan publik di Indonesia semakin krusial seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas. Dukungan regulatif melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menjadi fondasi penting, namun belum cukup menjawab kebutuhan akan penetapan prioritas pengawasan yang responsif dan berbasis bukti. Di tengah keterbatasan anggaran dan sumber daya, penyelesaian aduan masyarakat belum sepenuhnya mempertimbangkan urgensi substansi yang dilaporkan. Hal ini menciptakan kesenjangan antara ekspektasi publik dan kapasitas institusional dalam merespons maladministrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis isu-isu strategis dalam pelayanan publik melalui pendekatan komparatif antara analisis manual berdasarkan data Ombudsman RI dan pemanfaatan *big data* melalui *Intelligence Media Analytics (IMA)*. Dengan menggunakan metode deskriptif-eksploratif berbasis studi literatur, penelitian ini membandingkan substansi aduan yang tercermin dalam Laporan Tahunan Ombudsman RI dan hasil analisis IMA. Temuan menunjukkan bahwa isu agraria, kepegawaian, pendidikan, dan kepolisian merupakan substansi dominan dalam kedua pendekatan. Konsistensi ini memperkuat urgensi penggunaan *big data* sebagai instrumen penentu prioritas pengawasan secara *real-time*, guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengawasan pelayanan publik di masa mendatang.

Kata kunci : *Big Data, Maladministrasi, Ombudsman RI, Pengawasan Pelayanan Publik.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan fondasi utama bagi terciptanya tata kelola pemerintahan yang efektif dan akuntabel (Danish & Nawaz, 2022; Widyawati, 2024). Pemerintah yang berfungsi dengan baik dituntut untuk menghadirkan layanan yang responsif, efisien, serta bebas dari praktik penyimpangan administratif. Namun demikian, dalam praktik penyelenggaraan, maladministrasi masih kerap muncul dalam beragam bentuk seperti penyalahgunaan wewenang, penundaan yang berlarut, perlakuan diskriminatif, hingga praktik korupsi kecil yang secara nyata merugikan masyarakat (Agustina, 2019). Kehadiran maladministrasi tidak hanya menurunkan legitimasi dan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah, tetapi juga menghambat kinerja birokrasi, menurunkan kualitas pelayanan, dan melemahkan efektivitas implementasi kebijakan publik (Amalia et al., 2025; Ismail et al., 2024). Pengawasan pelayanan publik didasarkan UU 25/2009 dan UU 37/2008 yang saling melengkapi untuk mewujudkan layanan responsif, transparan, akuntabel, dan berkualitas.

Tabel 1. Indeks Pelayanan Publik (IPP) di Indonesia

Tahun	Nilai IPP (Skala 1–5)
2021	3,25
2022	3,69
2023	3,9
2024	4,03

Sumber: Kementerian PAN-RB, 2025

Meskipun indeks pelayanan publik menunjukkan tren peningkatan, kompleksitas permasalahan tetap tinggi. Hal ini disebabkan oleh heterogenitas kebutuhan masyarakat, disparitas kapasitas antar daerah, serta masih adanya praktik maladministrasi seperti penundaan layanan dan penyalahgunaan wewenang. Selain itu, transformasi digital belum sepenuhnya terintegrasi, sehingga menimbulkan kesenjangan akses dan kualitas layanan. Peningkatan ekspektasi publik terhadap transparansi dan kecepatan layanan juga memperbesar tekanan terhadap birokrasi. Di sisi lain, keterbatasan sumber daya dan koordinasi lintas sektor membuat penyelesaian masalah cenderung reaktif, bukan preventif. Kondisi ini menunjukkan bahwa perbaikan indeks belum sepenuhnya mencerminkan penurunan kompleksitas masalah pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan aktivitas negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang memerlukan pengawasan guna menjamin akuntabilitas. Pengawasan terdiri dari internal dan eksternal. Relevan dengan penelitian ini, mekanisme pengaduan masyarakat dan peran Ombudsman menjadi sumber data penting dalam analisis maladministrasi dan penentuan prioritas pengawasan berbasis bukti.

Dalam kerangka pembangunan nasional, pencegahan dan penyelesaian maladministrasi menjadi prasyarat penting agar arah pembangunan tetap *“on the track”* sesuai dengan perencanaan yang telah dirumuskan. Hal ini sejalan dengan mandat Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sebagai lembaga pengawas eksternal yang memiliki peran strategis untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik berjalan transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (Ambala, 2024; Ombudsman RI, 2021). Pengawasan maladministrasi menjadi instrumen strategis dalam memastikan konsistensi implementasi agenda pembangunan nasional. Fungsi pengawasan ORI tidak hanya sebatas mengidentifikasi potensi penyimpangan administratif, tetapi juga mencakup evaluasi efektivitas kebijakan serta pemberian rekomendasi perbaikan yang relevan terhadap prioritas pembangunan nasional dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2025–2029 (Pambudi & Hidayat, 2022). Jika kualitas layanan publik terjaga, maka konsistensi implementasi perencanaan pembangunan akan lebih terjamin, sehingga pembangunan nasional dapat dilaksanakan secara tepat sasaran, berkelanjutan, dan sesuai dengan arah kebijakan yang telah ditetapkan.

Keterkaitan antara tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan pembangunan berkelanjutan terletak pada prinsip dasar transparansi, akuntabilitas, efektivitas, serta partisipasi publik (Amalia et al., 2025; Dewi & Tobing, 2021; Hapsoro & Bangun, 2020). Dalam perspektif akademik, *good governance* dipandang sebagai instrumen utama yang menjembatani perencanaan pembangunan dengan implementasi kebijakan yang konsisten. Dalam konteks tersebut, konsep *good governance* menjadi kerangka normatif yang menjelaskan hubungan antara

pengawasan dan keberhasilan pembangunan. Apabila maladministrasi tidak dicegah secara sistematis, maka akan timbul asimetri informasi, inefisiensi birokrasi, serta penyalahgunaan kewenangan yang berimplikasi langsung terhadap kegagalan pencapaian target pembangunan. Kondisi ini dapat menggeser arah pembangunan dari jalur (*off track*) yang seharusnya, sehingga tidak sejalan dengan visi jangka panjang negara untuk mencapai kesejahteraan masyarakat dan keberlanjutan lingkungan.

Dalam kerangka *sustainable development*, pelayanan publik yang bebas dari maladministrasi merupakan prasyarat agar kebijakan dapat dieksekusi dengan tepat sasaran, efektif dalam penggunaan sumber daya, serta inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat. Dengan kata lain, kualitas pelayanan publik bukan hanya isu administratif, melainkan faktor penentu keberhasilan pembangunan yang multidimensi: ekonomi, sosial, dan lingkungan. Ombudsman, melalui mekanisme pengawasan dan rekomendasinya, berfungsi sebagai “penjaga kepatuhan” agar prinsip good governance tidak sekadar menjadi wacana normatif, tetapi terwujud dalam praktik nyata penyelenggaraan pelayanan publik. **Namun demikian, dinamika pelayanan publik yang semakin kompleks menuntut pendekatan pengawasan yang lebih adaptif, sehingga memunculkan kebutuhan akan pemanfaatan teknologi sebagai solusi dalam meningkatkan efektivitas pengawasan maladministrasi.**

Dengan demikian, pencegahan dan penanganan maladministrasi bukan hanya bagian dari agenda reformasi birokrasi, melainkan juga strategi fundamental untuk memastikan pembangunan berjalan sesuai perencanaan, menjawab kebutuhan masyarakat, serta berkontribusi pada tercapainya tujuan pembangunan Berkelanjutan (Agustina, 2019; Pambudi, 2024a). Sinergi antara tata kelola yang baik, pelayanan publik berkualitas, dan pengawasan yang efektif menjadi kunci agar pembangunan nasional tidak hanya berhasil secara teknis, tetapi juga berkeadilan, transparan, dan berkelanjutan. Namun demikian, belum terdapat pendekatan analitis yang mampu mengintegrasikan data pengaduan institusional dengan analisis berbasis *big data* secara sistematis.

Meningkatnya kompleksitas layanan publik dan tuntutan transparansi memperkuat pentingnya pengawasan maladministrasi. Kebutuhan analisis cepat untuk prioritas pengawasan juga semakin mendesak (Pambudi & Hidayat, 2022; Pattberg & Widerberg, 2016). Keterbatasan pengawasan konvensional yang reaktif mendorong pemanfaatan *big data* sebagai solusi inovatif meningkatkan efektivitas pengawasan maladministrasi.

Big data adalah data yang melebihi kapasitas sistem database konvensional, sehingga memerlukan metode alternatif untuk mengolahnya (Boyd & Crawford, 2012). Dalam pemerintahan, *big data* dimanfaatkan untuk menghimpun feedback masyarakat dari sistem layanan, media massa, dan media sosial sebagai dasar kebijakan dan perbaikan pelayanan publik (Pambudi et al., 2025; Toba, 2015). Perkembangan media juga menjadi bagian penting dalam analisis ini (Afandi, 2017). **Secara konkret, analitik *big data* dapat menghasilkan deteksi tren (*trend detection*) atas isu yang meningkat, serta pengelompokan isu (*issue clustering*) untuk mengidentifikasi pola utama permasalahan pelayanan publik secara sistematis.**

Big data menghadirkan peluang besar bagi pengawasan dengan kemampuan mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data dalam jumlah masif yang bersumber dari beragam kanal, seperti pengaduan masyarakat, media sosial, pemberitaan media, hingga data internal birokrasi (Solihin, 2021). Pemanfaatan teknologi analitik mutakhir, termasuk analisis sentimen, memungkinkan deteksi pola penyimpangan berlangsung lebih cepat sekaligus akurat. Melalui pendekatan ini, pengawas pelayanan publik dapat menetapkan prioritas pengawasan berdasarkan indikator yang bersifat objektif, misalnya volume aduan, kecenderungan sentimen publik, maupun pola pelanggaran administratif yang berulang. Dengan demikian, pengawasan tidak hanya menjadi lebih efisien, tetapi juga memberi ruang bagi pemerintah untuk mengambil langkah pencegahan yang lebih sigap dan efektif. Kondisi ini membuka ruang bagi pendekatan analitik baru berbasis data masif.

Di era modern, kecepatan dalam menentukan prioritas pengawasan menjadi kebutuhan mendesak seiring meningkatnya tuntutan publik atas transparansi dan akuntabilitas pemerintahan (Bovens et al., 2014; Koeswayo et al., 2024). Akses informasi yang semakin luas serta keterlibatan masyarakat dalam mengawasi layanan publik mendorong pemerintah untuk merespons persoalan maladministrasi secara lebih tangkas. Karena itu, pemanfaatan *big data* menjadi instrumen penting untuk mendukung pengambilan keputusan pengawasan secara real-time dan berbasis bukti. Namun demikian, studi sebelumnya masih terbatas pada pemanfaatan *big data* secara parsial dan belum menghadirkan model integratif yang secara sistematis menggabungkan berbagai sumber data untuk penentuan prioritas pengawasan maladministrasi.

Dalam kerangka pembangunan, penelitian ini bertujuan mengembangkan model analisis

prioritas pengawasan maladministrasi berbasis big data. Metode yang digunakan adalah integrasi analisis data aduan masyarakat dengan big data melalui Intelligence Media Analytics (IMA). Objek kajian difokuskan pada isu-isu maladministrasi pelayanan publik untuk mendukung perencanaan yang cepat, terukur, dan berbasis prioritas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi isu-isu strategis dalam pelayanan publik melalui pendekatan komparatif antara metode analisis manual dan pemanfaatan big data, dengan menempatkan Ombudsman Republik Indonesia sebagai subjek penelitian dalam konteks pengelolaan, analisis, dan pemanfaatan data pengaduan masyarakat. Orientasi utama penelitian ini tidak hanya sebatas pemetaan masalah maladministrasi, melainkan juga merumuskan terobosan metodologis dalam penentuan prioritas pengawasan yang lebih adaptif terhadap tuntutan era digital yang sarat dinamika. Melalui integrasi teknologi analitik, penelitian ini diarahkan untuk menghadirkan pendekatan pengawasan yang lebih cepat, akurat, serta mampu menjawab kompleksitas persoalan maladministrasi kontemporer.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam pengayaan literatur administrasi publik, khususnya dalam diskursus pengawasan maladministrasi dan penerapan *big data* pada tata kelola pemerintahan. Integrasi antara teori maladministrasi, prinsip-prinsip *good governance*, dan pendekatan analisis data masif menghasilkan suatu kerangka konseptual yang kokoh, yang dapat menjadi pijakan bagi pengembangan kajian akademik di bidang pengawasan sektor publik. Dengan demikian, penelitian ini bukan hanya mengisi celah teoretis, tetapi juga memperluas horizon pemahaman mengenai cara negara mengelola risiko maladministrasi dalam konteks pemerintahan yang semakin kompleks.

Dari sisi praktis, penelitian ini menawarkan model analisis berbasis *big data* yang aplikatif dan dapat diadaptasi lintas konteks kelembagaan maupun negara. Model ini diharapkan mampu meningkatkan relevansi dan skalabilitas reformasi pengawasan administrasi publik dalam skala global. Bagi pemerintah, model prioritas yang dihasilkan dapat memperkuat efektivitas pengawasan maladministrasi sekaligus mempercepat pengambilan keputusan berbasis bukti. Bagi lembaga pengawas, penelitian ini menyediakan rujukan operasional dalam mengadopsi *big data* sebagai instrumen penguatan kapasitas pengawasan. Sementara bagi masyarakat sipil, transparansi dan akuntabilitas yang ditopang oleh analisis berbasis *big data* diyakini dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap birokrasi sekaligus memperluas ruang partisipasi dalam proses pengawasan.

Dengan mempertimbangkan dimensi teoritis dan praktis tersebut, penelitian ini diharapkan menjadi fondasi penting bagi pengembangan sistem pengawasan maladministrasi yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel di era digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed-method* dengan dominasi kualitatif (*qualitative-driven mixed method*) melalui desain deskriptif-eksploratif. Pendekatan kualitatif digunakan sebagai kerangka utama analisis, sementara *big data* berperan sebagai data *enrichment* untuk memperkaya temuan (Creswell & Creswell, 2018; Kumar, Ashok Praveenakumar, 2025). Data yang digunakan terdiri dari data sekunder berupa laporan Ombudsman RI serta data big data yang dianalisis berupa pemberitaan media daring nasional dan daerah yang memuat isu pelayanan publik dan Ombudsman RI, dengan unit analisis berupa artikel berita. Analisis dilakukan melalui proses *filtering*, klasifikasi isu, dan komparasi antara data manual dan *big data* untuk mengidentifikasi pola serta prioritas pengawasan maladministrasi (Pambudi, 2024b; Solihin, 2021).

Big data merujuk pada data berukuran besar, cepat, dan beragam yang tidak dapat diolah dengan metode konvensional (Boyd & Crawford, 2012). Keunggulannya mampu mengungkap pola dan mendukung keputusan berbasis bukti. Dalam pemerintahan, *big data* digunakan untuk menghimpun umpan balik publik sebagai dasar kebijakan dan perbaikan pelayanan (Solihin, 2021). Dalam penelitian ini, big data dimanfaatkan untuk melakukan analisis frekuensi isu, sentimen pemberitaan, dan distribusi wilayah pemberitaan terkait maladministrasi pelayanan publik.

Untuk menjembatani kebutuhan tersebut, penelitian ini mengoperasikan *Intelligence Media Analytics (IMA)*, sebuah aplikasi *big data* yang dikembangkan oleh Indonesia Indicator (Chen et al., 2014; Pambudi, 2024b). IMA dirancang sebagai sistem pemantauan media berbasis robotik yang bekerja secara real-time selama 24 jam, mengintegrasikan konten pemberitaan dari berbagai kanal, baik daring maupun luring. Sumber media yang dipantau mencakup media nasional dan daerah, baik portal berita online, media cetak digital, maupun kanal informasi publik lainnya yang terindeks dalam sistem IMA. Melalui sistem ini, peneliti dapat membangun *dashboard* dengan taksonomi kata

kunci spesifik, misalnya: (“Ombudsman Republik Indonesia” OR “Ombudsman RI” OR “ORI”) AND (“pelayanan publik” OR “pelayanan masyarakat” OR “pengaduan masyarakat” OR “keluhan masyarakat”) AND “kantor perwakilan” AND “2024”). *Query* tersebut digunakan untuk memastikan relevansi isu sekaligus meminimalkan *noise* data yang tidak terkait dengan topik penelitian. Untuk meningkatkan validitas data, dilakukan proses *manual cross-check* terhadap sampel berita guna memastikan kesesuaian konteks dan menghindari misinterpretasi dari sistem otomatis

Proses analisis kemudian dilakukan melalui penyaringan (*filtering*) dan pengelompokan (*sorting*) data yang relevan, dengan menggunakan teknik *content analysis* berbasis *keyword clustering* dan *sentiment scoring* yang tersedia dalam sistem IMA, sehingga menghasilkan informasi yang dapat dipetakan secara kualitatif maupun kuantitatif. Data yang terkumpul kemudian diinterpretasikan melalui visualisasi grafik, dengan pendekatan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola, tren, dan isu-isu dominan. Untuk memastikan fokus penelitian, pemantauan berbasis big data ini dibatasi pada rentang waktu 1 Januari 2021 hingga 30 September 2024. Rentang waktu tersebut dipilih untuk menangkap dinamika isu sebelum dan sesudah periode transisi perencanaan pembangunan nasional menuju RPJMN 2025–2029. Dengan demikian, hasil analisis tidak hanya menggambarkan dinamika isu pelayanan publik secara komprehensif, tetapi juga menawarkan kerangka evaluasi yang berbasis bukti nyata dalam merespons tantangan pengawasan maladministrasi.

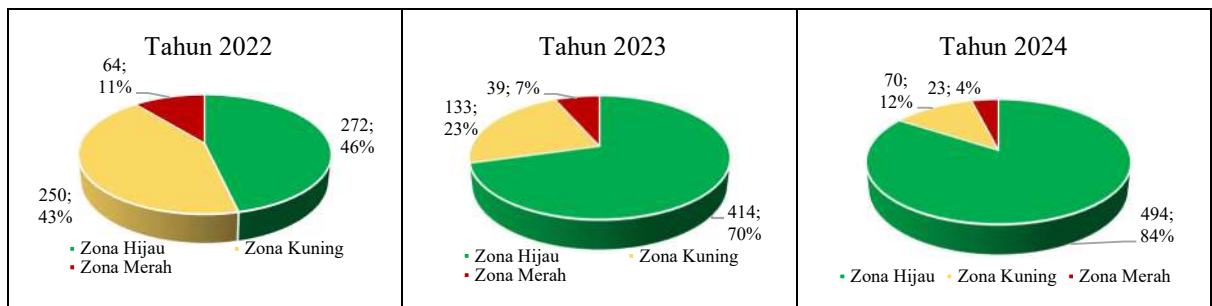
HASIL

Ombudsman RI berperan strategis sebagai pengawas independen dan simbol akuntabilitas publik. Ekspektasi masyarakat tidak hanya pada kecepatan layanan, tetapi juga integritas bebas KKN. Sinergi regulasi, Ombudsman, dan partisipasi masyarakat membentuk ekosistem pengawasan yang mendorong perbaikan tata kelola serta transformasi pelayanan publik di Indonesia.

Efektivitas Kelembagaan Ombudsman dalam Pengawasan Maladministrasi

Di antara berbagai aktor pengawas eksternal, Ombudsman menempati posisi strategis sekaligus unik. Berbeda dengan lembaga peradilan yang berfungsi menjatuhkan sanksi (*magistrature of sanction*), Ombudsman lebih berperan sebagai pemberi pengaruh (*magistrature of influence*). Karakteristik ini tercermin dalam praktiknya: ketika memeriksa laporan masyarakat, Ombudsman cenderung mengedepankan pendekatan persuasif ketimbang represif. Meskipun tidak memiliki instrumen hukum yang bersifat mengikat (*legally binding*), legitimasi moral dan otoritas institusional membuat pengaruh Ombudsman tetap signifikan dalam mendorong perbaikan pelayanan publik (Gadlin, 2000; Ombudsman RI, 2025; Pambudi & Hidayat, 2022). Dalam konteks ini, efektivitas kelembagaan Ombudsman terlihat dari kemampuannya membangun pengaruh moral dan institusional melalui pendekatan persuasif, yang meskipun tanpa instrumen pemaksa, tetap mampu mendorong perubahan perilaku birokrasi serta peningkatan standar pelayanan publik.

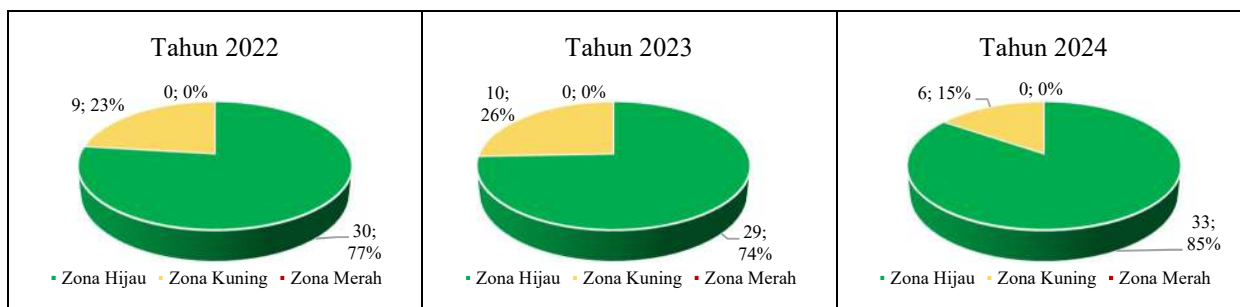
Fungsi pengawasan Ombudsman memiliki kontribusi vital dalam memastikan hak masyarakat untuk memperoleh layanan yang transparan, adil, dan akuntabel. Implementasi mandat ini diwujudkan melalui dua instrumen utama, yakni penerbitan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Opini P4) dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat. Kedua instrumen ini tidak hanya menjadi sarana pengawasan, tetapi juga indikator efektivitas program Ombudsman dalam memperkuat tata kelola pelayanan publik.



Gambar 1. Grafik Persentase Hasil Opini P4 Tahun 2022-2024

Sumber: Hasil Analisis, 2025

Opini P4 sendiri merupakan penilaian menyeluruh yang diberikan terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Penilaian ini didasarkan pada kepatuhan terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan, termasuk maklumat layanan, sistem informasi, kelengkapan sarana prasarana, penyediaan fasilitas khusus, mekanisme pengelolaan pengaduan, hingga kompetensi pelaksana layanan. Melalui Opini P4, Ombudsman tidak hanya mengukur kinerja, melainkan juga mendorong pencegahan maladministrasi dengan memperkuat pemenuhan standar layanan dan peningkatan kualitas institusional.



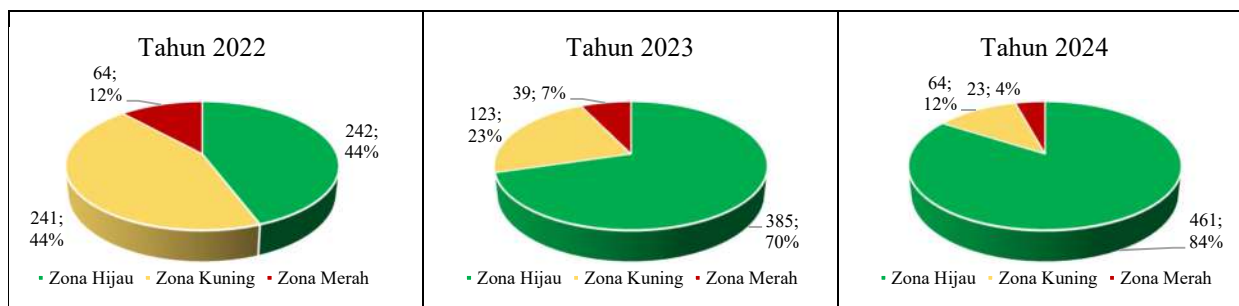
Gambar 2. Grafik Persentase Hasil Opini P4 Tahun 2022-2024 pada Kementerian dan Lembaga
Sumber: Hasil Analisis, 2025

Capaian Opini P4 dalam tiga tahun terakhir menunjukkan tren yang menggembirakan. Pada tahun 2024, dari 587 entitas yang dinilai, sebanyak 494 (84 persen) berhasil masuk dalam kategori zona hijau, 70 (12 persen) berada pada zona kuning, dan hanya 23 (4 persen) yang berada di zona merah (Ombudsman RI, 2024). Angka ini memperlihatkan perbaikan signifikan dibanding tahun sebelumnya. Pada 2023, dari total 586 entitas, hanya 414 (70 persen) yang berada di zona hijau, sementara 133 (23 persen) di zona kuning, dan 39 (7 persen) masih berada di zona merah (Ombudsman RI, 2023b). Perbaikan tren ini semakin jelas bila dibandingkan dengan tahun 2022, ketika dari jumlah yang sama (586 entitas), hanya 272 (46 persen) yang masuk zona hijau, sementara 250 (43 persen) berada di zona kuning, dan 64 (10,92 persen) masih di zona merah.

Peningkatan kualitas Opini P4 tidak hanya terlihat secara kuantitatif, melainkan juga merata di berbagai level pemerintahan, baik kementerian/lembaga di tingkat pusat maupun pemerintah provinsi, kota, dan kabupaten. Temuan ini menegaskan bahwa fungsi pengawasan Ombudsman, meski tidak dilengkapi kewenangan pemaksa, mampu memberikan dorongan nyata terhadap transformasi penyelenggaraan pelayanan publik menuju arah yang lebih baik.

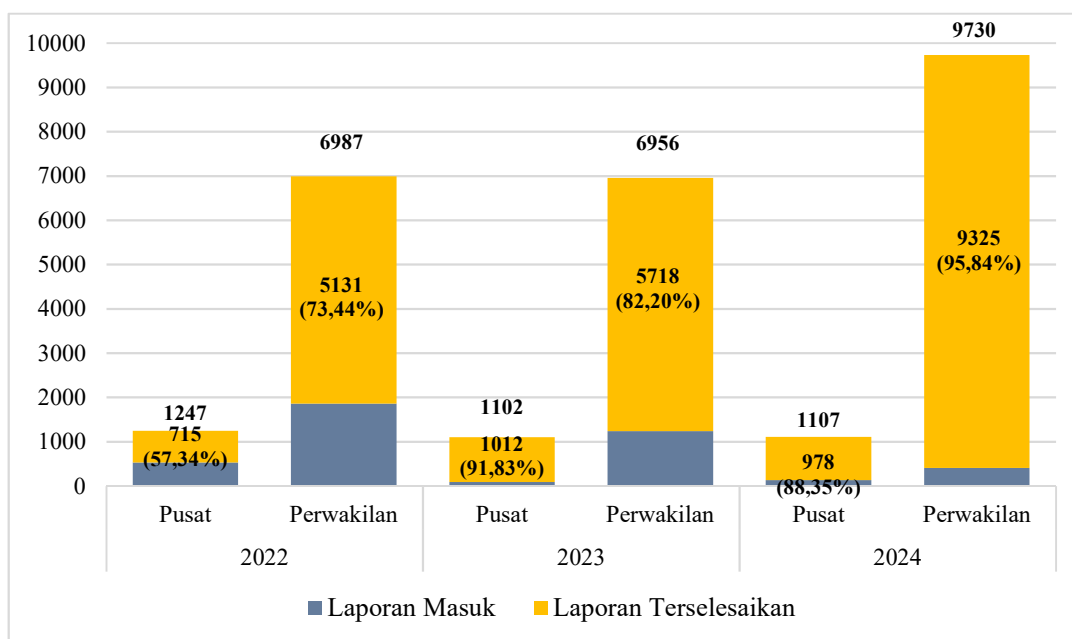
Efektivitas Ombudsman RI dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik jika dilihat dari capaian Opini P4 setiap tahunnya dapat disimpulkan sudah cukup baik. Meskipun kualitas penyelenggara layanan publik membaik, penyelesaian aduan masyarakat belum berbasis prioritas akibat keterbatasan anggaran. Oleh karena itu, penetapan prioritas pengawasan menjadi penting agar Ombudsman dapat bekerja lebih optimal, efektif, dan efisien sesuai kapasitas dan sumber daya yang tersedia.

Kualitas pelayanan publik selain diukur dari opini P4, juga dilihat dari sisi aduan masyarakat. Hal ini menjadikan penyelesaian aduan/masyarakat terkait maladministrasi pelayanan publik menjadi salah satu yang prioritas dalam pembangunan nasional. Masyarakat berhak untuk mengadukan ke lembaga pengawas jika ada indikasi maladministrasi dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.



Gambar 3. Grafik Persentase Hasil Opini P4 Tahun 2022-2024 pada Pemerintah Provinsi, Kabupaten, dan Kota
Sumber: Hasil Analisis, 2025

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI pasal 7 mengamanatkan bahwa Ombudsman RI memiliki tugas dalam menerima, melakukan pemeriksaan, menindaklanjuti, dan melakukan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI Selain itu, Ombudsman RI juga berwenang meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor atau pihak lain mengenai laporan yang disampaikan. Ombudsman RI juga memiliki wewenang untuk memeriksa keputusan, meminta klarifikasi, melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor dan pihak lain serta dapat membuat rekomendasi yang dapat dipublikasikan kepada publik.



Gambar 4. Grafik Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Masuk dan Terselesaikan Tahun 2022-2024
Sumber: Hasil Analisis, 2025

Dalam praktiknya, penyelesaian laporan atau pengaduan masyarakat dilakukan oleh Ombudsman RI baik di tingkat pusat maupun perwakilan daerah, sesuai dengan kewenangan masing-masing berdasarkan wilayah terlapor. Hal ini sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, yang memberikan dasar hukum bagi pendirian perwakilan Ombudsman di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota.

Dari sisi efektivitas, kinerja Ombudsman RI dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dapat dinilai cukup baik jika dilihat dari capaian penyelesaian laporan setiap tahunnya. Tren positif ini terlihat dari meningkatnya jumlah sekaligus persentase laporan yang berhasil diselesaikan dibandingkan dengan laporan yang diterima.

Selama tiga tahun terakhir (2022–2024), persentase penyelesaian laporan terus mengalami

peningkatan. Pada tahun 2024, Ombudsman RI berhasil menyelesaikan 10.303 laporan, atau sekitar 95,07 persen dari total 10.837 laporan yang masuk. Angka ini lebih tinggi dibandingkan capaian tahun 2023, ketika jumlah laporan yang diselesaikan mencapai 6.730 laporan (83,52 persen dari 8.058 laporan yang masuk). Peningkatan serupa juga terlihat dibandingkan tahun 2022, di mana Ombudsman menyelesaikan 5.864 laporan atau sekitar 71 persen dari 8.234 laporan yang diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa upaya Ombudsman RI dalam menindaklanjuti dugaan maladministrasi menunjukkan hasil yang semakin baik dari tahun ke tahun.

Namun demikian, keterbatasan anggaran dan sumber daya yang tersedia menuntut Ombudsman untuk lebih cermat dalam menentukan prioritas penanganan aduan. Analisis atas substansi aduan yang paling sering diajukan masyarakat menjadi sangat penting. Langkah ini bisa dilakukan melalui pendekatan *big data* maupun secara manual dengan mengolah laporan dari instansi pemerintah. Efektivitas penentuan prioritas akan semakin tinggi apabila hasil analisis tersebut selaras dengan pola aduan yang selama ini diterima Ombudsman dari masyarakat.

Analisis Top Issues Substansi Aduan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik Berbasis Laporan ke Ombudsman

Pelayanan publik berkaitan dengan prinsip *good governance* dalam memenuhi hak-hak masyarakat yang berhubungan dengan kesejahteraan. Dalam cakupan yang lebih luas, penerapan tata kelola pelayanan publik yang efektif dapat memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan kondisi ekonomi, serta menghindari krisis dan kegagalan serupa di masa depan. Ombudsman RI merupakan salah satu lembaga negara yang memiliki tugas untuk melakukan pengawasan pelayanan publik. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI yang mendefinisikan Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk BUMN, BUMD, BHMN, serta badan swasta/perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang dananya bersumber dari APBN/APBD.

Dalam rangka mendorong *good governance*, Ombudsman memiliki peran yang berkaitan erat dengan komitmen pejabat publik dalam pemerintahan, kepemimpinan dan juga tingkat kesadaran publik. Hal ini sejalan dengan tugas Ombudsman RI untuk menerima, melakukan pemeriksaan serta menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI. Laporan pengaduan pelayanan publik yang disampaikan kepada Ombudsman mencakup berbagai jenis keluhan. Dalam kurun waktu 2021-2023, Ombudsman telah menerima total laporan pengaduan dari masyarakat berjumlah 55.844 laporan dengan rincian pada tahun 2021 sejumlah 7.186 laporan, tahun 2022 sejumlah 22.197 laporan, dan tahun 2023 sebanyak 26.461 laporan.

Tabel 1. Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan (Tahun 2021-2023)

No	Tahun 2021		Tahun 2022		Tahun 2023	
	Substansi Laporan	Jumlah (laporan)	Substansi Laporan	Jumlah (laporan)	Substansi Laporan	Jumlah (laporan)
1.	Agraria	1.228	Agraria	1.301	Agraria	1.190
2.	Kepegawaian	876	Kepegawaian	827	Kepegawaian	955
3.	Kepolisian	681	Pendidikan	764	Pendidikan	743
4.	Pendidikan	547	Kepolisian	678	Kepolisian	679
5.	Perdesaan	428	Perdesaan	553	Perdesaan	589

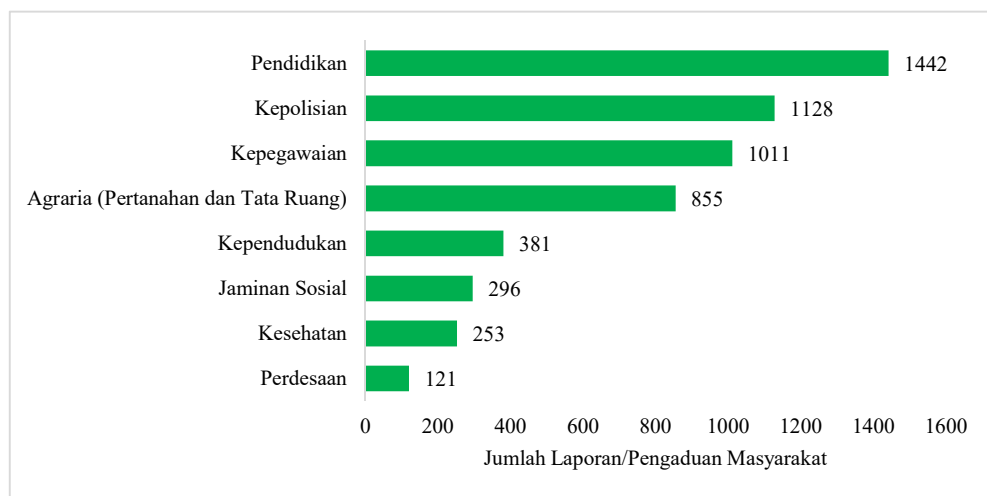
Sumber:(Ombudsman RI, 2025; Pambudi & Hidayat, 2022)

Dalam 3 (tiga) tahun terakhir berdasarkan laporan tahunan Ombudsman RI, sejak tahun 2021 laporan mengenai agraria yang mencakup pertanahan dan tata ruang masih menjadi substansi dengan pengaduan tertinggi yaitu sejumlah 1.228 laporan pada tahun 2021, sejumlah 1.301 laporan pada tahun 2022, dan 1.190 laporan di tahun 2023. Isu selanjutnya yang masih mendominasi pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik adalah substansi kepegawaian dengan jumlah laporan sebanyak 876 pada tahun 2021, sejumlah 827 laporan pada tahun 2022, dan 955 laporan di tahun 2023. Tren laporan pengaduan masyarakat terkait pendidikan dan kepolisian juga masih banyak disampaikan kepada Ombudsman dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun.

Analisis *Top Issues* Substansi Aduan Masyarakat Terkait Maladministrasi Pelayanan Publik Berbasis *Big Data*

Pelayanan publik adalah layanan yang diberikan oleh negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pengawasan dalam administrasi publik harus dilakukan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan peran serta masyarakat itu sendiri, meningkatkan persaingan antar-instansi dengan menjaga sikap pelayanan, dan menjamin keterbukaan yang bertanggungjawab (Izzati, 2020). Negara telah menetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai kebijakan dan acuan bagi seluruh instansi pelayanan publik dalam menyelenggarakan layanan yang berkualitas. Keberadaan lembaga pengawas menjadi salah satu opsi masyarakat untuk melakukan *check and balances* terkait pelayanan publik. Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik mempunyai tekad untuk mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana tujuan berbangsa dan bernegara dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (Ishak, 2022). Peran Ombudsman dalam mendorong *good governance* berkaitan erat dengan komitmen pejabat publik dalam pemerintahan, kepemimpinan, dan juga tingkat kesadaran publik (OECD, 2024; Widyawati, 2024).

Penyajian hasil analisis dalam perspektif *big data* dengan memanfaatkan *Intelligence Media Analytics (IMA)* bertujuan untuk mengetahui isu-isu pelayanan publik yang telah dilaporkan atau diselesaikan Ombudsman sebagai bahan masukan dalam perencanaan pembangunan terkait pengawasan pelayanan publik. Analisis pemberitaan media mengenai pelayanan publik difokuskan untuk menangkap isu pengaduan masyarakat pada media *online* dan cetak. Berdasarkan hasil penelusuran pemberitaan media terkait topik Ombudsman selama rentang waktu 1 Januari 2021 hingga 30 September 2024, laporan pengaduan masyarakat tertinggi adalah mengenai substansi pendidikan, kemudian diikuti substansi kepolisian, kepegawaian, dan agraria (pertanahan dan tata ruang).



Gambar 5. Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan
Tahun 2021 – Triwulan III 2024
Sumber: IMA, 2025 (diolah)

Pengawasan yang dilakukan Ombudsman tidak hanya reaktif terhadap pengaduan masyarakat, tetapi juga proaktif melalui investigasi di lapangan. Isu-isu terkini terkait persoalan pelayanan publik perlu dianalisis dalam konteks menyajikan informasi sebagai prioritas pengawasan dalam perencanaan pembangunan. Penyelesaian laporan/aduan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dikatakan sebagai *core business* Ombudsman RI, baik dipusat maupun perwakilan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan yang baik dan efektif menjadi hal penting dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tabel 2. Isu Laporan/Pengaduan Masyarakat dalam Pemberitaan IMA

Substansi Pengaduan	Laporan/Pengaduan Masyarakat
Pendidikan	1. Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), berupa hasil pengumuman PPDB tidak transparan, implementasi Peraturan Daerah (Perda) terkait petunjuk teknis (juknis) dan petunjuk pelaksanaan (juklak) PPDB, kecurangan prosedur, berkas persyaratan dan mekanisme pendaftaran, pungutan, kecurangan panitia, wilayah zonasi, kurangnya informasi dan sosialisasi, sistem aplikasi PPDB, perubahan skor, praktik cuci rapor atau mengganti nilai rapor untuk menaikkan <i>prestige</i> sekolah, diskriminasi jalur prestasi bagi agama tertentu, penambahan rombongan belajar (rombel), praktik siswa titipan, dan penanganan pengaduan yang kurang baik; 2. Maladministrasi konflik kepentingan, seperti penyalahgunaan wewenang, korupsi, dan tidak kompetennya pejabat/kepala sekolah; 3. Tindakan represif terhadap kebebasan akademik.
Kepolisian	1. Penundaan berlatur atas pelaksanaan eksekusi putusan pengadilan; 2. Kepolisian tidak bertanggungjawab dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai amanat Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia terkait kejadian kekerasan dan tindakan kriminal yang terus berulang-ulang dialami oleh masyarakat; 3. Pelanggaran prosedur oleh aparat kepolisian terkait tindakan pengusiran paksa sewenang-wenang yang melanggar hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM).
Kepegawaian	1. Maladministrasi pada proses seleksi Calon Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) terutama untuk posisi bidan dan guru honorer (misalnya Kepala Dinas Pendidikan menerima suap rekrutmen PPPK guru, kebijakan nasional yang menggunakan SKTT sebagai syarat tambahan tidak diterapkan secara merata di seluruh daerah); 2. Budaya titipan dalam seleksi CASN maupun dalam janji-janji kampanye pejabat daerah menjelang Pilkada; 3. Penundaan CASN hingga pemilihan kepala daerah atau pilkada serentak selesai karena dikhawatirkan CASN yang berdekatan dengan pilkada dijadikan komoditas politik; 4. Penunggakan gaji tenaga kerja honorer di Pemerintah Daerah; 5. Pemberhentian jabatan karena maladministrasi tidak melaksanakan kewajiban hukum dari para pejabat.

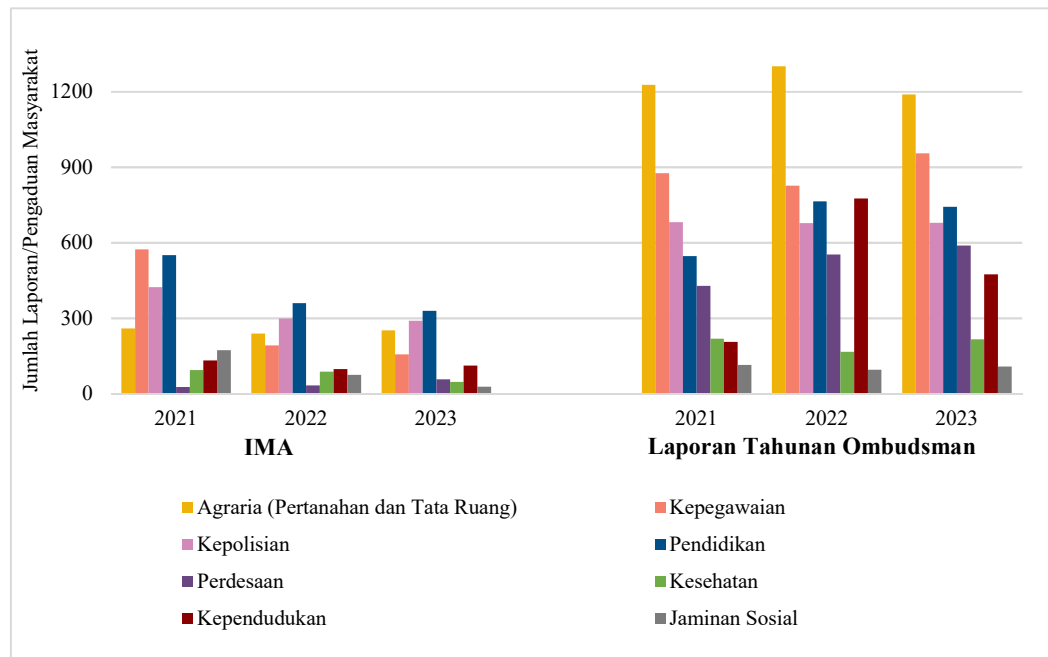
Sumber: IMA, 2025 (diolah)

Analisis *gap* informasi berbasis laporan masyarakat dan *big data* sebagai basis pemodelan prioritas pengawasan maladministrasi

Pelayanan publik berkualitas menjadi fondasi *good governance*. Ombudsman berperan strategis memastikan layanan efektif, efisien, dan sesuai regulasi. Namun, dalam praktiknya, Ombudsman lebih dikenal sebagai penyelesai pengaduan daripada lembaga pengawasan preventif, sehingga peran pencegahan maladministrasi belum optimal dalam mendukung kesejahteraan masyarakat.

Keterbatasan ruang gerak dalam melakukan investigasi menuntut adanya responsivitas dari penyelenggara pelayanan publik dan lembaga pengawas, baik di pusat maupun daerah, dalam mengidentifikasi sekaligus menyelesaikan persoalan yang muncul. Sebagai lembaga pengawas eksternal, Ombudsman RI dituntut untuk sigap dan adaptif, menggunakan beragam metode serta pendekatan agar pengawasan tetap relevan dengan situasi yang berkembang. Memasuki era digital, pemanfaatan *big data analytics* membuka peluang baru dalam memperkaya proses analisis, misalnya dengan menelaah pola pemberitaan dari berbagai sumber informasi. Ketika data hasil pengaduan masyarakat dikombinasikan dengan temuan *big data*, maka akan terbentuk gambaran

yang lebih komprehensif. Hasil analisis tersebut dapat dijadikan dasar dalam menentukan prioritas pengawasan, khususnya pada substansi atau sektor pelayanan publik yang paling rawan terhadap risiko maladministrasi.



Gambar 6. Jumlah Pengaduan Masyarakat berbasis Laporan Tahunan Ombudsman dan *Big Data*

Sumber: Hasil Analisis, 2025

Berdasarkan Gambar 6, terdapat perbedaan urutan prioritas antara laporan masyarakat dan big data. Pada laporan tahunan Ombudsman, substansi agraria menempati posisi tertinggi selama 2021–2023. Namun, dalam analisis *big data* periode 2021–Triwulan III 2024, substansi pendidikan justru menunjukkan intensitas pemberitaan tertinggi. Perbedaan ini mengindikasikan adanya gap persepsi antara isu yang secara formal dilaporkan kepada Ombudsman dan isu yang berkembang dalam ruang publik digital. Tanpa ini, belum ada “gap”.

Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) menjadi salah satu sumber utama dalam mendeteksi permasalahan di sektor pelayanan publik. Laporan pengaduan pelayanan publik yang disampaikan kepada Ombudsman mencakup berbagai jenis keluhan terkait pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik lainnya. Hasil analisis berbasis laporan masyarakat dan *big data* menunjukkan kecenderungan yang selaras (agraria, kepegawaian, kepolisian, dan pendidikan) dalam mengidentifikasi substansi pengaduan di berbagai sektor pelayanan publik. Laporan masyarakat disampaikan melalui berbagai kanal pengaduan, seperti Penerimaan Verifikasi Laporan (PVL) *On the Spot*, datang langsung ke Ombudsman, surat, *whatsapp*, e-mail, telepon, media sosial, dan lain-lain. Sementara itu, analisis *big data* yang mencakup sentimen publik dan pola interaksi digital memperkuat temuan dari laporan masyarakat. Kedua pendekatan ini menunjukkan pola yang serupa dalam hal jenis substansi pengaduan dengan maladministrasi tertinggi, yaitu agraria (pertanahan dan tata ruang), kepegawaian, kepolisian, dan pendidikan.

Keselarasan antara kedua sumber data ini menunjukkan bahwa kombinasi laporan masyarakat dan *big data* dapat dijadikan sebagai dasar dalam pemodelan prioritas pengawasan maladministrasi. Dengan hasil yang konsisten, pendekatan ini dapat digunakan sebagai rekomendasi strategis bagi Ombudsman RI dan lembaga pengawas lainnya dalam menentukan prioritas pengawasan, merancang kebijakan pencegahan, dan meningkatkan efektivitas tindak lanjut terhadap laporan/pengaduan masyarakat. Hasil analisis ini juga mendukung penguatan mekanisme pengawasan preventif berbasis data dan *evidence-based policy* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SIMPULAN

Meski kualitas penyelenggara layanan publik menunjukkan perbaikan melalui peningkatan jumlah instansi yang memperoleh penilaian memuaskan dalam Opini Pengawasan, penyelesaian aduan masyarakat masih menghadapi kendala. Hambatan utamanya terletak pada keterbatasan anggaran sehingga proses penyelesaian belum sepenuhnya berbasis prioritas. Oleh sebab itu, penentuan skala prioritas pengawasan menjadi sangat penting agar kinerja Ombudsman dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan terarah.

Penelitian ini berusaha memetakan isu-isu utama yang muncul dari aduan masyarakat terkait pelayanan publik melalui dua pendekatan, yakni analisis manual berbasis data instansi dan pemanfaatan *big data*. Novelty penelitian ini terletak pada integrasi data aduan Ombudsman dan *big data* (IMA), penggunaan pendekatan komparatif analitik, serta pengembangan prioritasasi pengawasan berbasis *evidence*. Pendekatan ini menggeser metode konvensional menjadi lebih adaptif, responsif, dan mendukung pengambilan keputusan pengawasan maladministrasi secara lebih cepat, objektif, dan berbasis data. Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman, terdapat empat substansi dengan aduan terbanyak: agraria (pertanahan dan tata ruang), kepegawaian, pendidikan, serta kepolisian. Berbasis hasil analisis, temuan utama dari penelitian ini antara lain:

1. Aduan masyarakat paling banyak terfokus pada empat substansi utama: agraria, kepegawaian, pendidikan, dan kepolisian. Tingginya jumlah aduan masyarakat menunjukkan urgensi penetapan prioritas pengawasan agar lebih tepat sasaran
2. Mekanisme penyelesaian aduan masih cenderung reaktif dan belum sepenuhnya berbasis prioritas karena keterbatasan anggaran. Keterbatasan anggaran menuntut penggunaan model berbasis data untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan.
3. Regulasi yang ada belum sepenuhnya menegaskan peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas yang memiliki otoritas jelas, sehingga sering terjadi tumpang tindih dengan instansi lain. Tumpang tindih regulasi menyebabkan pelemahan efektivitas pengawasan, sehingga diperlukan penguatan kelembagaan dan kejelasan kewenangan.

Kesimpulan ini sekaligus diperkuat dengan hasil analisis *big data* menggunakan *Intelligence Media Analytics* (IMA), yang menunjukkan kesamaan pola pada empat sektor tersebut. Berdasarkan temuan tersebut, terdapat tiga rekomendasi penting:

1. Menetapkan fokus pengawasan jangka menengah pada empat substansi utama agar lebih tepat sasaran. Fokus pengawasan jangka menengah diarahkan pada sektor agraria, kepegawaian, pendidikan, dan kepolisian, mengingat tingginya intensitas aduan pada sektor tersebut.
2. Merevisi regulasi Ombudsman untuk mempertegas kewenangan pengawasan, bukan hanya penyelesaian aduan.
3. Mengembangkan sistem pengawasan partisipatif berbasis *big data* yang melibatkan masyarakat dan media untuk mendeteksi maladministrasi secara lebih dini.

Untuk mencapai tujuan itu, regulasi yang menaungi Ombudsman, yakni Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, memang perlu diperkuat atau direvisi. Ombudsman seharusnya tidak hanya dipandang sebagai lembaga penyelesai aduan masyarakat, melainkan sebagai lembaga pengawas yang memiliki otoritas jelas sehingga keberadaannya tidak tumpang tindih dengan instansi lain. Rekomendasi pengawasan juga idealnya mulai dijalankan di tingkat perwakilan daerah agar penyelesaian aduan tidak sekadar bersifat reaktif, melainkan juga mengarah pada pencegahan maladministrasi yang berulang.

Di era modern, kecepatan dalam menentukan prioritas pengawasan menjadi tuntutan yang tidak terelakkan. Masyarakat kini semakin kritis dan aktif mengawasi jalannya pelayanan publik, sementara pemerintah dituntut untuk merespons permasalahan maladministrasi dengan cara yang transparan dan akuntabel. Pemanfaatan hasil analitik *big data* dapat menjadi dasar penentuan prioritas pengawasan yang lebih tepat sasaran, adaptif terhadap dinamika isu pelayanan publik, serta didukung oleh data historis maupun tren terkini. Integrasi sistem data antara Ombudsman dan Kementerian PPN/Bappenas dapat membuka ruang bagi identifikasi pola maladministrasi secara *real-time*.

Dengan demikian, kesesuaian temuan manual dan *big data* memperlihatkan urgensi pemanfaatan pendekatan berbasis bukti sebagai fondasi pengawasan pelayanan publik ke depan. Pemanfaatan *big data* tidak hanya berimplikasi pada efisiensi dalam mendeteksi dan mencegah penyimpangan, tetapi juga membuka jalan bagi terbentuknya tata pemerintahan yang lebih adaptif terhadap perubahan, serta lebih peka terhadap kebutuhan masyarakat. Ke depan, pengawasan partisipatif yang melibatkan masyarakat dan media menjadi penting untuk memastikan transparansi, meningkatkan akuntabilitas, serta mendorong terbangunnya pelayanan publik yang lebih responsif dan berkeadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, T. (2017, February 21). *Implementasi Big Data untuk Perumusan Kebijakan Publik*. <https://www.bappenas.go.id/id/berita/implementasi-big-data-untuk-perumusan-kebijakan-publik>
- Agustina, E. (2019). Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelesaian Maladministrasi di Indonesia. *Rechtsregel : Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2). <https://doi.org/10.32493/rjih.v1i2.2221>
- Amalia, N., Muhammad, H., & Anwar, M. (2025). Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1), 15. <https://doi.org/10.47134/villages.v6i1.195>
- Ambala, S. (2024). Common Features in the System of Ombudsman in Various Countries: A Comparative Study. *Global Journal for Research Analysis*, 4(1).
- Bovens, M., Goodin, R., & Schillemans, T. (2014). *The Oxford Handbook Public Accountability*. Oxford University Press.
- Boyd, D., & Crawford, K. (2012). Critical questions for big data: Provocations for a cultural, technological, and scholarly phenomenon. *Information Communication and Society*, 15(5), 662–679. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2012.678878>
- Chen, M., Mao, S., & Liu, Y. (2014). Big data: A survey. *Mobile Networks and Applications*, 19(2), 171–209. <https://doi.org/10.1007/s11036-013-0489-0>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (Edisi ke-5)* (5th ed.). SAGE Publications.
- Danish, M. H., & Nawaz, S. M. N. (2022). Does institutional trust and governance matter for multidimensional well-being? Insights from Pakistan. *World Development Perspectives*, 25, 100369. <https://doi.org/10.1016/J.WDP.2021.100369>
- Dewi, D. S., & Tobing, T. N. W. (2021). Optimizing the Delivery of Public Services in a Period of Change Against COVID-19 in Indonesia (Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan COVID-19 di Indonesia). *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 5(1), 210. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v5i1.362>
- Gadlin, H. (2000). The Ombudsman: What's in a Name? *Negotiation Journal*, 16(1), 37–48. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2000.tb00201.x>
- Hapsoro, N. A., & Bangun, K. (2020). Perkembangan Pembangunan Berkelanjutan Dilihat Dari Aspek Ekonomi Di Indonesia. *Lakar: Jurnal Arsitektur*, 3(2), 88. <https://doi.org/10.30998/lja.v3i2.7046>
- Ishak, N. (2022). Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. *Mulawarman Law Review*, 7(1), 71–88. <https://doi.org/10.30872/mulrev.v7i1.834>
- Ismail, N., Safriani, A., & Asmar, A. R. (2024). The Effectiveness of The Indonesian Ombudsman in Managing The Administration during The Covid-19 Pandemic. *Alauddin Law Development Journal*, 6(1), 126–131. <https://doi.org/10.24252/aldev.v6i1.22414>
- Izzati, N. F. (2020). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *SASI*, 26(2), 176–187. <https://doi.org/10.47268/sasi.v26i2.235>
- Koeswayo, P. S., Handoyo, S., & Abdul Hasyir, D. (2024). Investigating the Relationship between Public Governance and the Corruption Perception Index. *Cogent Social Sciences*, 10(1), 1–35. <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2342513>
- Kumar, Ashok Praveenakumar, S. G. (2025). *Research Methodology*. Click Publishing. www.authorsclick.com

- OECD. (2024). *Business Ombudsman Institutions in Eastern Europe and Central Asia: New Trends and Good Practices*.
- Ombudsman RI. (2021). *Executive Summary of Public Service Standards Compliance Assessment 2021 (Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021)*.
- Ombudsman RI. (2025). Annual Report of The Ombudsman RI 2024. In *AIMS Materials Science* (Vol. 12, Issue 1). Ombudsman Republik Indonesia. <https://doi.org/10.3934/materci.2025004>
- Pambudi, A. S. (2024a). Analisis Substansi Pengaduan Masyarakat dan Popularitas Kelembagaan Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik di Daerah. *Jurnal Litbang Sukowati : Media Penelitian Dan Pengembangan*, 8(1), 148–164. <https://doi.org/10.32630/sukowati.v8i1.477>
- Pambudi, A. S. (2024b). Analysis of The Substance of Public Complaints and The Popularity of Public Service External Monitoring Institutions in The Region. *Jurnal Litbang Sukowati : Media Penelitian Dan Pengembangan: Media Penelitian Dan Pengembangan*, 8(1), 148–164. <https://doi.org/10.32630/SUKOWATI.V8I1.477>
- Pambudi, A. S., & Hidayat, R. (2022). Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional. *Bappenas Working Papers*, 5(2), 270–289. <https://doi.org/10.47266/bwp.v5i2.131>
- Pambudi, A. S., Putri, I. A. S., Agnelia, D. P., & Yudho, Mu. R. B. (2025). Priority Analysis of Big Data-Based Public Service Maladministration Supervision. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 16(1), 115–136. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.62870/jap.v16i1.31700>
- Pattberg, P., & Widerberg, O. (2016). Transnational multistakeholder partnerships for sustainable development: Conditions for success. *Ambio*, 45(1), 42–51. <https://doi.org/10.1007/S13280-015-0684-2/TABLES/1>
- Solihin, O. (2021). Implementasi big data pada sosial media sebagai strategi komunikasi krisis pemerintah. *Common: Jurnal Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Unikom*, 5(1), 56–66. <https://doi.org/10.34010/COMMON.V5I1.5123>
- Toba, H. (2015). Big Data: Menuju Evolusi Era Informasi Selanjutnya. *The 3rd Seminar Teknik Informatika Dan Sistem Informasi (SETISI)*, 1–6.
- Widyawati, C. S. (2024). Ombudsman dan Prinsip Venice: Penghormatan, Perlindungan dan Pemajuan Hak Asasi Manusia. *Jurnal Inovasi Global*, 2(9), 1217–1233. <https://doi.org/10.58344/jig.v2i9.157>
- Zuegel, K., Quintana, C., & Lannuzzi, M. (2018). *The Role of Ombudsman Institutions in Open Government* (No. 29; OECD Working Papers on Public Governance). <https://doi.org/10.1787/7353965f-en>



Pelayanan Kepolisian yang Berdampak dan Bermanfaat bagi Masyarakat: Studi Reformasi Pelayanan Polrestabes Surabaya

Agung Himawan¹, Purwanto², Sri Rahayu³, Djoko Hartono⁴, Laely Azkhiyah⁵

^{1,2,3} STIE Mahardhika Surabaya, ⁴IAI Al-Khoziny Sidoarjo, ⁵Praktisi Bidang Kesehatan

¹Agunghimawan.polrestabessurabaya@gmail.com

ABSTRACT

The reform of the Indonesian National Police demands the realization of police services that are not only professional but also provide real impact and benefits to the community. However, empirical studies on the implementation of police service innovations in producing impactful and beneficial services are still relatively limited. This study aims to analyze the implementation of service innovations at the Surabaya Police Headquarters in supporting the reform of the National Police towards community-oriented police services. The research used a qualitative approach with a case study design through observation, in-depth interviews, field studies, and a literature review. Data analysis was conducted using operational definitions of impactful and beneficial service variables adapted from service marketing management theory. The results of the study show that various service innovations, such as Surabaya City Police shine and light up, motor vehicle bazaar, command center and 110 call center service, static, mobile and body camera ETLE as well as emotional spiritual quates (ESQ) for the inmates of Surabaya City Police detention center, can improve service responsiveness, law enforcement transparency, and positive public perception of police performance. Technology-based innovations and adaptive public services have been proven to contribute to improving the quality of police services, directly perceived by the public. This study emphasizes the importance of strengthening internal oversight and consistent institutional reform to maintain the sustainability of impactful and beneficial police service innovations for the community.

Keywords: Civilian Police, National Police Reform, Public Services, Impactful Services, Service Innovation.

ABSTRAK

Reformasi Kepolisian Negara Republik Indonesia menuntut terwujudnya pelayanan kepolisian yang tidak hanya profesional, tetapi juga memberikan dampak dan manfaat nyata bagi masyarakat. Namun, kajian empiris mengenai implementasi inovasi pelayanan kepolisian dalam menghasilkan pelayanan yang berdampak dan bermanfaat masih relatif terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi inovasi pelayanan Polrestabes Surabaya dalam mendukung reformasi Polri menuju pelayanan kepolisian yang berorientasi pada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus melalui observasi, wawancara mendalam, studi lapangan, dan kajian literatur. Analisis data dilakukan menggunakan instrumen definisi operasional variabel pelayanan berdampak dan bermanfaat yang diadaptasi dari teori manajemen pemasaran layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai inovasi pelayanan, seperti Polrestabes Surabaya bersinar dan menyala, bazar kendaraan bermotor, *command center* dan layanan *call center* 110, ETLE statis, *mobile* dan *body* kamera serta *emotional spiritual quates* (ESQ) pada penghuni rumah tahanan Polrestabes Surabaya, mampu meningkatkan responsivitas layanan, transparansi penegakan hukum dan persepsi positif masyarakat terhadap kinerja kepolisian. Inovasi berbasis teknologi dan pelayanan publik yang adaptif terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepolisian yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan pengawasan internal dan konsistensi reformasi kelembagaan guna menjaga keberlanjutan inovasi pelayanan kepolisian yang berdampak dan bermanfaat bagi masyarakat.

Kata kunci: Polisi Sipil, Reformasi Polri, Pelayanan Publik, Pelayanan Berdampak, Inovasi Pelayanan.

PENDAHULUAN

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan lembaga negara yang bersifat sipil, yang ditandai dengan pemisahan antara Polri dari TNI (Tentara Nasional Indonesia) (Faharudin & Ramdhany, 2025). Hal ini dibarengi dengan tantangan pelayanan publik yang semakin kompleks, akibat tuntutan masyarakat yang meningkat akan layanan cepat, transparan dan terintegrasi. Kompleksitas ini dipicu oleh perkembangan teknologi, perubahan sosiokultur serta kebutuhan akan reformasi birokrasi yang lebih responsif (Budi, 2025).

Harapan masyarakat terhadap transformasi Polri pasca pemisahan dari TNI hingga kini belum sepenuhnya tercapai. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh berbagai tantangan kelembagaan dan meningkatnya ekspektasi publik terhadap pelayanan kepolisian yang profesional, transparan, dan akuntabel seiring perkembangan sosial dan teknologi (Siregar et al., 2021). Reformasi dan berbagai inovasi pelayanan telah dilakukan oleh Polri, namun dinamika lingkungan strategis, khususnya digitalisasi keamanan dan meningkatnya kompleksitas kejahatan transnasional, menuntut peningkatan kapasitas organisasi serta penguatan transparansi guna menjaga kepercayaan publik (Himawan, 2025). Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk memastikan pelayanan kepolisian mampu menjawab tuntutan masyarakat melalui praktik pelayanan yang profesional, bebas dari penyimpangan dan berorientasi pada kepentingan publik.

Reformasi Polri telah digulirkan Pemerintah melalui perubahan struktural, kelembagaan, kultural, instrumental, operasional dan sumberdaya manusia kepolisian, namun demikian aspek perubahan kultural masih menjadi tantangan utama dalam proses reformasi kelembagaan. Transformasi pola pikir (*mindset*) dan budaya kerja (*culture set*) menuju organisasi kepolisian yang humanis dan berorientasi pelayanan publik memerlukan konsistensi kebijakan serta pengawasan internal dan eksternal yang berkelanjutan (Zulfikar, 2026).

Penelitian sebelumnya mengenai reformasi birokrasi Polri menunjukkan bahwa inovasi teknologi, seperti *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) mampu meningkatkan efisiensi operasional dan transparansi penegakan hukum (Sulaiman, 2025). Namun demikian, studi tersebut menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi tidak sepenuhnya menggantikan pentingnya kehadiran polisi yang humanis dalam membangun relasi sosial dengan masyarakat. Penelitian oleh Beby Olivia & Agung Suharyanto menemukan hasil bahwa penerapan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) telah memberikan kontribusi positif berupa peningkatan kesadaran sebagian masyarakat untuk lebih disiplin berlalu lintas. Kesamaan temuan penelitian, terdapat kontribusi positif terkait inovasi pelayanan kepolisian. Keterbatasan penelitian, tidak menganalisis sejauhmana penerimaan negara bukan pajak dari ETLE mampu membawa dampak dan manfaat yang dirasakan masyarakat. Kemudian juga, belum menganalisis keberadaan teknologi apakah dapat menggantikan kehadiran polisi secara fisik yang humanis. (Olivia & Suharyanto, 2025).

Penelitian lainnya, menunjukkan bahwa tingkat apresiasi masyarakat terhadap kinerja kepolisian meningkat, ketika penegakan hukum dilakukan secara adil, tidak diskriminatif dan mengedepankan pendekatan keadilan restoratif (*restorative justice*) (Evryanne et al., 2026). Studi terbaru menunjukkan bahwa masyarakat lebih mengapresiasi Polri ketika penegakan hukum dilakukan tanpa tebang pilih dan mengedepankan keadilan restoratif (*restorative justice*) (Prasetyo, 2025). Penelitian oleh Ryan Adinata, dkk menemukan hasil bahwa penyelesaian perkara dengan konsep *restorative justice* membawa dampak positif pada penyelesaian perkara berbasis humanisme dan Hak Asasi Manusia (HAM) yang merupakan arah transformasi penting dalam sistem penegakan hukum di Indonesia dan dapat meningkatnya kepercayaan masyarakat. Kesamaan temuan penelitian, terdapat kontribusi positif terkait inovasi pelayanan kepolisian. Keterbatasan penelitian, tidak menganalisis sejauhmana penerapan konsep *restorative justice* mampu membawa dampak dan manfaat yang dirasakan masyarakat. Kemudian juga, belum menganalisis sejauhmana kendala teknis pelaksanaan konsep *restorative justice* tersebut (Adinata et al., 2025). Temuan-temuan tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan reformasi kepolisian tidak hanya ditentukan oleh inovasi teknologi, tetapi juga oleh sejauh mana pelayanan kepolisian mampu memberikan dampak nyata dan manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian lapangan dengan mengadopsi konsep pelayanan kepolisian berdampak (*impact policing*) yang dikembangkan melalui perspektif kualitas pelayanan (*service quality*) dan kepuasan pengguna layanan (*customer satisfaction*). Dalam teori manajemen pelayanan, kualitas layanan dipahami sebagai kemampuan organisasi memenuhi atau melampaui harapan penerima layanan yang pada akhirnya menghasilkan kepercayaan dan kepuasan publik (Widiastuti, 2026). Dimensi kualitas pelayanan meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik sebagai jaminan utama dalam menilai efektivitas pelayanan organisasi

(Prasastin & Rahmah, 2025). Dalam konteks kepolisian, pendekatan ini menempatkan masyarakat sebagai penerima layanan publik, sehingga keberhasilan Polri tidak hanya diukur dari capaian penegakan hukum, tetapi juga dari kemampuan pelayanan kepolisian mampu menciptakan rasa aman, nyaman dan kualitas hidup masyarakat.

Selain pendekatan kualitas pelayanan (*service quality*), penelitian ini juga menggunakan perspektif teori kemanfaatan (*utility theory*) yang menekankan bahwa keberhasilan institusi publik diukur dari sejauhmana kebijakan dan pelayanan mampu memaksimalkan manfaat sosial dan meminimalkan kerugian masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, konsep nilai layanan menempatkan masyarakat sebagai penerima manfaat utama, sehingga kualitas pelayanan harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan publik secara efektif. Perspektif pemasaran jasa memandang pelayanan sebagai proses.

Berdasarkan definisi para ahli mengenai pelayanan yang berdampak dan bermanfaat, maka dapat dirumuskan definisi operasional pelayanan Polri yang berdampak dan bermanfaat, yaitu merupakan tindakan pelayanan yang dilakukan oleh personel Polri untuk memenuhi dan melampaui harapan masyarakat guna menciptakan kepuasan publik. Pelayanan tersebut menekankan pada kehadiran Polri dalam mewujudkan rasa aman dan nyaman, sekaligus memberikan manfaat sosial berupa peningkatan kesejahteraan, dengan memaksimalkan kebahagiaan dan meminimalkan kerugian masyarakat. Konsep ini diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik.

Berdasarkan telaah terhadap penelitian sebelumnya, kajian yang ada cenderung berfokus pada efektivitas inovasi kelembagaan Polri, seperti penerapan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE), namun belum secara komprehensif menunjukkan bukti empiris mengenai persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap dampak nyata program-program tersebut, dalam meningkatkan kualitas hidup dan rasa aman publik.

Oleh karena itu, kebaruan penelitian ini terletak pada upaya menguji secara empiris sejauh mana program-program yang dilaksanakan oleh Polrestabes Surabaya, mampu memberikan pelayanan yang berdampak dan bermanfaat bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kesesuaian implementasi program dengan indikator pelayanan berdampak yang meliputi dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan memanfaatkan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi dan studi literatur yang relevan dengan topik penelitian. Analisis data dilakukan secara induktif dengan menggunakan instrumen definisi operasional dari variabel pelayanan berdampak dan bermanfaat sebagai kerangka analisis untuk mengkaji permasalahan penelitian serta merumuskan pemecahan masalah (Tapa et al., 2026).

Proses analisis dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan berdasarkan relevansi dan kualitas informasi yang diperoleh. Data yang telah dipilah kemudian dikompilasi untuk mendukung pemaparan permasalahan, mengidentifikasi ketimpangan serta merumuskan solusi yang dapat disajikan secara sistematis (Haifa et al., 2025). Penelitian ini dilaksanakan di wilayah hukum Polrestabes Surabaya, Polda Jawa Timur, pada periode September 2025 hingga Februari 2026.

HASIL

Data penelitian diolah, dianalisis dan disajikan berdasarkan aspek-dimensi dari definisi operasional pelayanan Polri berdampak dan bermanfaat, yaitu tindakan pelayanan yang dilakukan oleh personel Polri untuk memenuhi dan melampaui harapan masyarakat guna menciptakan kepuasan publik. Pelayanan tersebut menekankan pada kehadiran Polri dalam mewujudkan rasa aman dan nyaman, sekaligus memberikan manfaat sosial berupa peningkatan kesejahteraan, dengan memaksimalkan kebahagiaan dan meminimalkan kerugian masyarakat. Konsep ini diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik

Analisis Program Berdampak Polrestabes Surabaya.

1. Program “Polrestabes Surabaya Bersinar dan Menyala”

Di bawah kepemimpinan Kapolrestabes Surabaya, Kombes Pol Dr. Luthfie Sulistiawan,

S.I.K., M.H., M.Si., Polrestabes Surabaya menginisiasi program pelayanan bertajuk “Surabaya Bersinar dan Menyala” yang bertujuan meningkatkan rasa aman dan kenyamanan masyarakat melalui peningkatan kehadiran polisi di ruang publik. Program ini diwujudkan melalui penempatan personel pada titik rawan kemacetan pada pagi hari serta pelaksanaan patroli gabungan pada malam hari di wilayah permukiman dengan potensi gangguan keamanan.

Kehadiran personel pada jam-jam krusial menunjukkan dimensi keandalan (*reliability*) dan ketanggapan (*responsiveness*) pelayanan kepolisian, khususnya dalam pencegahan kejahatan jalanan dan pencurian kendaraan bermotor. Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa kegiatan patroli rutin berkontribusi terhadap meningkatnya persepsi keamanan masyarakat serta pengungkapan kasus curanmor dan pembobolan rumah.

2. Program Bazar Kendaraan Bermotor (Ranmor)

Program bazar kendaraan bermotor merupakan inovasi pelayanan publik berupa pengembalian barang bukti sepeda motor kepada pemilik sah tanpa biaya administrasi. Program ini dilaksanakan sebagai respons terhadap tingginya kasus pencurian kendaraan bermotor di Kota Surabaya sekaligus sebagai bentuk pelayanan kepolisian yang berorientasi pada kemanfaatan masyarakat.

Sebanyak lebih dari 800 unit sepeda motor hasil pengungkapan tindak pidana dikembalikan kepada pemiliknya. Program ini mencerminkan dimensi empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*) pelayanan, karena mampu mengurangi beban psikologis dan beban ekonomi karena kejahatan. Analisis tanggapan masyarakat melalui media sosial menunjukkan persepsi positif terhadap program tersebut. Testimoni korban curanmor yang di unggah melalui platform Tik Tok mengindikasikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian, terutama terkait transparansi dan bebas biaya.

Tabel 1. Data persepsi masyarakat berbasis media sosial terkait dampak dan manfaat yang dirasakan masyarakat.

No	Media Sosial TikTok	Tanggapan Korban Curanmor	Jenis Ranmor / Nopol	Alamat Pemilik Ranmor
	@eri.cahyadi	“Ucapan terima kasih kepada Polrestabes Surabaya dan pengambilan ranmor gratis”	Honda Supra, warna hitam / L 2312 OK	Tambaksari Pedukuhan, Surabaya
	@portallintashukn	Alhamdulillah, sudah kembali motor saya, terima kasih Pak Polisi, terima kasih Pak Kapolrestabes Surabaya telah menemukan motor saya dan boleh saya bawa pulang lagi tanpa biaya,” dan gratis pemasangan alarm motor.	Honda Beat / L 3061 BAZ	Kutisari, Surabaya
	@wong_jowo86a kunke2	“Merasa senang bahagia atas ketemuanya motor saya dan pengambilan ranmor gratis”	L 6647 CAK	Sidokapasan, Simokerta, Surabaya
	@surabayaTV	“Ucapan terima kasih kepada Polrestabes Surabaya”	Yamaha	Surabaya
	@ismadiyantosh	“Pengambilan sepeda motor gratis tis tis tis”	Yamaha Mio Soul, warna hitam	Dukuh Kupang Utara 1, Surabaya
	@luthfie.daily	“Terima kasih tidak dipungut biaya, gratiiiiiss”	L 6206 OH	Surabaya



Gambar 1. Proses penyerahan kendaraan bermotor hasil kejahatan kepada pemiliknya dan pelaksanaan Emotional Spiritual Quates (ESQ) Pada Penghuni Rumah Tahanan Polrestabes Surabaya.

Berdasarkan data diatas, dapat dianalisis bahwa melalui program bazar kendaraan bermotor, masyarakat merasakan transparansi layanan melalui pengambilan kendaraan gratis. Selain itu, membawa dampak sosial dimensi peningkatan kesejahteraan berupa memaksimalkan kebahagiaan masyarakat akibat ditemukannya kendaraan mereka dan meminimalkan kerugian masyarakat akibat kehilangan kendaraan mereka serta meningkatnya kepercayaan publik.

3. Command center Polrestabes Surabaya dan layanan call center 110

Command Center Polrestabes Surabaya yang terintegrasi dengan layanan *call center* 110 berfungsi sebagai pusat kendali pelaporan darurat berbasis teknologi informasi. Sistem ini memungkinkan penerimaan laporan masyarakat secara *real time* dan mempercepat respon petugas lapangan.

Berdasarkan wawancara dengan informan “SYG” (ketua RW 5 Kelurahan Ketintang) aparat kepolisian merespons laporan gangguan kamtibmas secara cepat setelah masyarakat menghubungi layanan tersebut (wawancara, Januari 2026). Temuan ini menunjukkan peningkatan dimensi responsive (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) dalam pelayanan kepolisian.

”Selaku ketua Rukun Warga 5 Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Kota Surabaya, kami benar-benar merasakan dampak dan manfaat adanya command center Polrestabes Surabaya dan layanan call center 110. Hal ini kami alami sewaktu terjadi gangguan kamtibmas di wilayah kami, Polsek Gayungan Polrestabes Surabaya bergerak cepat mendatangi TKP setelah kami menghubungi layanan tersebut. Selanjutnya diduga pelaku dan korban dibawa ke kantor Polsek Gayungan Polrestabes Surabaya untuk membuat laporan Polisi dan memberikan keterangan”

4. Implementasi ETLE statis, ETLE mobile dan body kamera

Penerapan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) statis dan *mobile* serta penggunaan body kamera merupakan bentuk digitalisasi dalam penegakan hukum. Teknologi ini meningkatkan transparansi serta akuntabilitas pelayanan kepolisian. Menurut keterangan informan, penggunaan teknologi pengawasan digital bertujuan meningkatkan profesionalitas personel sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

5. Program Emotional Spiritual Quates (ESQ) Pada Penghuni Rumah Tahanan Polrestabes Surabaya.

Polrestabes Surabaya menginisiasi program *Emotional Spiritual Quates* (ESQ) pada penghuni rumah tahanan Polrestabes Surabaya, untuk memberikan dukungan psikologis dan memberikan penguatan spiritual kepada mereka. Dukungan psikologis bertujuan untuk menjaga stabilisasi emosi mereka saat berada di rumah tahanan Polrestabes Surabaya dan penguatan spiritual bertujuan untuk menanamkan nilai-nilai agama agar ketika kembali ke lingkungan masyarakat tidak

mengulang perbuatan pidana mereka serta menjadi masyarakat yang produktif. Temuan pada program ini, mengandung dimensi empati (*empathy*).

Indikator Pelayanan Kepolisian Berdampak dalam Perspektif Kemanfaatan Sosial

Dalam upaya mewujudkan keamanan dalam negeri, institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia terus bertransformasi untuk menghadirkan pelayanan publik yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memberikan dampak nyata kepada masyarakat. Konsep Pelayanan berdampak dalam penelitian ini mengadopsi perspektif utilitarian yang menekankan pada upaya memaksimalkan kebahagiaan sosial serta meminimalkan kerugian masyarakat melalui kualitas pelayanan kepolisian.

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan mempresentasikan kemampuan institusi kepolisian dalam memberikan pelayanan secara konsisten, akurat dan sesuai standar operasional. Kepastian pelayanan, baik dalam administrasi maupun penanganan laporan masyarakat, berkontribusi dalam mengurangi ketidakpastian hukum yang berpotensi menimbulkan keresahan sosial.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan menunjukkan kesiapan aparat kepolisian dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Respons yang sigap terhadap laporan darurat berfungsi mencegah eskalasi permasalahan serta meningkatkan rasa aman masyarakat dalam situasi krisis.

3. Jaminan Rasa Aman (*Assurance*)

Dimensi jaminan berkaitan dengan kompetensi, integritas serta profesionalitas personel kepolisian dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat. Kepercayaan publik terbentuk ketika masyarakat meyakini bahwa aparat kepolisian bertindak secara adil dan dapat diandalkan.

4. Empati (*Empathy*)

Dimensi empati mencerminkan kemampuan personel kepolisian dalam memahami kondisi psikologis dan sosial masyarakat. Pendekatan humanis dalam pelayanan memungkinkan terbangunnya kedekatan emosional antara masyarakat dengan aparat kepolisian, khususnya bagi kelompok rentan atau korban tindak pidana.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik meliputi kualitas sarana prasarana pelayanan, pemanfaatan teknologi digital serta kehadiran personel kepolisian di ruang publik. Lingkungan pelayanan yang tertata dan modern dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat serta memperkuat persepsi profesionalitas institusi.

6. Kesejahteraan Masyarakat (*Social Welfare Outcome*)

Sebagai pengembangan dari model SERVQUAL, penelitian ini menambahkan indikator kesejahteraan masyarakat sebagai *outcome* pelayanan kepolisian. Pelayanan efektif tidak hanya diukur dari proses pelayanan, tetapi juga dampaknya terhadap peningkatan kualitas hidup, stabilitas sosial dan berkurangnya rasa takut terhadap kejahatan. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan kepolisian tercermin pada terciptanya kondisi masyarakat yang lebih aman, produktif dan sejahtera.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa program-program inovasi pelayanan yang dilaksanakan oleh Polrestabes Surabaya telah menunjukkan kontribusi nyata dalam menghadirkan pelayanan kepolisian yang berdampak dan bermanfaat bagi masyarakat. Implementasi program tersebut merefleksikan upaya konkret reformasi Polri melalui pendekatan pelayanan publik yang berorientasi pada kemanfaatan sosial, yaitu memaksimalkan kebahagiaan masyarakat dan meminimalkan penderitaan sosial akibat gangguan keamanan dan ketidakpastian pelayanan.

1. Program Polrestabes Surabaya bersinar dan menyala, bazar kendaraan bermotor, *command center* dan layanan call center 110, ETLE statis, ETLE mobile dan body kamera serta *emotional spiritual quates* (ESQ) pada penghuni rumah tahanan Polrestabes Surabaya merupakan inovasi pelayanan yang meningkatkan rasa aman masyarakat, mempercepat respons kepolisian serta meminimalkan interaksi transaksional dalam penegakan hukum lalu-lintas. Program-program tersebut dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat melalui peningkatan keamanan, kemudahan pelayanan dan pemulihan kerugian sosial akibat tindak kriminalitas.

2. Implementasi pelayanan kepolisian yang memenuhi dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik menunjukkan kesesuaian dengan indikator kualitas pelayanan publik berbasis *service quality*. Pemenuhan indikator tersebut berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat, efisiensi pelayanan birokrasi kepolisian serta terciptanya stabilitas sosial yang mendukung kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan reformasi kepolisian tidak hanya diukur dari aspek penegakan hukum semata, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan kepolisian mampu memberikan dampak sosial yang nyata dan dirasakan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinata, R., Nugraha, A. F., Permadi, Y. T., Arsandho, H., Alam, S. B., Kepolisian, P., & Kepolisian, A. (2025). Optimalisasi Peran Kepolisian dalam Meningkatkan Penegakan Hukum Berbasis HAM Melalui Pendekatan Restorative Justice. *Proceedings of Police Academy*, 1(1), 150–165.
- Budi, E. (2025). Polri untuk Masyarakat: Dalam Paradigma Pemidanaan Modern Berdasarkan KUHP Nasional guna Mewujudkan Perlindungan Hukum Masyarakat. *Proceedings of Police Academy*, 1(1), 132–149.
- Evryanne, D., Angkasa, & Budiyono. (2026). Efektivitas Restorative Justice terhadap Penegakan Hukum Tindak Pidana Pencurian di Wilayah Hukum Polresta Cilacap. *Jurnal Hukum dan Kesejahteraan*, 7(1), 1–13.
- Faharudin, & Ramdhany, S. F. (2025). Tinjauan Yuridis Eksistensi Kepolisian Negara Republik Indonesia Dalam Ketatanegaraan Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum Kanturuna Wolio*, 6(2), 156–165.
- Haifa, N. M., Nabilla, I., Rahmatika, V., Hidayatullah, R., & Harmonedi, H. (2025). Identifikasi Variabel Penelitian, Jenis Sumber Data dalam Penelitian Pendidikan. *Dinamika Pembelajaran: Jurnal Pendidikan dan Bahasa*, 2(2), 256–270.
- Himawan, B. (2025). Kajian Normatif terhadap Tantangan Penegakan Hukum atas Tindak Pidana Scam Lintas Negara di Era Globalisasi. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Ilmu-Ilmu Sosial, Dan Hukum*, 1(1), 1–16.
- Olivia, B., & Suharyanto, A. (2025). Efektivitas Penerapan Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) melalui Pengawasan CCTV dalam Penertiban Lalu Lintas di Jalan Balai Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 7(9), 125–134.
- Prasastin, O. V., & Rahmah, A. S. N. (2025). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Widina.
- Prasetyo, D. (2025). *Keadilan restoratif strategi transformasi menuju Polri presisi*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Siregar, S. N., Bhakti, I. N., Samego, I., Yanuarti, S., & Haripin, M. (2021). *Reformasi Struktural Polri Tahun 1999-2010*. CV. Andi Offset (Anggota IKAPI).
- Sulaiman, F. R. (2025). *Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem E-Tilang (Studi Kasus: Satuan Lalu Lintas Polrestabes Semarang)*. (Skripsi) Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Tapa, I. G. F. S., Putri, A. N., Rohima, S., & Pratomo, B. (2026). *Metode Penelitian*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Widiastuti, I. (2026). *Manajemen Pelayanan Publik*. HADLA Media Informasi.
- Zulfikar, M. (2026). *Reformasi Kultural: Polri Menuju Institusi Sipil yang Memihak Masyarakat*. <https://sumbar.antaranews.com/Berita/744914/Reformasi-Kultural-Polri-Menuju-Institusi-Sipil-Yang-Memihak-Masyarakat> (di akses 25 September 2025)



Career Meaning-Making through State-Funded Education: Evidence from Singapore's Policing Institution

Bilqis Oktaviani Putri¹, Sarah Novianti², Hartika Arbiyanti³

^{1,2,3}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

¹bilqisop@upnvj.ac.id

ABSTRACT

The scholarship schemes have increasingly become strategic instruments for human resource development in modern police organizations. This study examines how long-established scholarship policies function as mechanisms for leadership development and talent governance within the Singapore Police Force (SPF). Employing a qualitative dominant mixed methods approach, the research integrates descriptive quantitative mapping of official scholarship data with qualitative analysis of publicly available awardee testimonies. The findings reveal that SPF scholarship schemes are embedded within a coherent institutional architecture spanning pre-service and in-service stages, locally and overseas, and jointly governed by central and sectoral agencies. Beyond structural design, officers experience scholarship pathways as formative career processes that shape strategic capacity, leadership learning, professional identity, and service values through the interaction of education, rotational assignments, and early responsibility. The study demonstrates that the impact of scholarships depends less on study location than on policy design and career integration. By situating the SPF case within human resource development and public sector leadership frameworks, this research contributes to policing studies and offers comparative insights for police organizations seeking to strengthen leadership development through education scholarship, including in the Indonesian National Police (INP).

Keywords: education scholarship, human resources development, Singapore police force, policy design.

ABSTRAK

Skema beasiswa semakin berkembang sebagai instrumen strategis dalam pengembangan sumber daya manusia di organisasi kepolisian modern. Penelitian ini mengkaji bagaimana kebijakan beasiswa yang telah berlangsung lama berfungsi sebagai mekanisme pengembangan kepemimpinan dan tata kelola talenta di lingkungan Kepolisian Singapura (*Singapore Police Force/SPF*). Dengan menggunakan pendekatan *mixed-methods* yang didominasi metode kualitatif, penelitian ini mengintegrasikan pemetaan kuantitatif deskriptif atas data resmi beasiswa dengan analisis kualitatif terhadap testimoni penerima beasiswa yang tersedia secara publik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa skema beasiswa SPF tertanam dalam suatu arsitektur kelembagaan yang koheren, mencakup tahap *pre-service* dan *in-service*, baik pendidikan dalam negeri maupun luar negeri, serta dikelola secara bersama oleh lembaga pusat dan sektoral. Di luar aspek desain struktural, personel kepolisian memaknai jalur beasiswa sebagai proses karier yang bersifat formatif, yang membentuk kapasitas strategis, pembelajaran kepemimpinan, identitas profesional, serta nilai-nilai pengabdian melalui interaksi antara pendidikan, penugasan rotasional, dan pemberian tanggung jawab sejak dini. Penelitian ini menunjukkan bahwa dampak beasiswa lebih ditentukan oleh desain kebijakan dan integrasinya dengan jalur karier dibandingkan oleh lokasi studi semata. Dengan menempatkan kasus SPF dalam kerangka pengembangan sumber daya manusia dan kepemimpinan sektor publik, penelitian ini berkontribusi pada kajian ilmu kepolisian serta menawarkan wawasan komparatif bagi organisasi kepolisian yang berupaya memperkuat pengembangan kepemimpinan melalui beasiswa pendidikan, termasuk di Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri).

Kata kunci: beasiswa pendidikan, pengembangan SDM, kepolisian Singapura, desain kebijakan.

INTRODUCTION

Singapore's transformation from a newly independent and resource-constrained state in the 1960s into a highly developed country has been widely attributed to its long-term investment in human capital (Cheang & Lim, 2023). Since the early post-independence period, the Singapore government has treated scholarships as a central state strategy to develop a competent, loyal, and professional bureaucracy, including within the police force. Education, both domestic and overseas, has been systematically used not merely to upgrade individual qualifications but to cultivate future leaders capable of supporting state building, institutional consolidation, and policy capacity over time (OECD, 2021; Denhardt & Denhardt, 2015). Within this broader governance approach, the Singapore Police Force (SPF) has emerged as one of the earliest uniformed institutions to institutionalize scholarship-based career development as part of its long-term organizational strategy (Ye, 2021).

In this context, contemporary scholarship schemes in policing are no longer framed as individual career incentives, but as strategic investments aimed at shaping future leaders capable of operating across operational, policy, and inter-agency domains (Wu et al., 2015; Terpstra & Schaap, 2022). The literature emphasizes that advanced education enables police officers to navigate policy complexity, ethical dilemmas, and cross-sectoral coordination more effectively, thereby strengthening organizational performance beyond routine law enforcement functions (Mawer, 2017; Blagg & Blom, 2018). As a result, scholarship policies are increasingly expected to contribute not only to technical competence but also to the internalization of organizational values, adaptive capacity, and public service orientation over the long-term (Putri et al., 2021).

Research on police education and leadership development further demonstrates a strong association between advanced education and improved decision-making quality, ethical judgment, and strategic performance within policing institutions (Loveday, 2018). Empirical studies indicate that in developed policing systems, scholarships are systematically embedded within structured career pipelines that combine education with rotational postings, leadership grooming, and progressive responsibility (Ye, 2021). However, the literature has tended to prioritize formal training outcomes and institutional reform agendas, while paying comparatively limited attention to how long-standing scholarship systems operate across different career stages, particularly the distinction between pre-service and in-service pathways. Extensively, how officers themselves interpret the long-term impact of such educational schemes on their careers and professional identities (Frade & Walsh, 2026).

Parallel to this, the state of the art in public sector human resource governance underscores the importance of policy coherence, whereby education, promotion, and leadership development are integrated within a unified institutional design rather than implemented as fragmented initiatives (Staroňová & Gajduschek, 2019). In the policing sector, this approach is reflected in differentiated scholarship architectures that distinguish elite leadership tracks, merit-based reinforcement mechanisms, and specialist pathways, while maintaining strong institutional bonding and career integration (Miao et al., 2019). Evidence from mature systems suggests that such integrated scholarship designs contribute not only to leadership acceleration but also to officers' mental resilience and sustained organizational commitment, particularly in high pressure operational environments (Lu & Petersen, 2023; Dudinskaya, 2025).

Building on this literature, this study adopts a human resource development (HRD) framework that conceptualizes scholarships as an integrated policy cycle linking organizational needs, educational design, implementation processes, and long-term outcomes. The scholarship model for HRD emphasizes a sequential logic comprising: (1) needs analysis; (2) program design; (3) implementation; (4) output; (5) outcomes, all of which are continuously reinforced through monitoring and evaluation mechanisms (Setiabudi et al., 2020). Within this framework, scholarships operate at the intersection of organizational objectives and individual development, requiring alignment between institutional competency needs, university-based learning processes, and post-study career deployment. Such an approach is particularly relevant to policing organizations, where both pre-service and in-service scholarships must translate academic learning into leadership capacity, professional identity, and organizational effectiveness over time (Setiabudi et al., 2020).

Despite this growing body of literature, empirical studies that combine system level analysis of scholarship architectures with insight into officers' perceptions across career stages remain limited, particularly in the context of policing institutions outside Western Europe and North America. By applying this HRD oriented scholarship model to the case of SPF, this study positions awardee testimonies and scholarship pathways as empirical manifestations of how structured needs

analysis, coordinated university collaboration, and sustained monitoring contribute to measurable outcomes such as enhanced competencies, officer engagement, and institutional effectiveness, thereby providing a coherent analytical lens for comparative learning in the Indonesian policing context.

By integrating policy level mapping of scholarship schemes with analysis of awardee testimonies, this research seeks to advance understanding of how long established scholarship policies function as instruments of leadership formation, strategic capacity building, and professional socialization within policing institutions. Within this context, this study raises the following research questions: *How are diverse scholarship schemes structured and governed to support long-term leadership development in a police organization? How do officers perceive and make sense of these scholarship experiences across different career stages in relation to their professional roles and institutional trajectories?* While the primary analytical focus remains on the Singapore Police Force (SPF), the insights generated from this analysis offer comparative relevance for other police organizations, including the Indonesian National Police (INP), particularly in efforts to systematically map, refine, and expand existing scholarship frameworks with LPDP.

METHOD

Two primary types of data were used in this study. First, descriptive quantitative data were obtained from official Singapore government sources, including publicly accessible websites and policy documents issued by SPF, the Ministry of Home Affairs (MHA), and the Public Service Commission (PSC). These data include information on the types of scholarships available, administering institutions, study locations, destination countries, and fields of study. All quantitative data were compiled, categorized, and processed by the author to produce a systematic mapping of the SPF scholarship landscape. Secondly, qualitative data were drawn from officially published testimonies of SPF scholarship awardee, as presented in SPF scholarship booklets. Taken together, the descriptive quantitative policy data provide a structured overview of the scholarship landscape, while the qualitative testimonies offer contextualized and interpretive insights into officers' lived experiences, reflecting the complementary strengths of combining quantitative description with inductive qualitative analysis in policy-oriented research (Schutt, 2018).

Analytical Strategy

The quantitative component of the study employs descriptive policy analysis to map the structure of SPF scholarship schemes, focusing on key dimensions such as scholarship type, administering authority (PSC, MHA, or SPF), study location (local vs. overseas), destination countries, and disciplinary fields. This mapping serves to clarify the scope, differentiation, and institutional layering of scholarship policies within the SPF system. Hereafter, the qualitative component applies thematic analysis to awardee testimonies in order to identify recurring patterns in how officers describe the impact of scholarships on their careers, leadership development, strategic thinking, and professional values. Following established qualitative procedures, the analysis involved familiarization with the data, initial coding, theme development, and refinement through iterative comparison across testimonies (Nowell et al., 2017). Only themes articulated by multiple awardees were treated as analytically significant, while singular narratives were considered individual experiences rather than representative patterns.

Testimonials were document based qualitative analysis, not human subject interviewing. The awardees listed in Table 1 were purposively selected for testimonial analysis to capture variation across time, scholarship type, and career trajectory within the Singapore Police Force. The sample spans scholarship cohorts from the early 1990s to the 2010s, allowing the analysis to reflect how scholarship experiences are perceived across different institutional phases and policy contexts. In addition, the selected awardees represent a range of scholarship schemes, including force-specific and centrally administered scholarships, as well as both local and overseas education pathways, thereby enabling comparison across different forms of educational support. At the time their testimonies were recorded (SPF, 2018; SPF, 2021), the awardees occupied diverse organizational positions, ranging from operational roles to senior leadership appointments within the SPF and the Ministry of Home Affairs, providing insight into how scholarship experiences are perceived and interpreted over time by officers who have undergone different scholarship pathways and different stages of professional development.

Table 1. Testimonial Sample of Singapore Police Force Scholarship Awardees

No	Name	Scholarship 's year	Scholarship Schemes	Position at the time of testimony
1	Lim Kok Thai	1991	Local Merit Scholarship (LMS)	Deputy Commissioner, SPF
2	Tan Chye Hee	1992	The Singapore Police Force Scholarship	Deputy Commissioner, SPF
3	Lau Peet Meng	1994	The Singapore Police Force Scholarship	Deputy Commissioner, SPF
4	Zhang Weihuan	2001	The Singapore Police Force Scholarship	Deputy Assistant Commissioner, SPF
5	Xie Xingmao	2005	The Singapore Police Force Scholarship	Assistant Director of Police, MHA
6	Tan Yong Liang	2007	The Singapore Police Force Scholarship	Assistant Director, Joint Ops, MHA
7	Shaun Lim Yung Shen	2012	President's Scholarship + SPF Scholarship	Inspector, SPF
8	Joshua Ebenezer Jesudason	2013	President's Scholarship + SPF Scholarship	Investigation Officer, SPF

This purposive sampling strategy aligns with qualitative research principles that emphasize maximum variation in order to enhance analytical depth and transferability, rather than statistical representativeness (Nowell et al., 2017; Schutt, 2018). The testimonies were drawn from officially published SPF and MHA materials, ensuring consistency of source credibility and institutional relevance.

Validity and Rigor

To enhance analytical rigor, source triangulation was applied by cross referencing quantitative policy data with qualitative testimonial evidence and official institutional narratives (Carter et al., 2014). This approach helps ensure that interpretations are grounded in multiple forms of evidence rather than relying on a single data source. The study prioritizes analytical and policy relevance over statistical generalization, with the aim of generating insights into how scholarship systems function as integrated human resource development instruments in a policing context.

FINDINGS

Institutional Architecture of Scholarship Schemes

The scholarship landscape within SPF is embedded in a broader Home Team's human resource ecosystem that distinguishes between force specific scholarships and cross agency scholarship schemes administered at the ministerial level. The MHA Uniformed Scholarship, are structured as competitive schemes across multiple Home Team agencies, including the Singapore Civil Defence Force (SCDF), Immigration & Checkpoints Authority (ICA), Singapore Prison Service (SPS), and the Central Narcotics Bureau (CNB), requiring SPF candidates to compete with officers from parallel security institutions for limited awards (MHA of Singapore, 2026). Alongside these, other scholarships, most notably the Singapore Police Force Scholarship (SPFS) managed by PSC, are designed exclusively for careers within the SPF and are positioned as elite leadership pathways aligned with long-term SPF's policing roles (SPF, 2024).

This dual structure reflects a policy design in which talent development operates simultaneously through organization specific grooming mechanisms and interagency meritocratic competition, reinforcing both institutional identity and whole of government cohesion. Official MHA's scholarship documents further illustrate that scholarship schemes are differentiated not only by agency affiliation, but also by career track, stage of entry, and disciplinary orientation, while remaining anchored to a common Home Team mission of safeguarding internal security (MHA of Singapore, 2026). Historical accounts of the SPF scholarship programme likewise underscore that local and overseas scholarships have long functioned as strategic instruments for attracting, selecting, and retaining high potential officers, with scholars subsequently deployed across leadership, policy, and operational roles both within and beyond the SPF (National Archives of Singapore, 2004). Taken together, these features portray a scholarship system that is not monolithic, but layered and competitive, balancing force specific leadership cultivation with cross

agency talent circulation within Singapore's internal security architecture.

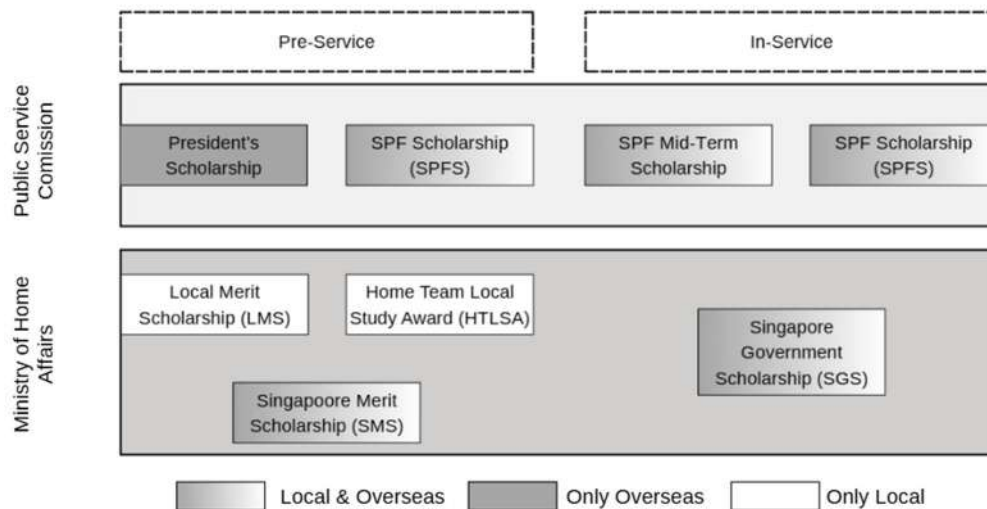


Figure 1. Institutional Structure of SPF's Scholarship Schemes by Career Stage and Administering Authority

Source: Author's analysis (SPF, 2024; MHA of Singapore, 2016; 2017; 2018; 2019; 2020; 2021; 2022; 2023; 2024; 2025; 2026)

As illustrated in Figure 1, scholarship schemes are clearly differentiated along three dimensions: career stage (pre-service and in-service), multi-layered institutional architecture (PSC and MHA), and study modality, i.e., local and overseas. This structure reflects a deliberate policy design in which scholarships are embedded within a broader human resource development framework rather than administered as isolated educational benefits.

At the pre-service level, elite scholarships administered by the PSC, such as the President's Scholarship and the SPF Scholarship (SPFS), function as early talent identification mechanisms, signalling long-term leadership expectations prior to entry into the force. In parallel, MHA's managed schemes such as the Local Merit Scholarship (LMS) and the Home Team Local Study Award (HTLSA) provide alternative entry pathways that emphasize manpower sustainability and operational alignment that study at a local university, while the Singapore Merit Scholarship (SMS) provides two options, local and overseas. At the in-service stage, the sponsorship schemes reinforce leadership development for mid-career officers to enable them to demonstrate performance, as of extending the scholarship system across the full policing career lifecycle.

From a theoretical perspective, such a design aligns with arguments that effective public sector human resource development requires balancing organizational specificity with whole of government integration (Staroňová & Gajduschek, 2019). In the SPF context, force specific scholarships strengthen professional socialization and identity formation, while cross agency competition introduces broader benchmarks of excellence and inter agency legitimacy. Especially with the existence of two scholarship schemes, namely pre-service and in-service. This case therefore, exemplifies how scholarship governance can function simultaneously as a leadership grooming mechanism and a coordination tool within a wider internal security. Importantly, the findings show that governance responsibilities are functionally differentiated but institutionally coordinated, with PSC setting overarching meritocratic standards and aligning scholarship pathways with operational and leadership needs. This layered governance arrangement supports policy coherence between education, career deployment, and leadership progression, consistent with the HRD framework.

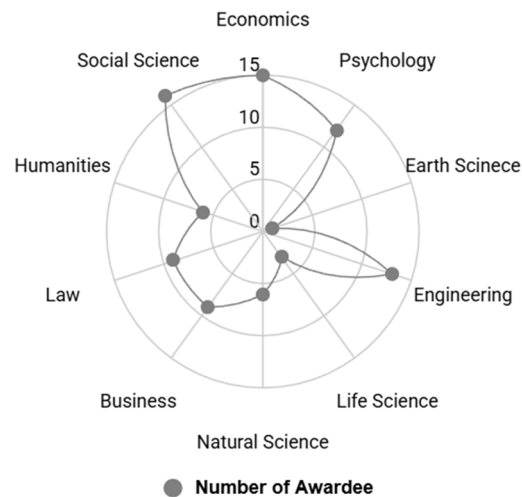


Figure 2. Distribution of Fields of Study among Scholarship Awardee, 2016-2025
Source: Author's calculation (MHA of Singapore, 2016; 2018; 2019; 2020; 2022; 2023; 2024; 2025)

Hereafter, as shown in Figure 2, awardees pursue studies across social sciences, economics, engineering, psychology, law, business, and natural sciences, with no single discipline overwhelmingly dominant. It indicates that scholarship awardee fields of study reveal a high degree of disciplinary diversity, suggesting that SPF scholarship policy prioritizes broad-based competency development rather than narrow technical specialization or policing studies. This distribution indicates that educational scholarship is intended to cultivate a mix of analytical, managerial, technological, and socio-behavioural competencies relevant to contemporary policing challenges. The prominence of social sciences and economics points to an emphasis on policy analysis and governance capacity, while the presence of engineering and natural sciences reflects the growing importance of technological and operational innovation. The diversity of fields further suggests that the SPF does not prescribe a singular educational pathway for leadership development, but instead adopts a pluralistic approach that accommodates different professional orientations within a unified institutional framework.

This pattern resonates with contemporary scholarship on police professionalism, which emphasizes the need for multidimensional skill sets to address complex policy, organizational, and societal challenges (Terpstra & Schaap, 2022; Loveday, 2018). Scholars of public sector leadership argue that exposure to diverse academic disciplines enhances strategic thinking and ethical reasoning by enabling officers to interpret problems through multiple cognitive frames (Wu et al., 2015). The SPFS portfolio reflects this perspective by avoiding over concentration in any single field, thereby cultivating leadership cohorts with complementary forms of expertise. Such diversity is consistent with HRD perspectives that view education as a means of expanding organizational problem solving capacity rather than producing uniform technical profiles (Setiabudi et al., 2020). From a policy perspective, this finding underscores that the scholarship schemes are designed to support complementary skill sets across the organization, enabling leadership teams to draw on varied forms of expertise when addressing complex security, policy, and organizational issues.

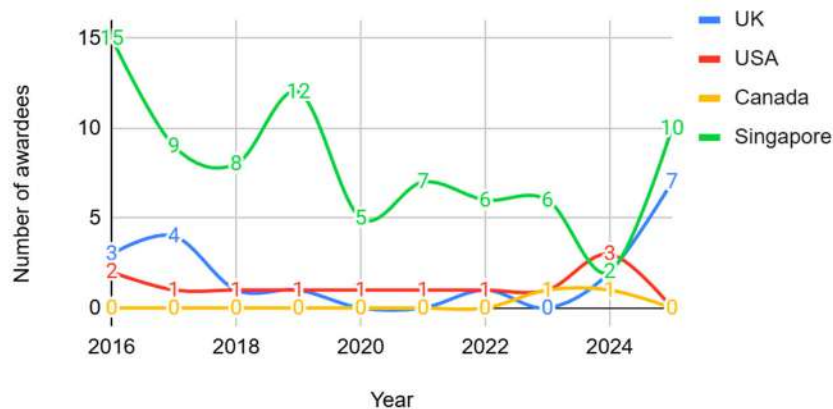


Figure 3. Trends in Scholarship Countries Destination, 2016-2025

Source: Author's calculation (MHA of Singapore, 2016; 2017; 2018; 2019; 2020; 2021; 2022; 2023; 2024; 2025)

The quantitative analysis of overseas scholarship destinations demonstrates a highly concentrated international orientation, with awardees primarily pursuing education in the United Kingdom, the United States, and Canada, as illustrated in Figure 3. Across the observed period, these three countries account for the majority of overseas scholarship placements, while other destinations remain marginal or absent. This concentration suggests that SPF scholarship policy favours education systems associated with established governance traditions, mature public administration frameworks, and advanced policing and security studies. The temporal trend also indicates fluctuations in the number of awardees sent abroad over time, reflecting adaptive adjustments to manpower needs, fiscal considerations, and broader policy priorities rather than ad hoc individual choices. In the context of Indonesia, the number of overseas LPDP scholarship recipients from INP personnel in one year can reach 37 awardees (Pratama, 2021). Meanwhile, the total number presented in Figure 3. in overseas scholarships in almost a decade is only 33, which is still smaller than the number of scholarships in INP for one year.

Notably, overseas education functions as a selective component within the broader scholarship system rather than a universal requirement. However, the small number of overseas scholarships awarded appears to be a barrier to broad overseas education opportunities for SPF personnel. Meanwhile, local scholarships continue to play a substantial role, reinforcing institutional continuity and contextual relevance, while overseas scholarships provide targeted exposure to international perspectives and policy environments. This dual-track approach highlights how international education is strategically integrated into, rather than privileged over, domestic capacity building efforts.

Importantly, overseas scholarships constitute only one component of the broader SPF scholarship system, complementing rather than displacing local education pathways. This dual-track approach corresponds with scholarly cautions that international education yields organizational benefits only when embedded within domestic career structures and institutional deployment strategies (Peters, 2018). The SPF case thus illustrates how overseas education can be leveraged as a targeted policy instrument for strategic capacity building, while maintaining continuity and contextual relevance through locally anchored scholarship schemes.

Taken together, the findings show that the SPF scholarship system is structured as a coherent, lifecycle-oriented policy architecture that combines differentiated scholarship schemes, coordinated governance arrangements, diverse educational pathways, and selective international exposure. Rather than treating scholarships as standalone educational opportunities, the SPF embeds them within a long-term leadership development strategy that spans recruitment, mid-career reinforcement, and senior leadership preparation. This configuration is consistent with contemporary theories of public sector human capital development, which emphasize the alignment of education, career progression, and organizational values as prerequisites for sustainable leadership development in high stakes institutions such as policing (Setiabudi et al., 2020) These findings provide an empirical foundation for examining how scholarship policies function as instruments of organizational development, which is further explored through officer testimonies in subsequent sections.

Officers' Experiences and Career Meaning-Making of Scholarship Pathways ***Scholarship as an Instrument for Shaping Long-Term Career and Leadership Pathways***

The testimonies of scholarship awardees consistently indicate that both domestic and overseas scholarships are understood as entry points into long-term policing career pathways, rather than as standalone educational support. This perception emerges across generations and scholarship types. Lim Kok Thai, an awardee of the LMS (domestic), emphasized that the scholarship “*would not only see me through my university studies, but more importantly, it would offer me an exciting career in the SPF*” (SPF, 2018). This statement is significant as it demonstrates that even domestically funded scholarships are positioned as integral components of an institutional career design, rather than alternative or peripheral routes within the organization.

A similar perspective was articulated by overseas scholarship awardees. Zhang Wei-han stressed that for scholarship holders, “*it is not only a scholarship that they are signing up for but more importantly a career*” (SPF, 2021). The shared meaning articulated by both domestic and overseas awardees suggests that the location of study does not alter institutional expectations placed upon awardees. Instead, scholarships function as mechanisms of early selection and institutional socialization, binding individuals to leadership trajectories within the police force from the outset.

This orientation is further reinforced by the testimonies of younger-generation awardees. Shaun Lim Yung Shen stated that he sought a profession “*in which getting out of bed every morning would mean something*,” and found this sense of purpose within a policing career following the scholarship (SPF, 2018). Thus, scholarships not only structure formal career pathways but also shape the psychological orientation of awardees toward sustained institutional commitment.

Expansion of Strategic Capacity and Policy-Oriented Thinking

One of the most prominent impacts of scholarships identified in the awardees' testimonies is the shift from technical to operational thinking toward strategic and policy-oriented perspectives. Education, whether undertaken domestically or overseas, provides analytical frameworks that broaden how awardees conceptualize policing within the wider governance system. Lau Peet Meng noted that his experiences led him to realize that “*we can't simply think in abstract and conceptual terms because our policies have a real impact on the daily lives of Singaporeans*” (SPF, 2018). This statement underscores that the strategic capacities developed through scholarships extend beyond theoretical knowledge to encompass real-world policy consequences.

Such policy awareness is further reinforced through cross-agency exposure. Lau Peet Meng described his secondments to the Ministry of Foreign Affairs and the Ministry of Education as experiences that significantly expanded his intersectoral perspective (SPF, 2018). These experiences suggest that scholarships facilitate the integration of policing with broader public policy domains, preparing awardees for strategic roles that transcend internal organizational boundaries.

This pattern is also evident among later cohorts. Tan Yong Liang emphasized that his post-study experiences enabled him to understand “*the analysis and thinking behind policies and legislation*” (SPF, 2021). The consistency of these narratives across cohorts indicates that the strategic impact of scholarships is not contingent on era or study location, but rather reflects the intentional design of the scholarship policy itself.

Accelerated Responsibility, Rotational Assignments, and Early Leadership Learning

Scholarships also have a significant impact on the acceleration of responsibility and the intensity of leadership learning. Awardees frequently describe career trajectories characterized by rapid rotations and direct exposure to diverse organizational functions. Xie Xingmao stated that “*within a short period of four years, I would be put through three main postings - ground, staff, and command stints*” (SPF, 2018). This pattern illustrates that scholarships underpin a fast track leadership development model, in which learning is derived from immersive and progressive assignments.

Similar experiences were reported by Tan Chye Hee, who noted that each posting offered “*immense opportunities for personal and leadership development*” (SPF, 2021). This suggests that rotational assignments are not merely administrative transfers, but deliberately structured learning mechanisms designed to cultivate leadership competencies. Acceleration is also evident in the scale of responsibility entrusted to awardees. Lau Peet Meng emphasized that the opportunity to lead more than 1,000 personnel is “*very rarely*” available within other areas of the public service (SPF, 2018). Consequently, the impact of scholarships is reflected in the early

exposure of awardees to complex organizational leadership and high stakes decision making.

This experiential dimension is evident in the testimony of Tan Yong Liang, who reflects that his assignments in the SPF Operations Department and the Ministry of Home Affairs Joint Operations Group enabled him to develop *“a better understanding of the analysis and thinking behind policies and legislation,”* while handling high stakes security operations helped him *“grow to be adaptable, calm and composed in the face of challenges”* (SPF, 2021). Such reflections indicate that scholarships are perceived not merely as educational sponsorships, but as entry points into rotational assignments and leadership learning that integrate academic training with real world policy and operational demands.

Mental Resilience, Adaptability, and the Internalization of Service Values

Beyond structural career outcomes, scholarships also contribute to the development of mental resilience and the internalization of service oriented professional values. Testimonies across generations reveal that awardees perceive occupational pressure, uncertainty, and crisis situations as inherent aspects of policing. Tan Chye Hee emphasized that *“policing is a very demanding profession, 24/7, and it often stretches you mentally and physically,”* yet remains deeply fulfilling in moral terms (SPF, 2018). It demonstrates mental and physical endurance and possesses the capacity to adapt to complex and evolving situations.

This narrative is echoed by younger awardees. Tan Yong Liang noted that managing difficult events with limited preparation time helped him *become “adaptable, calm and composed in the face of challenges”* (SPF, 2021). Recurrence of such accounts suggests that scholarships, in combination with post-study assignments, play a crucial role in fostering psychological resilience among future police leaders.

In terms of professional values, Joshua Ebenezer Jesudason highlighted the ethical dimension of policing by stating that *“what we protect is not just the streets, but people”* (SPF, 2021). This aligns with Tan Chye Hee’s description of policing as *“real work that matters”* (SPF, 2018). Together, these testimonies indicate that scholarships reinforce a professional identity grounded in public service, rather than merely enhancing technical competence.

Taken together, the discussion suggests that the strength of the SPF scholarship system lies in its systemic integration of institutional design and lived experience. The scholarship architecture provides the structural conditions for leadership development, while officers’ interpretations and experiences translate these conditions into sustained professional capacity and identity. This integrative understanding contributes to the literature on policing by demonstrating how long-established scholarship systems function not merely as talent pipelines, but as governance instruments that align education, career progression, and institutional values over time (Terpstra & Schaap, 2022).

From a broader perspective, it contributes to the field of policing studies by offering an empirically grounded account of how scholarship based HRD operates within a non-Western yet highly institutionalized policing context. While analytically centred on the SPF, the findings provide conceptual insights for other police organizations, including INP, particularly in understanding how the existing scholarship schemes with LPDP can be mapped, diversified, and integrated into coherent long-term leadership development strategies rather than deployed as ad hoc educational benefits. However, it should be noted that the policy translation process studied by the long history of police scholarship in Singapore needs to be studied with attention to the domestic context. As Chow (2014) emphasized, that policymakers may experience incompatible policies due to the neglect of local context and generalization assumptions across nations with different economic levels, socio-cultural, and political backgrounds.

CONCLUSION

Drawing on descriptive quantitative policy mapping and qualitative analysis of awardee testimonies, the findings demonstrate that SPF scholarships are embedded within a coherent, lifecycle-oriented institutional architecture that spans pre-service and in-service stages, integrates local and overseas education, and is jointly governed by central and sectoral agencies. Scholarships are not positioned as standalone educational incentives, but as strategic mechanisms linked to career deployment, leadership acceleration, and long-term succession planning.

The analysis further shows that officers experience scholarship pathways as formative career processes that shape strategic capacity, leadership learning, and professional identity over time.

Across cohorts and scholarship types, awardees interpret their educational experiences in conjunction with rotational assignments, early responsibility, and exposure to policy environments. It is reinforcing the view that leadership development in policing emerges from the interaction between formal education and experiential learning. Importantly, the convergence of narratives across domestic and overseas scholarships indicates that institutional design and career integration matter more than study location alone in determining long-term impact.

The implications of these findings extend beyond the SPF case. For the INP, the study highlights the importance of moving beyond viewing scholarships solely as educational support mechanisms toward treating them as integral components of a broader talent governance and leadership development system. Future policy development could benefit from systematic mapping of existing scholarship schemes, clearer differentiation between career stages, and stronger linkage to post-study deployment and leadership trajectories. Further research may also expand comparative analysis across policing institutions to examine how different governance contexts shape the effectiveness of scholarship based human resource development.

LIMITATION

This study has several limitations that should be acknowledged. First, there is potential bias and generalization in the testimonial data source, as it comes from official institutional documents. The authors acknowledge that this limitation could create opportunities for further research to analyse the complexities and limitations of policies that have not yet been comprehensively addressed.

REFERENCES

- Blagg, K., & Blom, Er. (2018). *Evaluating the return on investment in higher education: An assessment of individual-and state-level returns*. <https://nces.ed.gov/datalab>.
- Carter, N., Bryant-Lukosius, D., Dicenso, A., Blythe, J., & Neville, A. J. (2014). The use of triangulation in qualitative research. *Oncology Nursing Forum*, 41(5), 545–547. <https://doi.org/10.1188/14.ONF.545-547>
- Cheang, B., & Lim, H. (2023). Institutional diversity and state-led development: Singapore as a unique variety of capitalism. *Structural Change and Economic Dynamics*, 67, 182–192. <https://doi.org/10.1016/j.strueco.2023.07.007>
- Chow, A. (2014). Replanting the flower in different soil? A critical analysis of education borrowing in Hong Kong. *International Journal of Education*, 6(2), 114–130. <https://doi.org/10.5296/ije.v6i2.5815>
- Denhardt, J. Vinzant., & Denhardt, R. B. . (2015). *The new public service : serving, not steering*. Routledge/Taylor & Francis Group.
- Dudinskaya, T. (2025). *The mindful officer: Enhancing officer mental, physical, and social wellness through resilience training* [Doctoral Dissertation, University of Nevada]. <https://oasis.library.unlv.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=6366&context=thesesdissertations>
- Frade, B., & Walsh, J. P. (2026). Police education and training: A scoping review of the research literature. *The Police Journal: Theory, Practice and Principles*. <https://doi.org/10.1177/0032258X261418852>
- Loveday, B. (2018). Police and crime commissioners. *International Journal of Police Science & Management*, 20(1), 28–37. <https://doi.org/10.1177/1461355717748974>
- Lu, Y.-F., & Petersen, K. (2023). Effectiveness of psychological skills training for police personnel: a meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine*, 80(10), 590–598. <https://doi.org/10.1136/oemed-2023-109117>
- Mawer, M. (2017). Approaches to analyzing the outcomes of international scholarship programs for higher education. *Journal of Studies in International Education*, 21(3), 230–245. <https://doi.org/10.1177/1028315316687009>
- MHA of Singapore. (2016). *Annex B: List of Scholarship Recipients*. <https://www.mha.gov.sg/docs/default-source/media-room-doc/annex-b1c3230d757314d26adbf950fb11a02.pdf>
- MHA of Singapore. (2017, August). *2017 Singapore Police Force Scholarship and Home Team Scholarships Award Ceremony-Speech by Mr. K Shanmugam, Minister for Home Affairs and Minister for Law*. <https://www.mha.gov.sg/mediaroom/speeches/2017-singapore-police->

- force-scholarship-and-home-team-scholarships-award-ceremony---speech-by-mr-k-shanmugam-minister-for-home-affairs-and-minister-for-law/
- MHA of Singapore. (2018). *Annex A: The Singapore Police Force Scholarship & Home Team Scholarship Award Ceremony 2018*. https://www.mha.gov.sg/docs/default-source/media-room-doc/spfs-and-ht-scholarship-award-ceremony-2018-factsheet.pdf?sfvrsn=836559a_0
- MHA of Singapore. (2019). *Annex: Home Team Scholarship*. https://www.mha.gov.sg/docs/default-source/media-room-doc/annex2c1e728497874541b0d1cdb8d2393f0f.pdf?sfvrsn=4db517ac_0
- MHA of Singapore. (2020). *Home Team Scholarships*. https://www.mha.gov.sg/docs/default-source/media-room-doc/the-spf-scholarship-and-ht-scholarship-award-ceremony-2020.pdf?sfvrsn=89bca0d4_0
- MHA of Singapore. (2021, August 19). *Singapore Police Force Scholarship and Home Team Scholarship Award Ceremony 2021 - Opening Address by Mrs Josephine Teo, Minister for Communications and Information and Second Minister for Home Affairs*. <https://www.mha.gov.sg/mediaroom/speeches/singapore-police-force-scholarship-and-home-team-scholarship-award-ceremony-2021/>
- MHA of Singapore. (2022). *Annex: Categories of Ministry of Home Affairs Scholarships*. <https://www.mha.gov.sg/docs/default-source/default-document-library/annex---categories-of-ministry-of-home-affairs-scholarships.pdf>
- MHA of Singapore. (2023). *Annex: Categories of Ministry of Home Affairs Scholarships*. <https://www.mha.gov.sg/docs/default-source/default-document-library/annex-categories-of-ministry-of-home-affairs-scholarships.pdf>
- MHA of Singapore. (2024). *List of MHA Scholarship Recipients for 2024*. https://www.mha.gov.sg/docs/default-source/default-document-library/list-of-mha-scholarship-recipients-for-2024.pdf?sfvrsn=7177b5b8_1
- MHA of Singapore. (2025). *Categories of Ministry of Home Affairs Scholarships*. https://www.mha.gov.sg/docs/default-source/default-document-library/categories-of-ministry-of-home-affairs-scholarship.pdf?sfvrsn=8e342f46_7
- MHA of Singapore. (2026). *How to decide if you should join the home team?* <https://file.go.gov.sg/mhainfobooklet.pdf>
- Miao, Q., Eva, N., Newman, A., & Schwarz, G. (2019). Public service motivation and performance: The role of organizational identification. *Public Money & Management*, 39(2), 77–85. <https://doi.org/10.1080/09540962.2018.1556004>
- National Archives of Singapore. (2004, February 26). *Speech by Mr. Wong Kan Seng, Minister for Home Affairs at the SPF scholarship 25th Anniversary Dinner on 26 Feb 2004 at 7 PM at the Parliament Garden, Parliament House*. <https://www.nas.gov.sg/archivesonline/data/pdfdoc/2004022604.htm>
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic Analysis. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1). <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>
- OECD. (2021). *Public employment and management 2021: The future of the public service*. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2021/12/public-employment-and-management-2021_6a1fc237/938f0d65-en.pdf
- Peters, B. Guy. (2018). *The politics of bureaucracy: an introduction to comparative public administration*. Routledge.
- Pratama, F. (2021, August 23). Lepas 37 perwira penerima LPDP, Kapolri titip pesan bangun Indonesia maju. *DetikNews*. <https://news.detik.com/berita/d-5693079/lepas-37-perwira-penerima-lpdp-kapolri-titip-pesan-bangun-indonesia-maju>
- Putri, B. O., Sukmana, V. T. P., & Fahyan, N. P. (2021). Embarking the Republic of Indonesia National Police (POLRI) Investment on Overseas Postgraduate Education Eminence. *Proceedings of the 3rd International Conference on Business and Management of Technology (ICONBMT 2021)*, 116–123. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.211226.016>
- Schutt, R. K. (2018). Features of qualitative data analysis. In *Investigating the Social World: The Process and Practice of Research* (pp. 320–357). SAGE Publication. https://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/43454_10.pdf
- Setiabudi, A., Luddin, Muchlis. R., & Rahmawati, Y. (2020). Human resources development via higher education scholarships: A case study of a Ministry of Public Works and Housing scholarship program. *International E-Journal of Educational Studies*, 4(8), 209–223. <https://doi.org/10.31458/iej.769490>

- SPF. (2018). *My Life My Choice: The Singapore Police Force Scholarship*. https://www.police.gov.sg/~media/spf/files/join%20us/spf_scholarship_mychoice.pdf
- SPF. (2021). *The Singapore Police Force Scholarship: Aspiring Leaders Inspiring Dreams*.
- SPF. (2024). *Singapore Police Force Scholarships: Aspiring Leaders Inspiring Dreams*. <https://www.police.gov.sg/-/media/SPF/Archived/2021-11-16/SPF-Scholarship-PDFs/SPFScholarships-Brochure-2024.pdf>
- Staroňová, K., & Gajduschek, G. (2019). Guy Peters - Institutional theory in political science: The new institutionalism perspectives from Central and Eastern Europe. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 12(2), 281–285. <https://doi.org/10.2478/nispa-2019-0024>
- Terpstra, J., & Schaap, D. (2022). The politics of higher police education: An international comparative perspective. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 15(4), 2407–2418. <https://doi.org/10.1093/police/paab050>
- Wu, X., Ramesh, M., & Howlett, M. (2015). Policy capacity: A conceptual framework for understanding policy competences and capabilities. *Policy and Society*, 34(3–4), 165–171. <https://doi.org/10.1016/j.polsoc.2015.09.001>
- Ye, R. (2021). Schooling for government: institutionalised sponsored mobility and trajectories of public service scholarship recipients in Singapore (1979–2018). *Journal of Education and Work*, 34(4), 518–532. <https://doi.org/10.1080/13639080.2021.1943335>



Efektivitas Penggunaan Senjata *Non-Lethal* dalam Tindakan Kepolisian

Endro Sulaksono¹, Heri Suprpto²

¹²Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri

²suprpto.heri@gmail.com

ABSTRACT

The use of firearms and weapons in policing is a high-risk law enforcement instrument that directly impacts human life and public trust. This action research is prompted by a series of recent fatalities, including the shooting incidents in Semarang and Solok (2024), the Kanjuruhan Stadium tragedy (2022), and the Duren Tiga case (2022). This study aims to analyze the policy of weapon usage and measure its effectiveness in policing through a mix-methods approach. Data analysis was conducted using the Regulatory Impact Analysis (RIA) on three primary Indonesian National Police (Polri) regulations (Perpol Nomor 1/2024, Perkap Nomor 1/2009, and Keputusan Kapolri Nomor 464/2014) and a Cost-Benefit Analysis (CBA) to determine the strategic policy direction. The results indicate that the use of weapons—both lethal and non-lethal—remains effective as a law enforcement instrument as long as it is implemented in a firm, measured manner, and in accordance with Human Rights principles. However, gaps were identified in licensing processes, technical understanding, and officer supervision, influenced by psychological instability and insufficient training. The study recommends a partial revision of the three regulations with four urgent points: (1) refining the nomenclature of lethal and non-lethal weapon categories; (2) tightening licensing requirements (including mental health assessments and spousal consent); (3) strengthening human rights-based discretionary understanding; and (4) modernizing supervision through peer support and the mandatory use of body-worn cameras. Implementing these recommendations is expected to minimize weapon misuse and restore public confidence in the police institution.

Keywords: *Weapon Effectiveness, Policing, Non-Lethal Weapons, Human Rights, Regulatory Impact Analysis.*

ABSTRAK

Penggunaan senjata dalam tindakan kepolisian merupakan instrumen penegakan hukum yang memiliki risiko tinggi terhadap hilangnya nyawa manusia dan penurunan kepercayaan publik. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh serangkaian fenomena fatalitas, termasuk insiden penembakan di Semarang dan Solok (2024), tragedi Stadion Kanjuruhan (2022), serta kasus Duren Tiga (2022). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan penggunaan senjata serta mengukur efektivitasnya dalam tindakan kepolisian melalui pendekatan *mix-methods*. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Regulatory Impact Analysis* (RIA) terhadap tiga regulasi utama Polri (Perpol Nomor 1/2024, Perkap Nomor 1/2009, dan Keputusan Kapolri Nomor 464/2014) serta *Cost-Benefit Analysis* (CBA) untuk menentukan arah kebijakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan senjata (baik mematikan maupun tidak mematikan) tetap efektif sebagai instrumen penegakan hukum selama diimplementasikan secara tegas, terukur, dan sesuai prinsip HAM. Namun, ditemukan celah pada aspek perizinan, pemahaman teknis, serta pengawasan pengguna yang dipengaruhi faktor psikologis dan minimnya pelatihan. Studi ini merekomendasikan revisi sebagian pada ketiga regulasi tersebut dengan empat poin urgensi: (1) penajaman nomenklatur kategori senjata mematikan (*lethal*) dan tidak mematikan (*non-lethal*); (2) pengetatan syarat perizinan (kesehatan mental dan izin pasangan); (3) penguatan pemahaman diskresi berbasis HAM; dan (4) modernisasi pengawasan melalui *peer support* serta penggunaan teknologi *body-camera*. Implementasi rekomendasi ini diharapkan mampu meminimalisir penyalahgunaan senjata dan mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri.

Kata kunci: Efektivitas Senjata, Tindakan Kepolisian, Senjata Non-Lethal, HAM, Regulatory Impact Analysis.

PENDAHULUAN

Penggunaan kekuatan (*use of force*) merupakan wewenang eksklusif yang diberikan negara kepada institusi kepolisian untuk menegakkan hukum dan menjaga ketertiban umum. Secara regulasi, penggunaan senjata dalam tindakan kepolisian adalah wujud amanah yang bertujuan mulia: mencegah kejahatan, melindungi diri dan masyarakat dari ancaman nyata, serta menjaga kehormatan serta harta benda. Namun, wewenang besar ini ibarat pedang bermata dua: jika tidak dikelola dengan presisi, ia berpotensi menjadi instrumen pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM) yang fatal. Namun, rentetan insiden fatalitas baru-baru ini telah memicu krisis kepercayaan publik. Sebagaimana ditegaskan oleh Sudarsono (2022), "lemahnya sistem deteksi dini terhadap kesehatan mental petugas di lapangan merupakan bentuk kegagalan institusional yang berpotensi mengubah instrumen perlindungan menjadi ancaman."

Urgensi mengenai efektivitas dan tata kelola senjata kembali menjadi sorotan tajam publik menyusul rentetan fenomena aktual yang mengakibatkan jatuhnya korban jiwa. Dalam kurun waktu yang berdekatan, masyarakat dikejutkan oleh insiden penembakan yang melibatkan anggota Polri, seperti kasus penembakan Aipda "R" terhadap siswa SMK di Semarang (November 2024), serta konflik internal berdarah antara AKP "DI" dan AKP "UR" di Solok (November 2024) serta peristiwa di Duren Tiga (Juli 2022) yang melibatkan pejabat tinggi Polri. Luka kolektif bangsa juga masih membekas akibat Tragedi Stadion Kanjuruhan (Oktober 2022) yang dipicu oleh penggunaan gas air mata secara tidak proporsional, sebagaimana dilaporkan oleh TGIPF (2022), penembakan gas air mata ke arah tribun yang padat penonton merupakan pemicu utama kepanikan massal yang mengakibatkan 135 orang meninggal dunia di Stadion Kanjuruhan.

Rentetan kejadian ini tidak hanya menyisakan duka mendalam bagi keluarga korban yang kehilangan tulang punggung dan penanggung biaya hidup, tetapi juga berdampak sistemik terhadap institusi. Kepercayaan publik (*public trust*) terhadap kinerja Polri mengalami degradasi signifikan. Dampaknya, diperlukan waktu yang lama dan biaya sosial-politik yang besar untuk memulihkan citra kepolisian sebagai pelindung masyarakat. Data menunjukkan bahwa faktor penyebab fatalitas sering kali berakar pada kelabilan psikologis, minimnya pelatihan keterampilan menembak, hingga lemahnya pengawasan internal. Terdapat ketimpangan antara ketersediaan senjata dengan pemahaman petugas mengenai prinsip HAM yang meliputi aspek legalitas, nesesisas, proporsionalitas, dan akuntabilitas.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menjawab dua persoalan fundamental: bagaimana kebijakan penggunaan senjata saat ini dan sejauh mana efektivitasnya dalam tindakan kepolisian. Melalui pendekatan *Regulatory Impact Analysis* (RIA) terhadap Perpol Nomor 1/2024, Perkap Nomor 1/2009, dan Keputusan Kapolri Nomor 464/2014, studi ini bertujuan mengetahui keberhasilan/kegagalan, akuntabilitas, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk kebijakan masa depan berkaitan dengan penggunaan senjata dalam tindakan kepolisian. ~~merumuskan arah kebijakan baru yang lebih adaptif, ketat secara perizinan, dan transparan secara pengawasan guna meminimalkan biaya sosial dan memaksimalkan manfaat keamanan bagi masyarakat Indonesia.~~

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan mix-methods yang mengintegrasikan analisis kuantitatif dan kualitatif secara sekuensial. Pemilihan metode ini didasarkan pada argumen Creswell & Creswell (2018) bahwa penggabungan dua pendekatan akan menghasilkan pemahaman masalah yang lebih komprehensif dibandingkan hanya menggunakan satu metode saja.

1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif-analitis dengan dua instrumen evaluasi utama:

- a. *Regulatory Impact Analysis* (RIA): Digunakan untuk membedah efektivitas dan dampak implementasi dari tiga regulasi utama (Perpol Nomor 1/2024, Perkap Nomor 1/2009, dan Keputusan Kapolri Nomor 464/2014). Menurut Jacobs (2018), RIA sangat krusial agar perubahan kebijakan didasarkan pada bukti empiris, bukan tekanan reaktif. Sebagaimana dijelaskan juga oleh Dunn (2017), RIA memungkinkan peneliti untuk mengukur dampak regulasi terhadap kinerja organisasi secara terstruktur.
- b. *Cost-Benefit Analysis* (CBA): Digunakan untuk membandingkan biaya sosial (fatalitas, penurunan kepercayaan publik) dengan manfaat penegakan hukum dari berbagai alternatif kebijakan, yang merujuk pada model "*The Eightfold Path*" dari Bardach & Patashnik

(2020), dimana metode ini digunakan untuk memproyeksikan nilai manfaat dari revisi regulasi dibandingkan dengan biaya sosial yang ditimbulkan oleh status quo.

2. Populasi dan Sampel (Lokasi Penelitian)

Pengumpulan data primer dilakukan melalui survei lapangan di dua wilayah hukum Kepolisian Daerah (Polda) sebagai representasi lokus kejadian menonjol:

- a. Polda Jawa Tengah: Lokasi penelitian terkait dinamika penggunaan senjata api dalam penegakan hukum di area urban (kasus Semarang).
- b. Polda Jawa Timur: Lokasi penelitian terkait evaluasi penggunaan senjata non-lethal dalam pengendalian massa (kasus Kanjuruhan).

3. Teknik Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui rangkaian proses berikut:

- a. Penyebaran Kuesioner: Dilakukan secara terstruktur kepada responden fungsional Polri (pengguna senjata mematikan dan tidak mematikan) di Polda Jateng dan Polda Jatim untuk memetakan faktor psikologis, tingkat pemahaman regulasi, dan frekuensi pelatihan. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, di mana responden dipilih berdasarkan kriteria fungsional sebagai pengguna senjata. Merujuk pada Sekaran & Bougie (2016), teknik ini dipilih untuk memastikan bahwa data yang diperoleh berasal dari subjek yang memiliki keahlian dan pengalaman langsung terhadap fenomena yang diteliti.
- b. Wawancara Mendalam & FGD: Melibatkan narasumber ahli (Kopolnas, Komnas HAM, BRIN, Akademisi) guna memperoleh perspektif multidimensional terhadap isu penggunaan senjata. Analisis objektivitas data kualitatif (FGD dan wawancara) dipastikan melalui proses triangulasi sesuai dengan prinsip yang dikemukakan oleh Neuman (2014), yakni dengan menghubungkan teori penggunaan kekuatan (*use of force*) dengan realitas empiris di lapangan.
- c. Studi Dokumen: Analisis terhadap regulasi internal Polri dan laporan resmi investigasi insiden fatalitas.

HASIL

1. Kebijakan Penggunaan Senjata saat ini.

Kegagalan penggunaan senjata dalam insiden di Semarang dan Solok tidak dapat dilepaskan dari pengaruh budaya organisasi. Sebagaimana dijelaskan oleh Paoline (2003), budaya kepolisian yang cenderung tertutup sering kali menciptakan hambatan bagi pengawasan internal. Hal ini diperparah dengan lemahnya implementasi *procedural justice*. Menurut Tyler (2006), ketika polisi menggunakan kekuatan yang dianggap tidak adil oleh publik, maka legitimasi institusi akan runtuh secara sistemik. Oleh karena itu, efektivitas penggunaan senjata tidak hanya diukur dari lumpuhnya pelaku kejahatan, tetapi dari sejauh mana tindakan tersebut dipandang sah dan adil oleh masyarakat (legitimasi).

Analisis terhadap insiden fatalitas di Semarang dan Solok (2024) menunjukkan adanya kegagalan dalam proses pengambilan keputusan di bawah tekanan stres yang tinggi. Sebagaimana ditemukan dalam studi sistematis oleh Andersen, Di Nota, & Collins (2023), stres okupasional yang tidak terkelola secara langsung merusak fungsi kognitif anggota kepolisian saat menghadapi situasi ambang gangguan, yang berakibat pada kesalahan fatal dalam keputusan penggunaan kekuatan mematikan (*lethal force decision-making*). Hal ini memperkuat urgensi rekomendasi penelitian ini mengenai perlunya kontrol sosial dari lingkungan terdekat, termasuk izin keluarga, sebagai instrumen deteksi dini stabilitas mental anggota.

Dampak dari kegagalan tersebut tidak hanya bersifat individual, tetapi juga merusak hubungan antara institusi dan masyarakat. Bolger & Walters (2022) dalam meta-analisisnya menegaskan bahwa setiap tindakan penggunaan kekuatan yang dinilai publik melanggar *procedural justice* (keadilan prosedural) akan secara otomatis meruntuhkan legitimasi kepolisian dan menurunkan tingkat kooperasi masyarakat terhadap hukum. Dalam konteks lokal, Hariyanto & Pratama (2024) menyoroti bahwa pasca implementasi Perpol 1/2024, masih terdapat celah antara teks regulasi dengan etika diskresi di lapangan, terutama dalam penggunaan senjata api di wilayah urban yang padat penduduk.

Lebih lanjut, evaluasi terhadap Tragedi Kanjuruhan membuktikan bahwa persenjataan *non-lethal* memerlukan ketelitian taktis yang sangat tinggi. Santoso & Wijaya (2023) mengungkapkan bahwa kegagalan prinsip proporsionalitas dalam penggunaan gas air mata sering kali disebabkan

oleh pengabaian terhadap variabel lingkungan, yang mengubah instrumen pengendalian massa menjadi alat fatalitas. Untuk memitigasi risiko ini di masa depan, modernisasi pengawasan menjadi mutlak. Penggunaan teknologi seperti kamera badan (*body-worn cameras*) terbukti secara empiris oleh Lum, Koper, & Wu (2021) mampu menurunkan angka insiden penggunaan kekerasan sekaligus meningkatkan akuntabilitas petugas secara transparan di hadapan publik.

Dari temuan Empiris di Polda Jateng dan Polda Jatim, Hasil kuesioner menunjukkan bahwa faktor psikologis adalah determinan utama dalam efektivitas senjata. Hal ini selaras dengan kutipan Blumberg et al. (2019) bahwa "stabilitas emosi polisi adalah prediktor yang lebih baik untuk penggunaan kekuatan berlebihan daripada kemahiran taktis." Data lapangan menunjukkan bahwa kelabilan mental yang tidak terpantau menjadi pemicu utama penyalahgunaan senjata api standar Polri, ditemukan tiga determinan utama yang mempengaruhi efektivitas penggunaan senjata:

a. Kondisi Psikologis dan Mental (Faktor Dominan):

Data menunjukkan bahwa kelabilan psikologis dan stabilitas emosi menjadi faktor risiko tertinggi. Responden mengakui bahwa situasi dinamis di lapangan sering kali memicu tekanan mental yang tidak terantisipasi dalam pelatihan rutin. Hal ini berkorelasi dengan insiden penembakan di Semarang dan Solok, di mana keputusan penggunaan senjata api dipengaruhi oleh kondisi kejiwaan sesaat yang tidak terpantau oleh sistem pengawasan internal.

b. Kesenjangan Kompetensi dan Keterampilan:

Hasil survei mengindikasikan bahwa kuantitas pelatihan menembak dan simulasi penggunaan senjata *non-lethal* masih terkonsentrasi pada aspek teknis mekanis, bukan pada aspek pengambilan keputusan (*decision making*) di bawah tekanan. Akibatnya, pemahaman mengenai kapan harus melakukan eskalasi atau deeskalasi kekuatan masih belum seragam di tingkat operasional.

c. Ambivalensi Regulasi:

Terdapat persepsi di kalangan anggota bahwa regulasi saat ini (Perkap 1/2009) masih memberikan ruang interpretasi yang luas terkait "tindakan tegas dan terukur", sehingga memicu keraguan dalam menggunakan diskresi atau sebaliknya, memicu penggunaan kekuatan yang berlebihan (*excessive use of force*).

2. Efektivitas Kebijakan Penggunaan Senjata dalam tindakan kepolisian

Penelitian mengidentifikasi perlunya diferensiasi tegas antara kategori lethal dan non-lethal. Dalam konteks senjata tidak mematikan, Smith, Alpert, & Fridell (2010) menekankan bahwa teknologinya efektif mengurangi cedera, namun keberhasilannya "bergantung pada pedoman kebijakan yang jelas untuk mencegah penggunaan kekuatan berlebihan."

Kasus Kanjuruhan menjadi bukti nyata kegagalan taktis senjata non-lethal. Sebagaimana dianalisis oleh Wijaya & Hasan (2023), gas air mata kehilangan sifat "tidak mematakannya" saat variabel lingkungan (ruang tertutup) diabaikan. Ini menegaskan bahwa efektivitas senjata Polri saat ini masih terkendala oleh kesenjangan antara kemampuan teknis dan pengambilan keputusan di bawah tekanan. Penelitian menyimpulkan bahwa penggunaan senjata oleh Polri masih efektif sebagai instrumen keamanan nasional. Keefektifan ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan apabila:

- a. Implementasi dilakukan secara **tegas dan terukur** sesuai protokol teknis yang diperbarui.
- b. Penekanan pada **diskresi berbasis HAM** menjadi bagian tak terpisahkan dari kurikulum pelatihan di Polda Jateng, Jatim, dan seluruh Satker Polri lainnya.
- c. Pengawasan bergeser dari sekadar pengawasan hierarkis (*atasan-bawahan*) menjadi pengawasan kolaboratif yang melibatkan elemen psikologi sejawat dan keluarga.

Temuan penelitian di Polda Jateng dan Polda Jatim mengonfirmasi bahwa efektivitas senjata tidak berbanding lurus dengan kemahiran teknis semata. Sebagaimana ditegaskan oleh Miller (2020), penggunaan kekuatan yang efektif menuntut kontrol "metakognitif", yakni kemampuan petugas untuk tetap jernih berpikir di bawah stres ekstrem. Dalam insiden di Semarang dan Solok, kegagalan kontrol emosi ini memicu penggunaan senjata yang tidak proporsional. Hal ini diperkuat oleh David Klinger (2006) dalam bukunya *into the Kill Zone*, yang menyatakan bahwa kemahiran di lapangan tembak tidak menjamin kemahiran dalam mengambil keputusan hidup-mati jika petugas mengalami distorsi kognitif akibat tekanan psikologis yang tidak terdeteksi.

Secara sosiologis, fenomena ini menunjukkan adanya ketimpangan dalam faktor penegakan hukum. Mengacu pada pemikiran Soerjono Soekanto (2014), sarana (senjata) yang canggih tidak

akan berfungsi secara maksimal jika kualitas aparat (petugas) dan budaya organisasinya tidak mendukung. Oleh karena itu, reformasi penggunaan senjata di Polri harus kembali pada hakikat "Polisi Sipil" yang diusung oleh Satjipto Rahardjo (2009), di mana setiap butir peluru harus dipandang sebagai pengecualian ekstrem yang tunduk pada prinsip kemanusiaan. Penggunaan senjata *non-lethal* pun, seperti pada Tragedi Kanjuruhan, harus tetap berada dalam koridor strategi deeskalasi yang lebih luas agar tidak menjadi instrumen yang justru mencederai prinsip necessity dan proportionality (Kuhns & Knutsson, 2010).

3. Analisis *Regulatory Impact Analysis* (RIA)

Penelitian ini mengidentifikasi bahwa ketiga regulasi utama (Perpol 1/2024, Perkap 1/2009, Kepkap 464/2014) memiliki kelemahan struktural pada aspek **Mitigasi Risiko**:

- a. **Aspek Perizinan:** Persyaratan SIMS (Surat Izin Menggunakan Senjata) saat ini terlalu berfokus pada administrasi dan kemahiran teknis, namun mengabaikan aspek **dukungan lingkungan sosial**. Tidak adanya keterlibatan pasangan (suami/istri) atau rekan sejawat (*peer group*) dalam proses pemantauan kesehatan mental membuat deteksi dini terhadap perilaku menyimpang (*early warning system*) tidak berjalan.
- b. **Aspek Kategorisasi:** Belum adanya nomenklatur yang tegas mengenai spesifikasi amunisi *non-lethal* (seperti jenis gas air mata dan dampaknya dalam ruang tertutup) menciptakan celah dalam standar operasional pengamanan massa, sebagaimana yang terakumulasi pada Tragedi Kanjuruhan.

4. Hasil *Cost-Benefit Analysis* (CBA)

Melalui penghitungan kualitatif, penelitian ini mengukur dampak sosial-ekonomi dari kebijakan yang ada.

Tabel 1. Hasil *Cost-Benefit Analysis* (CBA)

No	Parameter	Alt-1: Status Quo	Alt-3: Revisi Parsial (Rekomendasi)
1.	Biaya Sosial	Sangat Tinggi (Korban nyawa, trauma keluarga).	Rendah (Minimalisasi korban jiwa).
2.	Kepercayaan Publik	Menurun (Apatisme terhadap Polri).	Meningkat (<i>Legitimacy & Accountability</i>).
3.	Beban Institusi	Tinggi (Waktu & biaya pemulihan citra).	Rendah (Investasi pada sistem pengawasan).
4.	Hasil Analisis	Cost > Benefit	Benefit Maximization (Cost < Benefit)

Analisis CBA menunjukkan bahwa pilihan kebijakan yaitu:

- a. **Alt-1 (Status Quo): Cost > Benefit.**
Biaya sosial akibat hilangnya kepercayaan publik jauh lebih besar daripada biaya melakukan perubahan.
- b. **Alt-3 (Revisi Sebagian Isi Regulasi)**
Pilihan ini adalah yang paling efisien. Meskipun memerlukan biaya awal untuk perubahan sistem perizinan dan pengadaan *body-camera*, manfaat jangka panjang berupa perlindungan nyawa manusia dan kembalinya kepercayaan masyarakat jauh melampaui biaya tersebut. Revisi regulasi memberikan manfaat perlindungan HAM dan kepastian hukum bagi petugas. Sesuai prinsip Pratama & Santoso (2021), senjata hanya boleh digunakan sebagai alternatif terakhir (*necessity*).

SIMPULAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan pendekatan *Regulatory Impact Analysis* (RIA) dan *Cost-Benefit Analysis* (CBA), dapat disimpulkan bahwa:

- a. Efektivitas kebijakan penggunaan Senjata: Kebijakan Penggunaan senjata (baik *lethal* maupun *non-lethal*) dalam tindakan kepolisian masih dinilai efektif sebagai instrumen perlindungan terhadap masyarakat dan penegakan hukum, selama pelaksanaannya mematuhi prinsip legalitas, nesesisitas, proporsionalitas, dan akuntabilitas.

- b. Urgensi Perubahan Kebijakan: Fenomena penyalahgunaan senjata dalam beberapa kasus terakhir seperti pada insiden Semarang, Solok, dan Kanjuruhan, menunjukkan adanya celah regulasi pada aspek pengkategorian senjata, proses perizinan yang kurang ketat, penggunaan, serta pengawasan yang belum menyentuh aspek psikologis personal petugas secara mendalam.
- c. Pilihan Kebijakan: Melalui analisis biaya dan manfaat, maka opsi untuk merevisi sebagian isi regulasi (Perpol Nomor 1/2024, Perkap Nomor 1/2009, dan Keputusan Kapolri Nomor 464/2014) merupakan pilihan terbaik (*Cost < Benefit*) untuk menurunkan tingkat apatisme publik dan meminimalisir risiko keamanan di masa depan.

2. Rekomendasi

Untuk mengoptimalkan efektivitas penggunaan senjata dan dalam rangka menekan angka fatalitas, kiranya Polri perlu melakukan langkah-langkah strategis sebagai berikut:

- a. Melakukan penyempurnaan Regulasi (Nomenklatur): Menambahkan definisi yang jelas baik itu mengenai kategori senjata mematikan (*lethal*) maupun tidak mematikan (*non-lethal*) beserta jenis proyektilnya dalam hal regulasi internal. Hal ini penting untuk menghindari kesalahan taktis di lapangan seperti yang terjadi pada tragedi Kanjuruhan Malang.
- b. Pengetapan dalam hal Proses Perizinan: Menambahkan syarat kesehatan mental/kejiwaan yang kontinu, rekam jejak perilaku (kode etik), hingga persyaratan izin dari pasangan (suami/istri), dan juga atasan langsung sebagai bentuk kontrol sosial paling dasar.
- c. Penguatan Kapasitas SDM: Pelatihan tidak hanya fokus pada kemahiran menembak saja, tetapi juga pada pemahaman mendalam mengenai diskresi kepolisian dan pengelolaan *conflict-escalate*.
- d. Modernisasi Pengawasan: Mengadopsi sistem pengawasan berlapis yang melibatkan *peer support* (dukungan rekan sejawat) serta pemanfaatan teknologi seperti *body-camera* untuk memastikan bahwa setiap penggunaan kekuatan terekam secara transparan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andersen, J. P., Di Nota, P. M., & Collins, A. B. (2023). The impact of occupational stressors on police lethal force decision-making: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(4), 3125.
- Bardach, E., & Patashnik, E. M. (2020). *A practical guide for policy analysis: The eightfold path to more effective problem solving*. Sage.
- Blumberg, D. M., Papazoglou, K., Creighton, S., & Rossler, A. (2019). Police personality: Theoretical issues and research directions. *Frontiers in Psychology*, 10, 2474.
- Bolger, P. C., & Walters, G. D. (2022). The relationship between police procedural justice, police legitimacy, and public cooperation: A meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 82, 1019–1035.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Detikcom. (2024, November 26). *Kronologi penembakan siswa SMK di Semarang oleh anggota Polri*. <https://www.detik.com/jateng/berita/>
- Dunn, W. N. (2017). *Public policy analysis: An integrated approach*. Routledge.
- Hariyanto, A., & Pratama, M. R. (2024). Analisis yuridis dan etis penggunaan senjata api oleh anggota Polri dalam penegakan hukum: Studi kasus fatalitas di wilayah urban. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 13(1), 45–68.
- Jacobs, S. (2018). The role of regulatory impact analysis in policy reform. *Public Administration Review*.
- Kemenko Polhukam. (2022). *Laporan TGIPF tragedi stadion Kanjuruhan* (Laporan Resmi). <https://polkam.go.id/laporan-tgipf-tragedi-kanjuruhan/>
- Klinger, D. (2006). *Into the kill zone: A cop's eye view of deadly force*. Jossey-Bass.
- Kuhns, J. B., & Knutsson, J. (2010). *Police use of force: A global perspective*. Praeger.
- Lum, C., Koper, C. S., & Wu, X. (2021). The evidence on police body-worn cameras: What we know and what we still need to know. *Annual Review of Criminology*, 4, 391–412.
- Miller, L. (2020). *The psychology of police deadly force encounters: Science, practice, and policy*. Charles C Thomas Publisher.

- Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). Pearson Education.
- Paoline, M. A. (2003). Shedding light on police culture: An examination of officers' occupational attitudes. *Police Quarterly*, 6(2), 196–214.
- Pratama, R. A., & Santoso, B. (2021). Analisis yuridis penggunaan kekuatan dalam tindakan kepolisian. *Jurnal Hukum Nasional*.
- Rahardjo, S. (2009). *Hukum kepolisian: Profesionalisme dan reformasi Polri*. Penerbit Buku Kompas.
- Santoso, I., & Wijaya, K. (2023). Kegagalan implementasi prinsip proporsionalitas dalam penggunaan gas air mata: Evaluasi pasca tragedi Kanjuruhan. *Jurnal Ilmu Kepolisian (JIK)*, 17(2), 110–125.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach*. John Wiley & Sons.
- Smith, M. R., Alpert, G. P., & Fridell, L. A. (2010). *Multi-method evaluation of conducted energy devices and pepper spray*. National Institute of Justice.
- Soekanto, S. (2014). *Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum*. Raja Grafindo Persada.
- Sudarsono, H. (2022). Akuntabilitas institusi kepolisian terhadap penyalahgunaan senjata api. *Jurnal Ilmu Kepolisian*.
- Tempoco. (2024, November 22). *Penembakan Kasat Reskrim di Mapolres Solok Selatan: Dugaan konflik tambang ilegal*. <https://nasional.tempo.co/>
- Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law*. Princeton University Press.
- Wijaya, K., & Hasan, M. (2023). Evaluasi penggunaan gas air mata pasca tragedi Kanjuruhan. *Jurnal Hukum Manusia*.



Evaluasi Kendaraan Dinas Operasional Kepolisian Pada Fungsi Binmas dan Samapta di Satuan Kewilayahan

Guno Pitoyo¹, Suryadi², Ary Wahyono³, Gadang Priyotomo⁴

¹Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri, ²Universitas Indonesia, ³⁴Badan Riset Inovasi Nasional

¹bidangrikwastu@gmail.com

ABSTRACT

Pursuant to Law No. 2 of 2002, the Indonesian National Police (Polri) is mandated to maintain public security and order, enforce the law, and provide protection and service to the community. The execution of these duties requires robust and sophisticated operational vehicles to support the functional mobility of the Community Policing (Binmas) and Public Order (Samapta) Units, while simultaneously serving as a symbol of state presence.

To optimize these assets, the Research and Development Center (Puslitbang Polri) conducted an evaluative study on departmental vehicles within regional units. This research aims to provide an empirical foundation for enhancing the effectiveness, efficiency, and equitable distribution of police support facilities. The evaluation focused on physical condition, technical reliability, and the alignment of vehicle specifications with regional operational characteristics.

Employing a mixed-methods approach involving 3,320 respondents across 10 sampled Regional Police Commands (Polda), the study identified several critical issues, including physical deterioration, discrepancies between vehicle types and geographical conditions, and deficiencies in safety standards. These findings underscore the necessity of quality improvement, the calibration of vehicle specifications to local environments, and continuous evaluation to ensure the safety and operational effectiveness of Polri across all regional jurisdictions in Indonesia.

Keywords: Indonesian National Police, Operational Vehicles, Public Security and Order, Community Development Unit (Binmas), Public Order Unit (Samapta).

ABSTRAK

Berdasarkan UU No. 2 Tahun 2002, Polri bertugas memelihara kamtibmas, menegakkan hukum, serta melindungi dan melayani masyarakat. Pelaksanaan tugas ini memerlukan kendaraan operasional yang tangguh dan cangguh untuk mendukung mobilitas fungsional Satuan Binmas dan Samapta, sekaligus sebagai simbol kehadiran negara.

Guna mengoptimalkan sarana tersebut, Puslitbang Polri melakukan penelitian evaluasi terhadap kendaraan dinas di satuan kewilayahan. Penelitian ini bertujuan memberikan dasar empiris untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan pemerataan sarana pendukung kepolisian. Evaluasi difokuskan pada kondisi fisik, keandalan teknis, serta kesesuaian kendaraan dengan karakteristik operasional wilayah.

Menggunakan metode mixed methods terhadap 3.320 responden di 10 Polda sampel, ditemukan beberapa permasalahan seperti kerusakan fisik, ketidaksesuaian tipe kendaraan dengan kondisi geografis, dan kurangnya standar keselamatan. Hasil penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas, penyesuaian spesifikasi kendaraan berdasarkan kondisi wilayah, serta evaluasi berkelanjutan demi menjamin keselamatan dan efektivitas operasional Polri di seluruh Indonesia.

Kata kunci: Polri, Kendaraan Operasional, Penelitian Evaluasi, Kamtibmas, Satuan Binmas, Satuan Samapta.

PENDAHULUAN

Berdasarkan **Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002** tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Polri memiliki tugas pokok memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat (**Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2002**). Untuk menunjang pelaksanaan tugas tersebut, Polri memerlukan sarana dan prasarana yang memadai, salah satunya kendaraan dinas operasional yang berfungsi sebagai alat mobilitas dan respon cepat dalam kegiatan kepolisian.

Kendaraan operasional berperan penting dalam mendukung pelaksanaan tugas-tugas fungsi **Binmas** dan **Samapta**, terutama pada kegiatan patroli, penyuluhan, pengamanan, penanganan keadaan darurat, hingga pengendalian kerusakan (**Puslitbang Polri, 2023**). Dengan demikian, kinerja kendaraan dinas menjadi salah satu faktor penentu efektivitas pelayanan Polri kepada masyarakat di satuan kewilayahan.

Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan yang menghambat optimalisasi kendaraan operasional kepolisian. Beberapa di antaranya meliputi kondisi kendaraan yang menua dan kurang terawat, keterbatasan anggaran pemeliharaan, ketidaksesuaian jenis kendaraan dengan karakteristik geografis wilayah, serta keterbatasan jumlah kendaraan dibandingkan kebutuhan operasional (**Puslitbang Polri, 2023; Itwasum Polri, 2022**). Selain itu, perkembangan teknologi dan tuntutan operasional modern menuntut adanya pembaruan pada sistem komunikasi, navigasi, dan keamanan kendaraan agar mampu menunjang tugas kepolisian di lapangan secara efektif (**Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2021**).

Kendala-kendala tersebut menunjukkan pentingnya **evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas kendaraan dinas operasional**, terutama pada fungsi Binmas dan Samapta yang memiliki intensitas mobilitas tinggi di lapangan. Evaluasi ini menjadi bagian penting dalam upaya mendukung **Grand Strategi Polri 2025–2045**, yang menekankan pada pilar modernisasi teknologi, infrastruktur, dan logistik, termasuk pemenuhan **Minimum Essential Police Equipment (MEPE)** untuk seluruh satuan kewilayahan (**Polri, 2024**).

Sejalan dengan hal tersebut, **Puslitbang Polri** melaksanakan penelitian bertajuk “*Evaluasi Kendaraan Dinas Operasional Kepolisian pada Fungsi Binmas dan Samapta di Satuan Kewilayahan*” sebagai upaya memberikan dasar empiris bagi peningkatan efektivitas, efisiensi, dan pemerataan sarana pendukung tugas kepolisian di seluruh Indonesia.

Evaluasi dipahami sebagai proses sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data guna menilai efektivitas suatu program atau objek berdasarkan kriteria tertentu (Ajat Rukajat, 2018; Sudijono, 1996; Wirawan, 2012). Evaluasi tidak hanya menilai hasil, tetapi juga mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi aktual dan standar yang ditetapkan, sehingga menghasilkan dasar bagi pengambilan keputusan dan peningkatan kinerja organisasi. Dalam konteks penelitian ini, evaluasi digunakan untuk menilai efektivitas **kendaraan dinas operasional (KDO)** dalam menunjang tugas kepolisian di satuan kewilayahan, khususnya pada fungsi **Binmas** dan **Samapta**.

Berdasarkan **Peraturan Kapolri Nomor 3 Tahun 2016**, fungsi **Samapta** berfokus pada pengaturan, pengamanan, dan patroli untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Oleh karena itu, kendaraan operasional Samapta dituntut memiliki mobilitas tinggi, ketahanan di berbagai medan, serta visibilitas publik yang kuat. Sementara itu, fungsi **Binmas** berorientasi pada pembinaan dan kemitraan dengan masyarakat melalui kegiatan penyuluhan dan mediasi sosial. Kendaraan operasional Binmas perlu mendukung interaksi langsung dengan masyarakat, seperti kendaraan multifungsi untuk kegiatan sosialisasi. Perbedaan karakter tugas kedua fungsi tersebut mengharuskan adanya **evaluasi dan spesifikasi kendaraan operasional yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing fungsi**.

KDO Kepolisian, menurut **Perkap No. 9 Tahun 2019**, adalah kendaraan bermotor yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok kepolisian dan terdaftar dalam **Sistem Informasi Manajemen Akuntansi Barang Milik Negara (SIMAK BMN)**. KDO berperan strategis dalam menjamin mobilitas, kecepatan respon, serta efektivitas kegiatan operasional di lapangan. Sementara itu, berdasarkan **Manual IKU IKP Polri 2025–2029, Konsep Minimum Essential Police Equipment (MEPE)** merupakan standar minimal peralatan yang wajib dimiliki Polri agar pelaksanaan tugas berlangsung efektif dan aman. Konsep ini menyeimbangkan kebutuhan operasional dengan ketersediaan sumber daya, mencakup perlengkapan pelindung diri, perangkat komunikasi, dan kendaraan operasional. Dalam konteks KDO, MEPE menuntut standar kelayakan, jumlah, dan jenis kendaraan yang sesuai dengan potensi ancaman serta karakteristik wilayah tugas.. Secara konseptual dan praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap

percepatan implementasi **Grand Strategi Polri 2025–2045**, khususnya pada **Pilar Teknologi, Infrastruktur, dan Logistik**, melalui program **modernisasi alat material khusus (almatsus)** dan **peningkatan sarana prasarana operasional Polri**. Penelitian ini diharapkan menghasilkan dasar empiris yang dapat mendukung pengelolaan kendaraan dinas secara **efektif, efisien, dan berkelanjutan** sesuai dengan prinsip **Minimum Essential Police Equipment (MEPE)**.

METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah campuran (mixed methods) yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif mengukur fakta objektif melalui instrumen berupa kuesioner yang menghasilkan data numerik dan umumnya dilakukan dengan survei, sedangkan metode kualitatif mengumpulkan data deskriptif berupa kata-kata atau observasi mendalam untuk memahami makna sosial di lapangan. Teknik pengumpulan data meliputi penyebaran kuesioner online, wawancara mendalam dengan informan, observasi fisik kendaraan, analisis dokumen, dan pengujian fungsi kendaraan. Analisis data dilakukan secara kuantitatif deskriptif dengan mengolah data kuesioner dan dokumentasi serta secara kualitatif analitik dengan mengelompokkan dan menafsirkan data yang diperoleh sesuai MEPE. Pendekatan ini memungkinkan penelitian memahami kondisi nyata kendaraan operasional di fungsi Binmas dan Samapta secara komprehensif dan valid. Kendaraan yang dievaluasi adalah jenis R-4 dan R-2. Adapun langkah-langkah analisis deskriptif yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Teknis perhitungan skor (*score*) untuk setiap indikator pada masing-masing variabel dengan menggunakan rumus sesuai persamaan (3.1).

$$Score = Frekuensi \times Bobot \quad (3.1)$$

Adapun bobot untuk setiap jawaban pilihan untuk setiap indikator pada setiap variabel penelitian menggunakan skala Likert 4 dengan formula sebagaimana tampak pada Tabel 1.

Tabel 1. Bobot Pilihan Jawaban Kuesioner

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat “negatif”	1
“Negatif”	2
“Positif”	3
Sangat “Positif”	4

2. Berdasarkan penjelasan pada bagian 1), bahwa penelitian ini menggunakan skala Likert 4, dengan demikian banyaknya interval pada penelitian ini adalah 4. Sehingga ukuran rentang skala yang digunakan pada penelitian ini adalah 0,75. Hal tersebut diperoleh dengan menggunakan rumus sesuai persamaan (3.2).

$$RS = \frac{N_{max} - N_{min}}{k} \quad (3.2)$$

dengan :

RS : Rentang Skala
 N_{max} : Bobot Maksimum
 N_{min} : Bobot Minimum
 k : Banyaknya interval

Merujuk pada Tabel 3.1, bahwa $N_{max} = 4$ dan $N_{min} = 1$ serta banyaknya interval yaitu $k = 4$. Sehingga diperoleh rentang skalanya (RS) berdasarkan persamaan (3.2) adalah:

$$RS = \frac{(4 - 1)}{4} = \frac{3}{4} = 0,75$$

Dengan demikian, diperoleh jarak antar jenjang (interval) untuk masing-masing kategori adalah 0,75. Sehingga rentang skala yang dihasilkan pada penelitian ini tampak pada Tabel 2.

Tabel 2. Rentang Skala Untuk Setiap Kelas

Rentang Skala
1,00 – 1,75
1,76 – 2,50
2,51 – 3,25
3,26 – 4,00

3. Berdasarkan hasil rentang skala sebagaimana tampak pada Tabel 3.2, maka ditetapkan aturan interpretasi hasilnya terkait kualitas kendaraan dinas operasional di satuan kewilayahan sesuai Tabel 3.

Tabel 3. Interpretasi Hasil Analisis Deskriptif Penelitian ini

Rentang Skala	Kriteria/Interpretasi
1,00 – 1,75	Sangat Tidak Berkualitas
1,76 – 2,50	Tidak Berkualitas
2,51 – 3,25	Berkualitas
3,26 – 4,00	Sangat Berkualitas

Selanjutnya dilakukan perhitungan rata-rata skor dan standar deviasi dari setiap indikator pada setiap variabel. Hal ini dilakukan agar dapat menarik kesimpulan setiap variabel atau indikator terkait dengan kualitas kendaraan operasional kepolisian di satuan kewilayahan dalam hal ini di satuan fungsi Binmas dan Samapta. Hal tersebut dilakukan mengacu pada Tabel 3.3. Adapun untuk perhitungan rata-rata skor untuk setiap indikator dari masing-masing variabel penelitian ini menggunakan persamaan (3.3).

$$\text{Rata - Rata Score} = \frac{\sum \text{Frekuensi} \times \text{Bobot}}{\text{Jumlah Responden}} \quad (3.3)$$

Sedangkan rumus untuk perhitungan standard deviasinya menggunakan persamaan (3.4).

$$Sd = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n}} \quad (3.4)$$

Nilai standard deviasi tersebut memberikan informasi tentang seberapa jauh setiap data menyimpang dari rata-rata. Semakin besar nilai standar deviasinya maka sebaran data tersebut makin menyimpang. Jika standard deviasi rendah, data cenderung lebih homogen dan dekat dengan rata-rata.

Untuk teknik pengumpulan data secara kualitatif dengan wawancara mendalam kepada informan untuk mendapatkan data, fakta dan informasi secara objektif. Analisis data kualitatif, dilakukan secara deskriptif analitik, yakni mengelompokkan lebih dulu data yang diperoleh, dengan cara memilah antara satu data dengan data lainnya. Data yang telah dikelompokkan tersebut, kemudian dianalisis dan disajikan dalam bentuk narasi.

Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan dari bulan Mei hingga Oktober 2025 di 10 Polda sampel dengan 3.230 jumlah responden.

HASIL

Identifikasi Aspek Mutu Fisik Kendaraan

Dalam penelitian ini, evaluasi dilakukan terhadap kendaraan dinas operasional yang tercatat di SIMAK-BMN. Analisis mencakup R-4 (mobil dinas operasional), R-2 (sepeda motor dinas), dan kendaraan khusus (water cannon, tahanan, dll.) Indikator mutu fisik: Menggunakan [misal 5 indikator: kondisi bodi, mesin, ban, lampu, kelengkapan dokumen], yang diterapkan secara konsisten untuk semua jenis kendaraan, dengan penyesuaian khusus untuk kendaraan khusus.

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap **aspek mutu fisik kendaraan dinas operasional (KDO) Polri**, diperoleh skor rata-rata **3,35** yang termasuk dalam kategori **sangat berkualitas**. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum kondisi fisik kendaraan masih dalam keadaan sangat baik dan

layak operasional untuk mendukung pelaksanaan tugas kepolisian di satuan kewilayahan.

Tabel 4. Identifikasi Aspek Mutu Fisik Kendaraan

No	Indikator Mutu Fisik Kendaraan	Skor	Kriteria
1	Kondisi kebersihan eskterior	3.19	Berkualitas
2	Kondisi kebersihan interior	3.17	Berkualitas
3	Kondisi cat dan bodi kendaraan	3.09	Berkualitas
4	Fungsi tampilan <i>speedometer</i> kendaraan	3.59	Sangat Berkualitas
5	Fungsi AC kendaraan	3.34	Sangat Berkualitas
6	Kondisi tekanan angin ban	3.32	Sangat Berkualitas
7	Ketebalan tapak (ulir/kembangan) ban	3.10	Berkualitas
8	Kondisi retakan ban kendaraan	3.28	Sangat Berkualitas
9	Kondisi lampu (sein, utama, rem, mundur)	3.57	Sangat Berkualitas
10	Kondisi kaca kendaraan (depan, samping, spion, belakang)	3.25	Berkualitas
11	Kelengkapan P3K, APAR, Segitiga Pengaman	2.99	Berkualitas
12	Kondisi suara mesin kendaraan	3.16	Berkualitas
13	Kebocoran oli mesin kendaraan	3.62	Sangat Berkualitas
14	Getaran mesin saat kendaraan diam	3.64	Sangat Berkualitas
15	Kondisi sistem pengereman (rem kaki, rem tangan)	3.65	Sangat Berkualitas
16	Tingkat getaran kemudi saat digunakan	3.45	Sangat Berkualitas
17	Kondisi kaki-kaki kendaraan	3.30	Sangat Berkualitas
18	Kondisi transmisi	3.53	Sangat Berkualitas
19	Kondisi kinerja aki kendaraan	3.53	Sangat Berkualitas
20	Efisiensi konsumsi bahan bakar	3.25	Berkualitas
	Rata-rata	3.35	Sangat Berkualitas

Sumber: Data Peneliti Puslitbang Polri (2025)

Secara rinci, deskripsi hasil penilaian dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. **Kebersihan dan Penampilan Kendaraan**

Hasil evaluasi mutu fisik kendaraan dinas operasional (KDO) Polri menunjukkan skor rata-rata nasional 3,35, termasuk kategori sangat berkualitas. Secara umum, kebersihan eksterior dan interior serta kondisi cat dan bodi kendaraan terawat dengan baik, mesin, rem, suspensi, dan fitur pendukung berfungsi optimal, peralatan keselamatan lengkap, ban dan roda layak pakai, serta dokumen administratif tercatat lengkap di SIMAK-BMN. Meskipun demikian, sebagian kecil unit memerlukan pengecatan ulang, pemeriksaan tambahan, penggantian ban, atau pembaruan dokumen akibat faktor usia dan intensitas pemakaian.

2. **Kinerja dan Fitur Kendaraan**

Hasil evaluasi mutu fisik kendaraan dinas operasional (KDO) Polri menunjukkan skor rata-rata nasional 3,35, termasuk kategori sangat berkualitas. Secara umum, kebersihan eksterior dan interior serta kondisi cat dan bodi kendaraan terawat dengan baik, mesin, rem, suspensi, dan fitur pendukung berfungsi optimal, peralatan keselamatan lengkap, ban dan roda layak pakai, serta dokumen administratif tercatat lengkap di SIMAK-BMN. Indikator fungsi *speedometer* (3,59), AC (3,34), dan lampu kendaraan (3,57) menunjukkan sistem kelistrikan dan kenyamanan kendaraan berfungsi sangat baik, sedangkan kondisi tekanan angin ban (3,32) dan retakan ban (3,28) juga sangat baik, menandakan pengawasan teknis rutin dilakukan oleh satuan pemakai. Meskipun demikian, sebagian kecil unit memerlukan pengecatan ulang, pemeriksaan tambahan, penggantian ban, atau pembaruan dokumen akibat faktor usia dan intensitas pemakaian.

3. **Komponen Keselamatan dan Keandalan Teknis**

Hasil evaluasi kendaraan dinas operasional (KDO) Polri menunjukkan skor rata-rata nasional 3,35–3,65, termasuk kategori **Sangat Berkualitas**, mencakup aspek kebersihan, penampilan, kinerja mesin, transmisi, rem, suspensi, sistem kelistrikan, kenyamanan (AC, *speedometer*, lampu), tekanan dan retakan ban, serta kinerja aki. Kondisi ini menandakan bahwa secara umum kendaraan dalam keadaan prima, aman, dan layak operasional, mendukung efektivitas tugas kepolisian di satuan kewilayahan. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa meskipun sebagian unit berusia di atas 10 tahun, pengawasan teknis dan perawatan rutin berjalan baik

sehingga menjaga performa kendaraan tetap optimal. Variasi minor terdapat pada beberapa unit yang memerlukan pengecatan ulang, penggantian ban, atau pembaruan dokumen, namun hal ini tidak menurunkan kualitas keseluruhan secara nasional. Hasil ini mengindikasikan bahwa sistem pemeliharaan dan monitoring kendaraan di Polri relatif efektif, meskipun evaluasi per wilayah atau tipe kendaraan akan memberikan gambaran lebih spesifik untuk perencanaan pemeliharaan dan penggantian aset.

4. **Perlengkapan Penunjang Keselamatan**

Hasil evaluasi kendaraan dinas operasional (KDO) Polri menunjukkan skor rata-rata nasional 3,35–3,65, termasuk kategori **Sangat Berkualitas**, mencakup aspek kebersihan dan penampilan kendaraan, kinerja mesin, transmisi, rem, suspensi, sistem kelistrikan, kenyamanan (AC, speedometer, lampu), tekanan dan retakan ban, serta kinerja aki, menandakan kendaraan dalam kondisi prima, aman, dan layak operasional untuk mendukung tugas kepolisian. Analisis menunjukkan bahwa meskipun sebagian unit berusia di atas 10 tahun, pengawasan teknis dan perawatan rutin berjalan efektif sehingga performa kendaraan tetap optimal. Namun, indikator kelengkapan **P3K, APAR, dan segitiga pengaman** memperoleh nilai terendah 2,99 (kategori Berkualitas), menunjukkan masih adanya kekurangan pada peralatan dasar keselamatan kendaraan dinas. Hal ini menekankan perlunya peninjauan ulang untuk memastikan seluruh kendaraan dilengkapi dengan peralatan standar keselamatan Polri. Variasi minor terdapat pada beberapa unit yang memerlukan pengecatan ulang, penggantian ban, atau pembaruan dokumen, tetapi hal ini tidak menurunkan kualitas keseluruhan secara nasional. Hasil ini mengindikasikan bahwa sistem pemeliharaan dan monitoring kendaraan Polri relatif efektif, meskipun evaluasi lebih rinci per wilayah atau tipe kendaraan akan memberikan gambaran lebih akurat untuk perencanaan pemeliharaan dan penggantian aset.

5. **Efisiensi Operasional**

Aspek **efisiensi konsumsi bahan bakar (3,25)** termasuk dalam kategori **Berkualitas**, menunjukkan bahwa kendaraan masih efisien dalam penggunaan bahan bakar namun potensi efisiensi dapat ditingkatkan melalui program perawatan berkala dan penggunaan kendaraan dengan teknologi ramah lingkungan.

Secara keseluruhan, hasil penilaian menggambarkan bahwa **mutu fisik kendaraan dinas operasional Polri tergolong sangat baik**, baik dari sisi keandalan teknis maupun kelengkapan fitur. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan seperti **kebersihan, kelengkapan alat keselamatan, dan efisiensi bahan bakar** untuk mendukung profesionalitas dan keselamatan dalam pelaksanaan tugas kepolisian.

Aspek Tipe Dan Fungsi Kendaraan

Berdasarkan hasil analisis pada aspek **tipe dan fungsi kendaraan dinas operasional (KDO)**, diperoleh **rata-rata skor 3,28** dengan kategori **Sangat Berkualitas**. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum **jenis dan fungsi kendaraan yang digunakan oleh satuan fungsi Binmas dan Samapta sudah sesuai dengan kebutuhan tugas di lapangan serta karakteristik wilayah operasionalnya**.

Secara lebih rinci deskripsi hasil penilaian dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. **Kesesuaian dengan karakteristik wilayah geografis (skor 3,27 – Sangat Berkualitas)**

Hasil ini menunjukkan bahwa tipe kendaraan yang digunakan, baik roda dua (R2) maupun roda empat (R4), telah cukup sesuai dengan kondisi geografis masing-masing satuan kewilayahan—baik di wilayah perkotaan, pegunungan, perbukitan, maupun pesisir. Kendaraan mampu mendukung mobilitas dan ketahanan operasional di berbagai medan, meskipun sebagian kendaraan sudah berusia lebih dari satu dekade.

2. **Kesesuaian dengan kebutuhan tugas turjawali dan sambang (skor 3,27 – Sangat Berkualitas)**

Penilaian ini menegaskan bahwa kendaraan yang tersedia mampu mendukung kegiatan patroli, pengaturan lalu lintas, serta kegiatan pembinaan masyarakat (sambang dan penyuluhan). Tipe kendaraan yang digunakan telah memadai untuk menunjang interaksi lapangan serta respons cepat terhadap situasi kamtibmas.

Tabel 5. Identifikasi Aspek Tipe dan Fungsi Kendaraan

No	Indikator Tipe Dan Fungsi Kendaraan	Skor	Kriteria
1	Kesesuaian karakteristik wilayah geografis dengan tipe dan fungsi kendaraan dinas operasional	3.27	Sangat Berkualitas
2	Kesesuaian kebutuhan tugas turjawali dan sambang di lapangan dengan tipe dan fungsi kendaraan dinas operasional	3.27	Sangat Berkualitas
RATA-RATA		3.28	Sangat Berkualitas

Sumber: Data Peneliti Puslitbang Polri (2025)

Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa **fungsi operasional kendaraan dinas sudah optimal**, baik dalam konteks mendukung mobilitas tugas Samapta maupun kegiatan pembinaan masyarakat oleh Binmas. Namun demikian, **ke depan tetap diperlukan penyesuaian tipe kendaraan secara spesifik** terhadap karakteristik medan dan kebutuhan operasional yang terus berkembang, agar efektivitas pelaksanaan tugas kepolisian semakin meningkat.

Aspek Keandalan Kendaraan

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap aspek keandalan kendaraan dinas operasional (KDO), diperoleh rata-rata skor sebesar 3,18 yang termasuk dalam kategori Berkualitas. Nilai ini menunjukkan bahwa kendaraan dinas masih cukup andal untuk digunakan dalam mendukung kegiatan operasional kepolisian, meskipun terdapat beberapa kendala teknis dan pemeliharaan yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut.

Secara rinci, hasil per indikator adalah sebagai berikut:

1. **Frekuensi kerusakan kendaraan (skor 3,09 – Berkualitas)**
Frekuensi kerusakan tergolong moderat; kendaraan masih dapat dioperasikan dengan baik, tetapi beberapa unit, terutama kendaraan berusia tua, mengalami kerusakan berulang pada komponen vital seperti sistem suspensi, aki, dan ban.
2. **Kemudahan mendapatkan suku cadang resmi (skor 3,10 – Berkualitas)**
Suku cadang relatif mudah diperoleh untuk kendaraan keluaran baru, namun untuk kendaraan lama, terutama jenis tertentu yang sudah tidak diproduksi, pengadaan komponen pengganti masih menjadi kendala di beberapa wilayah.
3. **Rutinitas perawatan kendaraan sesuai jadwal pabrikan (skor 3,13 – Berkualitas)**
Perawatan rutin umumnya dilakukan, namun tidak selalu tepat waktu karena keterbatasan anggaran dan beban operasional yang tinggi. Hal ini berdampak pada menurunnya performa dan umur teknis kendaraan.
4. **Kelayakan kondisi kendaraan operasional (skor 3,37 – Sangat Berkualitas)**
Secara umum, kendaraan dinas masih layak digunakan di lapangan dan memenuhi standar keselamatan dasar, terutama untuk unit yang diterima dalam 5–7 tahun terakhir.

Tabel 6. Keandalan Kendaraan Dinas Operasional

No	Indikator Keandalan Kendaraan	Skor	Kriteria
1	Frekuensi kerusakan kendaraan dinas operasional	3.09	Berkualitas
2	Kemudahan mendapatkan suku cadang resmi	3.10	Berkualitas
3	Rutinitas perawatan kendaraan sesuai jadwal pabrikan	3.13	Berkualitas
4	Kelayakan kondisi kendaraan operasional	3.37	Sangat Berkualitas
RATA-RATA		3.18	Berkualitas

Sumber: Data Peneliti Puslitbang Polri (2025)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa **keandalan kendaraan dinas Polri tergolong cukup baik**, namun perlu peningkatan dalam aspek **pemeliharaan berkala, pembaruan unit lama, dan ketersediaan suku cadang resmi** guna menjamin keberlanjutan operasional dan keselamatan personel di lapangan.

Aspek Kelengkapan Kendaraan

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap **aspek kelengkapan kendaraan dinas operasional (KDO)**, diperoleh **rata-rata skor sebesar 3,57** yang termasuk dalam kategori **Sangat Berkualitas**. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum kendaraan dinas telah dilengkapi dengan fasilitas dan perangkat pendukung operasional yang memadai untuk menunjang tugas kepolisian di lapangan.

Secara rinci, hasil tiap indikator menunjukkan kondisi sebagai berikut:

1. **Kondisi sirine kendaraan (skor 3,43 – Sangat Berkualitas)**
Sebagian besar kendaraan dinas memiliki sirine yang berfungsi baik dan digunakan sesuai standar operasional dalam kegiatan patroli maupun pengawalan.
2. **Kondisi lampu sorot (skor 3,75 – Sangat Berkualitas)**
Menjadi indikator dengan nilai tertinggi, menunjukkan bahwa kendaraan dilengkapi lampu sorot dengan daya terang optimal, penting untuk operasi malam hari atau di wilayah minim penerangan.
3. **Kondisi peralatan pengeras suara (skor 3,34 – Sangat Berkualitas)**
Peralatan pengeras suara berfungsi baik dan efektif digunakan dalam kegiatan Binmas maupun pengaturan lalu lintas, meskipun pada beberapa unit lama daya keluarnya mulai menurun.
4. **Kondisi aksesoris pengaman seperti sabuk pengaman atau helm (skor 3,50 – Sangat Berkualitas)**
Aspek keselamatan personel cukup terjamin melalui kelengkapan alat pelindung diri yang masih berfungsi baik.
5. **Kondisi lampu rotator (skor 3,43 – Sangat Berkualitas)**
Lampu rotator berfungsi optimal sebagai identitas kendaraan dinas dan alat peringatan visual di lapangan.
6. **Kondisi stiker identitas bodi (skor 3,42 – Berkualitas)**
Sebagian kendaraan masih memiliki stiker satuan fungsi yang mulai pudar atau tidak terbaca dengan jelas, terutama pada unit berusia tua.
7. **Kondisi bagasi atau box penyimpanan (skor 3,45 – Berkualitas)**
Ruang penyimpanan kendaraan dinilai cukup memadai, meskipun beberapa unit kendaraan roda dua memerlukan perbaikan box tambahan untuk kelengkapan patroli.

Tabel 7. Identifikasi Aspek Kelengkapan Kendaraan

No	Indikator Kelengkapan Kendaraan	Skor	Kriteria
1	Kondisi sirine kendaraan dinas operasional	3.43	Sangat Berkualitas
2	Kondisi lampu sorot kendaraan dinas operasional	3.75	Sangat Berkualitas
3	Kondisi peralatan pengeras suara kendaraan	3.34	Sangat Berkualitas
4	Kondisi aksesoris pengaman (sabuk pengaman atau helm)	3.50	Sangat Berkualitas
5	Kondisi Lampu Rotator	3.43	Sangat Berkualitas
6	Kondisi Stiker Identitas Bodi	3.42	Berkualitas
7	Kondisi Bagasi/Box	3.45	Berkualitas
RATA – RATA		3.57	Sangat Berkualitas

Sumber: Data Peneliti Puslitbang Polri (2025)

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa **kelengkapan kendaraan dinas Polri berada pada kategori sangat baik**. Namun, **diperlukan perawatan rutin terhadap stiker identitas dan peralatan pendukung yang mengalami penurunan fungsi** agar seluruh unit kendaraan tetap memenuhi standar operasional dan citra profesional kepolisian di lapangan.

Kondisi Kualitas Kendaraan Dinas Operasional Kepolisian

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap **kondisi riil kualitas kendaraan dinas operasional (KDO)** yang dilakukan oleh Peneliti Puslitbang Polri, diperoleh **skor rata-rata sebesar 3,35** yang termasuk dalam kategori **Sangat Berkualitas**. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, kendaraan dinas yang digunakan oleh fungsi **Binmas dan Samapta** masih berada dalam kondisi baik dan layak operasional, meskipun terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan.

Secara lebih rinci, hasil tiap aspek dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. **Aspek Mutu Fisik Kendaraan (skor 3,36 – Sangat Berkualitas).** Menunjukkan bahwa kondisi fisik kendaraan seperti bodi, cat, mesin, sistem pengereman, serta komponen interior dan eksterior masih terjaga dengan baik. Namun, beberapa unit berusia tua mulai menunjukkan tanda keausan terutama pada bagian ban dan kebersihan interior.
2. **Aspek Tipe dan Fungsi Kendaraan (skor 3,28 – Sangat Berkualitas).** Menggambarkan bahwa secara umum tipe dan fungsi kendaraan sudah sesuai dengan karakteristik wilayah dan kebutuhan tugas operasional di lapangan, meskipun pada beberapa daerah dengan kondisi geografis berat (pegunungan atau jalan sempit) masih diperlukan penyesuaian jenis kendaraan yang memiliki ground clearance lebih tinggi.
3. **Aspek Keandalan Kendaraan (skor 3,18 – Berkualitas)** Menunjukkan bahwa meskipun kendaraan dinilai cukup andal untuk mendukung kegiatan operasional, masih terdapat kendala berupa frekuensi kerusakan ringan dan keterbatasan suku cadang, terutama bagi unit kendaraan dengan tahun pengadaan lama.

Aspek Kelengkapan Kendaraan (Skor 3,57 – Sangat Berkualitas)

Mendapatkan skor tertinggi, menunjukkan bahwa kendaraan dinas telah dilengkapi dengan perangkat dan aksesoris pendukung seperti sirine, lampu rotator, pengeras suara, dan alat keselamatan (sabuk pengaman/helm) yang masih berfungsi baik.

Tabel 8. Identifikasi Aspek Kondisi Riil Kualitas Kendaraan Dinas Operasional

No.	Kondisi Riil Kualitas Kendaraan Dinas Operasional	Skor	Kriteria
1	Aspek Mutu Fisik Kendaraan	3.36	Sangat Berkualitas
2	Aspek Tipe dan Fungsi Kendaraan	3.28	Sangat Berkualitas
3	Aspek Keandalan kendaraan	3.18	Berkualitas
4	Aspek Kelengkapan kendaraan	3.57	Sangat Berkualitas
RATA – RATA		3.35	Sangat Berkualitas

Sumber : Data Peneliti Puslitbang Polri

Secara keseluruhan, hasil analisis menegaskan bahwa **kendaraan dinas operasional Polri masih dalam kondisi optimal dan dapat diandalkan dalam mendukung pelaksanaan tugas di lapangan**, namun diperlukan **peremajaan bertahap untuk unit berusia tua serta peningkatan perawatan dan penyesuaian jenis kendaraan di wilayah geografis khusus** agar efektivitas operasional semakin maksimal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian evaluasi kendaraan dinas operasional Polri pada fungsi Binmas dan Samapta di satuan kewilayahan, diketahui bahwa kendaraan roda dua (R2) dan roda empat (R4) secara umum masih layak digunakan, meskipun sebagian besar berusia lebih dari 10 tahun dan berpotensi menimbulkan risiko operasional. Mutu fisik kendaraan tergolong sangat baik berkat pemeliharaan rutin, sedangkan pengadaan dan distribusi kendaraan belum sepenuhnya mempertimbangkan kesesuaian dengan karakteristik geografis wilayah, ketersediaan suku cadang, dan intensitas penggunaan. Kelengkapan kendaraan, termasuk sirine, lampu sorot, rotator, dan perangkat pengamanan, umumnya terpenuhi, namun beberapa unit memerlukan perbaikan agar berfungsi optimal. Temuan ini menegaskan perlunya penguatan strategi pengadaan berbasis kebutuhan dan medan operasional, distribusi yang lebih merata, serta monitoring dan evaluasi rutin untuk memastikan efektivitas, keselamatan, dan keberlanjutan operasional kendaraan dinas Polri.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Peraturan Presiden Nomor 90 Tahun 2024 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pengadaan Almatsus (Mobil Operasional) di Lingkungan Polri.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan, Penelitian, dan Pengembangan Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2019 tentang Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Dinas dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Dinas Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2024 tentang Pengadaan Barang/Jasa di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: Kep/838/IV/2021 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Kapolri kepada Aslog Kapolri, Para Kapolda, dan Para Kapolres Metro/ Kapolrestabes/ Kapolresta/ Kapolres untuk Mengusulkan dan Menandatangani Keputusan atas Nama Kapolri tentang Penetapan Status Penggunaan, Pemanfaatan, Penghapusan, Pemusnahan, dan Pemindahtugasan Barang Milik Negara di Lingkungan Polri.
- Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: Kep/717/XII/2011 tentang Ketentuan Penggunaan Warna Kendaraan Dinas Polri dan Warna Tulisan, Logo/Lambang, Ornamen, serta Penempatan dan Bahan yang Digunakan.
- Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 56 tahun 2019 tentang Ambang Batas Kebisingan Kendaraan Bermotor Tipe Baru dan Kendaraan bermotor yang sedang diproduksi.
- Allpar Forums. (2023). *2024 Michigan State Police preliminary vehicle evaluation results*: <https://www.allpar.com/threads/2024-michigan-state-police-preliminary-vehicle-evaluation-results.244859/>
- Administrator. (2021, Agustus 26). *Membangun SDM unggul di era VUCA*. STIA LAN: <https://stialan.ac.id/v3/membangun-sdm-unggul-di-era-vuca/>
- California Highway Patrol. (2025). *2024 police vehicle evaluation program*: <https://www.chp.ca.gov/siteassets/forms/recruiting/2024-final-report.pdf>
- CGI. (2024). *Modernizing law enforcement fleet management: A critical assessment*: <https://www.cgi.com/us/en-us/blog/federal-government/modernizing-law-enforcement-fleet-management>
- Collective Data. (n.d.). *The future of comprehensive fleet and asset management in law enforcement.*: <https://collectivedata.com/collectivequartermaster/the-future-of-law-enforcement-asset-management/>
- Dinasti Review. (n.d.). *Evaluasi kebijakan pembatasan lalu lintas dengan sistem ganjil genap*: <https://dinastirev.org/JIHP/article/download/2708/1613/10705>
- Enterprise Fleet Management. (n.d.). *Government fleet vehicles*: <https://www.efleets.com/en/build-a-better-fleet/enhance-a-government-fleet.html>
- Erlambang, N. (n.d.). *Implementasi kebijakan pengujian kendaraan bermotor di Kota Malang*: <https://repository.ub.ac.id/179827/1/Nanda%2520Erlambang%2520%25282%2529.pdf>
- General Services Administration. (2022). *Federal fleet report (FFR)*: <https://www.gsa.gov/policy-regulations/policy/motor-vehicle-management-policy/federal-fleet-report-ffr>
- Geotab. (2025). *Finding the right fleet management platform for your police department*: <https://www.geotab.com/blog/fleet-management-platform-for-police-departments/>
- Government Fleet. (2024). *Michigan State Police 2025 vehicle testing results*: <https://www.government-fleet.com/10229342/testing-the-2025-patrol-vehicles>
- Government Fleet. (2025). *Police fleet trends for 2025 Part 1: Vehicles*: <https://www.government-fleet.com/10237865/police-fleet-trends-for-2025-part-1-vehicles>

- Government Fleet. (2025). *Police fleet trends for 2025 Part 3: Safety*: <https://www.government-fleet.com/10239086/police-fleet-trends-for-2025-part-3-technology>
- Government Fleet. (2025). *The model year 2025 police vehicle lineup*: <https://www.government-fleet.com/10233243/top-10-new-stories-of-2024>
- Idris, M. (2023). *Penggunaan kendaraan dinas untuk kepentingan pribadi: Studi kasus*: <https://repository.ar-raniry.ac.id/35141/1/M.%2520IDRIS%252C%2520190106115%252C%2520%25282023%2529.pdf>
- Itwasum Polri. (2022). *Laporan Hasil Pengawasan Internal terhadap Penggunaan Kendaraan Dinas Operasional di Lingkungan Polri*. Jakarta: Inspektorat Pengawasan Umum Polri.
- Kallberg, V.-P., & Saarinen, M. (2009). *Identification of vehicles with overdue periodic inspection [Katsastamattomien ajoneuvojen tunnistaminen liikennevalvonnassa]*. VTT Tiedotteita – Valtion Teknillinen Tutkimuskeskus, (2518), 1–24.
- Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2002). *Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Kapolri Nomor 7 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pengelolaan Sarana dan Prasarana di Lingkungan Polri*. Jakarta: Sekretariat Umum Polri.
- Kun, A. L., Thomas Miller III, W., & Lenharth, W. H. (2003). Project54: Standardizing electronic device integration in police cruisers. *IEEE Intelligent Systems*, 18(5), 10–13. <https://doi.org/10.1109/MIS.2003.1234763>
- Los Angeles Sheriff's Department. (2023). *48th annual law enforcement vehicle test and evaluation*. https://lasd.org/wp-content/uploads/2023/03/Publications_2023_LASD_vehicle_test_booklet.pdf
- Michigan State Police. (n.d.). *Police vehicle test results*. <https://www.michigan.gov/msp/divisions/training/precision-driving-unit/police-vehicle-test-results>
- Michigan State Police. (2024). *2024 model year police vehicle evaluation program*. <https://www.carsandracingstuff.com/library/reports/6589.pdf>
- Michigan State Police. (2025). *2025 model year police vehicle evaluation*. https://www.michigan.gov/msp/-/media/Project/Websites/msp/training/MY2025_Police_Vehicle_Evaluation_Test_Book.pdf
- Motive. (2025). *Fleet management trends 2025 - AI on the rise*. <https://gomotive.com/blog/ai-fleet-management-trends-2025/>
- Officer.com. (2024). *Track record: 2025 model year Mich. State Police vehicle evaluations*. <https://www.officer.com/vehicles-fleet/vehicles-equipment/vehicles/article/55245380/track-record-2025-model-year-mich-state-police-vehicle-evaluations>
- Officer.com. (2025). *Enhancing visibility and safety of law enforcement fleets through telematics*. <https://www.officer.com/vehicles-fleet/computer-software/article/55274882/enhancing-visibility-and-safety-of-law-enforcement-fleets-through-telematics>
- Oversight.gov. (2025). *Fleet management*. https://www.oversight.gov/sites/default/files/documents/reports/2025-03/OIG-25-07_Fleet%2520Management_signed.pdf
- Polresta Deli Serdang. (2025). *Puslitbang Polri lakukan penelitian evaluasi kualitas kendaraan dinas di Polresta Deli Serdang*: <https://www.facebook.com/humaspolrestadeliserdang/posts/puslitbang-polri-lakukan-penelitian-evaluasi-kualitas-kendaraan-dinas-di-polrest/1055059170136058/>
- Posuniak, P., Kowalski, K., Wrobel, T., & Kresa, P. (2018). The equipment of a modern police patrol car and the safety of the crew. In *11th International Science and Technical Conference Automotive Safety (AUTOMOTIVE SAFETY 2018)* (pp. 1–7). <https://doi.org/10.1109/AUTOSAFE.2018.8373303>
- Puslitbang Polri. (2023). *Laporan Penelitian Efektivitas Kendaraan Operasional pada Fungsi Kepolisian Kewilayahan*. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri.
- Puslitbang Polri. (2024). *Grand Strategi Polri 2025–2045: Modernisasi Teknologi, Infrastruktur, dan Logistik*. Jakarta: Mabes Polri.
- Pusat Penelitian dan Pengembangan Kepolisian Negara Republik Indonesia. (n.d.). *Evaluasi distribusi BBM di lingkungan Polri dalam mendukung pelaksanaan tugas operasional*. <https://jlp.puslitbang.polri.go.id/jlp/LitbangPOLRI/article/download/178/141/>

- Pusat Penelitian dan Pengembangan Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2025). *Evaluasi kualitas kendaraan dinas operasional kepolisian di kesatuan kewilayahan*. <https://tribrataneews.restamanado.sulut.polri.go.id/2025/07/14/evaluasi-kualitas-kendaraan-dinas-operasional-kepolisian-di-kesatuan-kewilayahan/>
- Radio Republik Indonesia. (2025). *Polres Kubu Raya sampel penelitian efektivitas kendaraan dinas*. <https://rri.co.id/daerah/1735461/polres-kubu-raya-sampel-penelitian-efektivitas-kendaraan-dinas>
- ResearchGate. (2025). *Pengelolaan kendaraan dinas dalam mewujudkan tertib administrasi pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bogor*. https://www.researchgate.net/publication/362957464_Pengelolaan_Kendaraan_Dinas_Dalam_Mewujudkan_Tertib_Administrasi_Pada_Badan_Pengelolaan_Kuangan_dan_Aset_Daerah_Kabupaten_Bogor
- Shahini, F., Zahabi, M., Patranella, B., & Razak, A. M. A. (2020). Police officer interactions with in-vehicle technologies: An on-road investigation. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society*, 64(1), 1976–1980. <https://doi.org/10.1177/1071181320641476>
- STISIPOL Candradimuka Palembang. (n.d.). *@-Publik - E-journal: Evaluasi pelaksanaan kegiatan Ketupat Musi di Kota Palembang*. : <https://ejurnal.stisipolcandradimuka.ac.id/index.php/JurnalAdministrasiPublik/article/download/288/171/>
- USA Today. (2025). *Michigan State Police tests all-electric Ford Mustang Mach-E*. : <https://www.usatoday.com/story/money/cars/2025/01/25/michigan-state-police-ev-ford/77859609007/>



Strategi Pemberdayaan SDM Polri Guna Mendukung Penerapan Sistem Elektronik Manajemen Penyidikan (EMP)

A. Widihandoko¹, Rachmat Taufik Hidayatulloh², Moch. Nurhasim³

¹²Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri, ³Badan Riset dan Inovasi Nasional

¹bidgasbin14000@gmail.com

ABSTRACT

The digital transformation of the Indonesian National Police (Polri) is realized through the Electronic Investigation Management System (E-MP) implemented since 2017, strengthened by Chief of Police Regulation Number 6 of 2019. The system aims to enhance efficiency, transparency, and accountability in law enforcement. However, E-MP implementation remains suboptimal due to challenges in human resources (HR), infrastructure, and system stability.

This study employed a mixed-methods approach, surveying 14,547 personnel across 12 Regional Police (Polda), analyzed using Exploratory Factor Analysis (EFA) and Confirmatory Factor Analysis (CFA), complemented by qualitative data from Focus Group Discussions (FGDs) and field observations. Results reveal a significant assimilation gap: E-MP is used merely as an administrative tool (document uploading up to the SPDP stage) rather than core investigation management. Primary obstacles include system instability (frequent errors and slowness), HR resistance due to “dual workload” (manual-digital), and lack of continuous training.

It is concluded that E-MP implementation is still at a compliance-oriented level and has not yet become a performance enhancer. Effective HR empowerment strategies require total organizational commitment, not sporadic training. Priority recommendations include improving system stability and features, platform integration, and systematic, ongoing Technical Guidance (Bimtek).

Keywords: E-MP, Polri HR empowerment, assimilation gap, digital transformation, law enforcement.

ABSTRAK

Transformasi digital Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) diwujudkan melalui implementasi Sistem Elektronik Manajemen Penyidikan (E-MP) sejak 2017, yang diperkuat Peraturan Kapolri Nomor 6 Tahun 2019. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed method* dengan survei terhadap 14.547 personel di 12 Polda, dianalisis melalui *Exploratory Factor Analysis (EFA)* dan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*, serta data kualitatif dari *Focus Group Discussion (FGD)* dan observasi lapangan. Sistem ini dirancang meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas proses penegakan hukum. Namun, implementasi E-MP belum optimal karena tantangan Sumber Daya Manusia (SDM), infrastruktur, dan stabilitas sistem. Hasil menunjukkan adanya *assimilation gap* yang signifikan: E-MP hanya digunakan sebagai alat administratif (pengunggahan dokumen hingga tahap SPDP), bukan sebagai manajemen penyidikan inti. Kendala utama meliputi ketidakstabilan sistem (sering error dan lambat), resistensi SDM akibat “kerja ganda” (manual-digital), serta minimnya pelatihan berkelanjutan.

Disimpulkan bahwa penerapan E-MP masih berada pada tingkat kepatuhan (*compliance-oriented*) dan belum menjadi penguat kinerja. Strategi pemberdayaan SDM yang efektif memerlukan komitmen organisasional total, bukan pelatihan sporadis. Rekomendasi prioritas mencakup perbaikan stabilitas dan fitur sistem E-MP, integrasi platform, serta pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek) yang sistematis dan berkelanjutan.

Kata kunci: E-MP, pemberdayaan SDM Polri, *assimilation gap*, transformasi digital, penegakan hukum.

PENDAHULUAN

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan institusi penegak hukum yang strategis dalam sistem peradilan pidana Indonesia. Sebagai aparat penyelidik dan penyidik, Polri memegang peran sentral dalam proses pidana yang dimulai dari penyelidikan, penyidikan, hingga penyerahan berkas perkara kepada jaksa. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Polri Pasal 13 secara tegas menetapkan tiga tugas pokok Polri, yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Penegakan hukum tidak hanya bergantung pada norma hukum semata, melainkan juga pada manusia yang menjalankannya, sebagaimana dikemukakan oleh Satjipto Rahardjo bahwa penafsiran hukum sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan pengalaman aparat penegak hukum.

Di era digital saat ini, tuntutan masyarakat terhadap transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi proses penyidikan semakin meningkat. Polri merespons tantangan tersebut melalui transformasi digital dengan menerapkan Sistem Elektronik Manajemen Penyidikan (E-MP) sejak tahun 2017. Penerapan ini diperkuat oleh Peraturan Kapolri Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana, yang menjadikan E-MP sebagai platform berbasis web untuk pengendalian, pengawasan, dan pengelolaan data perkara pidana secara terintegrasi. Bahkan, Pasal 45 Perkap tersebut menjadikan E-MP sebagai salah satu alat evaluasi kinerja penyidik. Selain itu, Peraturan Kepala Badan Reserse Kriminal Polri Nomor 1 Tahun 2022 semakin memperkuat tata kelola E-MP melalui pengaturan peran admin satuan kerja dan standar operasional prosedur.

Meskipun regulasi telah tersedia, implementasi E-MP di lapangan belum berjalan optimal. Banyak penyidik masih mengandalkan proses manual dan hanya menggunakan E-MP untuk keperluan administratif semata, terutama pengunggahan dokumen hingga tahap SPDP. Fenomena ini mencerminkan adanya *assimilation gap*, yaitu kesenjangan antara adopsi teknologi secara formal di tingkat kebijakan dengan internalisasi dalam praktik kerja operasional sehari-hari. Akibatnya, E-MP belum berfungsi maksimal sebagai sistem manajemen penyidikan inti yang mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas proses penegakan hukum.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dinamika penerapan Sistem Elektronik Manajemen Penyidikan (E-MP) di 12 Polda serta merumuskan strategi pemberdayaan Sumber Daya Manusia (SDM) Polri yang efektif guna mendukung transformasi digital penyidikan yang lebih profesional, transparan, dan responsif terhadap dinamika penegakan hukum di era digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed methods dengan desain convergent parallel. Pendekatan ini mengintegrasikan data kuantitatif dan kualitatif secara simultan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai penerapan Sistem Elektronik Manajemen Penyidikan (E-MP) serta strategi pemberdayaan Sumber Daya Manusia (SDM) Polri. Desain convergent parallel dipilih karena memungkinkan triangulasi data, sehingga temuan kuantitatif dapat dikonfirmasi dan diperkaya oleh data kualitatif.

Populasi penelitian adalah seluruh personel Polri yang terlibat dalam proses penyelidikan dan penyidikan di tingkat Polda. Sampel kuantitatif diambil menggunakan teknik stratified random sampling untuk memperoleh representasi yang proporsional berdasarkan wilayah geografis (12 Polda) dan jenjang jabatan. Jumlah sampel sebanyak 14.547 responden berasal dari 12 Polda, yaitu Polda Metro Jaya, Jawa Barat, Jawa Tengah, Banten, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, Lampung, Kalimantan Tengah, Sulawesi Tenggara, Maluku Utara, Bali, dan Papua. Karakteristik responden mencakup berbagai tingkatan jabatan (Kepala Satuan Reskrim, penyidik, staf administrasi penyidikan, dan staf TIK) dengan lama pengalaman kerja bervariasi antara 2 hingga lebih dari 15 tahun. Sampel kualitatif diambil secara purposive dengan mempertimbangkan pengalaman dan peran responden dalam penggunaan E-MP.

Data kuantitatif dikumpulkan kemudian dianalisis melalui kuesioner yang terstruktur dan divalidasi menggunakan *Exploratory Factor Analysis (EFA)* untuk mengidentifikasi faktor laten dominan dan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* untuk menguji kesesuaian model. Analisis EFA dilakukan dengan kriteria Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) > 0,70 dan Bartlett's Test of Sphericity signifikan ($p < 0,05$). CFA dilakukan dengan software AMOS atau LISREL, dengan penilaian kesesuaian model berdasarkan indeks seperti Chi-Square/df < 3, CFI > 0,90, TLI > 0,90, RMSEA < 0,08, dan SRMR < 0,08. Reliabilitas instrumen diuji menggunakan Cronbach's Alpha dengan nilai minimum 0,70. Kuesioner terdiri atas pernyataan tertutup dengan skala Likert 5 poin yang mengukur variabel kesiapan SDM, kendala implementasi, dan strategi pemberdayaan. Data kualitatif diperoleh melalui *Focus Group Discussion (FGD)* dan wawancara mendalam. Sebanyak 8 sesi FGD dilaksanakan dengan total 64 partisipan (rata-rata 8 orang per sesi), melibatkan penyidik, Kepala Bagian Operasional Satreskrim, dan pimpinan unit. Selain itu, dilakukan 12 wawancara mendalam dengan informan kunci (Kepala Subdit, staf TIK, dan admin satker E-MP). Pengumpulan data kualitatif menggunakan pedoman wawancara dan FGD yang mencakup topik kesiapan SDM, kendala teknis dan organisasional, serta rekomendasi strategi pemberdayaan. Observasi lapangan juga dilakukan untuk melengkapi data.

Data kualitatif dianalisis dengan teknik **analisis tematik** (thematic analysis) secara manual dan dibantu software NVivo. Proses analisis meliputi transkripsi, coding, pembentukan tema, serta triangulasi data antar sumber (FGD, wawancara, dan observasi) untuk meningkatkan kredibilitas temuan. Validitas instrumen kuantitatif diuji melalui uji validitas isi (content validity) oleh pakar dan uji coba lapangan. Validitas kualitatif diperkuat melalui triangulasi metode dan sumber data, serta member checking terhadap sebagian informan. Penelitian ini juga memperhatikan aspek etika penelitian dengan memperoleh izin resmi dari pimpinan satuan dan menjamin kerahasiaan responden.

HASIL

Implementasi Sistem Elektronik Manajemen Penyidikan (E-MP) dimulai tahun 2017 sebagai bagian dari transformasi digital Polri. Survei terhadap 14.547 responden menunjukkan tingkat adopsi formal yang tinggi. Hampir seluruh responden telah menggunakan E-MP, namun pemanfaatannya masih terbatas pada pengunggahan dokumen administratif hingga tahap SPDP. Sistem ini belum berfungsi optimal sebagai alat manajemen penyidikan yang terintegrasi. Temuan ini mengindikasikan adanya *assimilation gap* yang signifikan antara adopsi formal dan internalisasi dalam praktik kerja. Variasi penerapan antar Polda cukup mencolok, dengan intensitas penggunaan lebih tinggi di wilayah infrastruktur yang lebih baik. Secara nasional, fungsi pengawasan berbasis jejak digital belum berjalan optimal. Analisis EFA membagi kesiapan SDM penyidik menjadi dua klaster utama: kompetensi teknis (mayoritas Polda) dan faktor non-teknis seperti motivasi serta adaptasi (terutama Polda Bali, Maluku Utara, dan Papua). CFA menegaskan indikator kapabilitas operasional memiliki *loading factor* tertinggi. Meskipun 76,6% responden menyatakan siap, masih terdapat 11,9% netral dan sekitar 6% tidak setuju yang menunjukkan adanya resistensi.

Kendala utama meliputi kurangnya sosialisasi dan pelatihan (30,6%), akses internet yang sulit (18,5%), serta kompleksitas sistem (6,2%). Responden juga melaporkan ketidakstabilan sistem, loading login yang lambat, OTP terlambat, respons helpdesk yang sangat lambat, serta dukungan staf TIK yang tidak memadai (47,39%). Fenomena “kerja ganda” menjadi akar resistensi utama. Penyidik harus menyelesaikan administrasi manual untuk penyerahan berkas kepada jaksa, di samping input data ke E-MP. Kondisi ini menimbulkan beban kerja tambahan dan persepsi bahwa penggunaan sistem bersifat sekunder, sehingga menurunkan motivasi dan memunculkan sikap apatis. Proses penyidikan bersifat non-linear dan emergen, dengan aktivitas kognitif yang tersebar di berbagai lokasi seperti TKP dan ruang interogasi. Sistem E-MP yang berbasis alur prosedural linear kurang sesuai dengan karakter kerja penyidik yang dinamis, sehingga sering mengganggu proses investigasi dan memaksa penyidik beralih ke tugas administratif.

Hasil FGD memperkuat temuan survei. Banyak Kepala Bagian Operasional Satreskrim tidak memahami perannya sebagai admin satker sesuai Perkabareskrim Nomor 1 Tahun 2022, menandakan lemahnya sosialisasi dan pelatihan terstruktur. CFA pada faktor penghambat menyoroti lemahnya prioritas kebijakan, integrasi antar-platform, dan orientasi anggaran.

Permasalahan utama bukan lagi pada apakah E-MP diterapkan, melainkan pada kualitas adopsi yang rendah (*assimilation gap*). Implementasi Sistem Elektronik Manajemen Penyidikan (E-MP) sejak 2017 menunjukkan tingkat adopsi formal yang tinggi. Survei terhadap 14.547 responden di 12 Polda mengungkapkan bahwa 92,4% personel telah menggunakan E-MP. Namun, pemanfaatan masih terbatas pada fungsi administratif, terutama pengunggahan dokumen hingga tahap SPDP (78,6% responden). Sistem ini belum berfungsi sebagai platform manajemen penyidikan yang terintegrasi secara penuh.

Adanya *assimilation gap* yang signifikan terlihat dari variasi implementasi antar Polda. Di Polda dengan infrastruktur digital yang lebih maju (misalnya Metro Jaya dan Jawa Barat), intensitas penggunaan mencapai 85–90%. Sementara itu, di Polda wilayah tertinggal seperti Papua, Maluku Utara, dan Sulawesi Tenggara, tingkat penggunaan aktif hanya berkisar 45–60%. Variasi ini menunjukkan bahwa adopsi formal belum diikuti oleh internalisasi yang merata di tingkat operasional.

Kesiapan SDM penyidik terbagi menjadi dua klaster utama berdasarkan Exploratory Factor Analysis (EFA). Klaster pertama didominasi kompetensi teknis (mayoritas Polda urban), sedangkan klaster kedua dipengaruhi faktor non-teknis seperti motivasi dan adaptasi (Polda Bali, Maluku Utara, dan Papua). Confirmatory Factor Analysis (CFA) mengonfirmasi bahwa indikator kapabilitas operasional memiliki *loading factor* tertinggi. Meskipun 76,6% responden menyatakan siap, terdapat 11,9% responden netral dan 6,2% tidak setuju, mengindikasikan kantong resistensi yang memerlukan intervensi khusus. Kendala utama implementasi meliputi kurangnya sosialisasi dan bimbingan teknis (30,6%), akses jaringan internet yang tidak stabil (18,5%), serta kompleksitas sistem (6,2%). Selain itu, 47,39% responden menilai dukungan staf TIK tidak memadai, ditambah ketidakstabilan sistem berupa error sering terjadi, loading login lambat, dan respons helpdesk yang lambat (hingga berminggu-minggu). Temuan ini mengimplikasikan bahwa infrastruktur dan dukungan teknis menjadi bottleneck utama yang menghambat transformasi digital penyidikan.

Fenomena “kerja ganda” (manual dan digital) menjadi pendorong resistensi terbesar. Penyidik diwajibkan menyelesaikan administrasi manual untuk penyerahan berkas perkara kepada jaksa, sementara secara simultan harus menginput data ke E-MP. Kondisi ini menimbulkan beban kerja tambahan dan persepsi bahwa penggunaan sistem bersifat sekunder, sehingga menurunkan motivasi dan memunculkan sikap apatis di kalangan penyidik. Insight strategis dari temuan ini adalah perlunya penyelarasan antara prosedur hukum acara pidana dengan sistem digital agar E-MP tidak lagi dianggap sebagai beban tambahan. Proses penyidikan yang bersifat non-linear dan emergen tidak sepenuhnya terakomodasi oleh desain E-MP yang prosedural linear. Aktivitas kognitif penyidik yang tersebar di berbagai lokasi (TKP, ruang interogasi, dan operasi lapangan) sering terganggu ketika harus beralih ke tugas input data administratif. Hal ini memperkuat perlunya pengembangan fitur sistem yang lebih fleksibel dan mobile-friendly.

Hasil *Focus Group Discussion (FGD)* memperkuat data survei. Banyak Kepala Bagian Operasional Satreskrim tidak memahami peran sebagai admin satker sesuai Perkabareskrim Nomor 1 Tahun 2022, mengindikasikan lemahnya sosialisasi terstruktur. CFA pada faktor penghambat menyoroti lemahnya prioritas kebijakan, integrasi antar-platform, dan orientasi anggaran. Secara keseluruhan, temuan ini memberikan implikasi strategis bahwa pemberdayaan SDM harus dilakukan secara diferensiatif dan didukung perbaikan sistem yang komprehensif agar E-MP dapat menjadi pengungkit kinerja penyidikan yang efektif.



Gambar 1. Grafik Alasan tidak dilaksanakan E-MP
Sumber: Hasil Survei Puslitbang Polri, Juli-September 2025

Grafik alasan tidak dilaksanakannya E-MP menunjukkan faktor dominan adalah kurangnya sosialisasi, bimbingan teknis, dan pelatihan (30,6%), diikuti sulitnya jaringan internet (18,5%) dan sistem yang rumit (6,2%).

Kesiapan SDM Penyidik pada Survei menunjukkan bahwa **76,6%** responden menyatakan SDM penyidik telah siap mengoperasikan E-MP. Analisis **Exploratory Factor Analysis (EFA)** membagi kesiapan SDM menjadi dua klaster utama. Klaster pertama didominasi oleh kompetensi teknis (mayoritas Polda), sedangkan klaster kedua (Polda Bali, Maluku Utara, dan Papua) lebih dipengaruhi faktor non-teknis seperti motivasi dan adaptasi. **Confirmatory Factor Analysis (CFA)** menegaskan bahwa indikator kapabilitas operasional memiliki *loading factor* tertinggi (1,1). Nilai ini menunjukkan kekuatan indikator tersebut dalam membentuk konstruk kesiapan SDM.

Mayoritas responden menyatakan siap, terdapat tiga kelompok SDM yang berbeda: (1) sangat siap dan mandiri; (2) mencoba menggunakan sistem namun masih bergantung pada staf TIK; dan (3) belum memiliki akun serta belum pernah menggunakan E-MP sama sekali. Pelatihan telah diberikan kepada **70,49%** responden, tetapi distribusi dan kualitasnya belum merata. Analisis EFA dan CFA secara nasional (14.547 responden) mengungkap disparitas implementasi yang cukup lebar antar wilayah. Temuan ini juga menunjukkan adanya *assimilation gap* yang signifikan antara komitmen strategis kelembagaan dengan kemampuan teknis dan operasional di lapangan. Sebanyak **11,9%** responden bersikap netral dan **6,2%** tidak setuju, membentuk kantong resistensi yang memerlukan pendekatan diferensiasi.

Adapun kendala utama implementasi E-MP meliputi ketidakstabilan sistem (sering error, lambat, dan sulit diakses) yang menimbulkan efek psikologis serta resistensi; beban administrasi ganda akibat proses manual dan digital, dengan **47,39%** responden menyatakan dukungan staf TIK tidak memadai; lemahnya integrasi sistem dengan platform lain; respons helpdesk yang lambat (ada yang menunggu hingga 3 minggu atau bahkan sejak 2022 belum dijawab); proses loading login dan OTP yang sering terlambat; ketidakmunculan nama tersangka setelah submit SPDP atau SPPD meskipun gelar perkara telah dilakukan; serta ketidakfleksibelan fitur, seperti penambahan Sprint penyidik yang tidak dapat dilakukan secara dinamis.

Temuan ini memberikan implikasi strategis yang penting bagi pemberdayaan SDM. Kelompok yang masih bergantung pada staf TIK memerlukan pelatihan intensif dan pendampingan berkelanjutan, sementara permasalahan teknis sistem (ketidakstabilan, loading lambat, dan helpdesk) menjadi prioritas utama perbaikan infrastruktur. Tanpa penanganan yang komprehensif, *assimilation gap* akan terus menghambat transformasi digital penyidikan Polri.

Confirmatory Factor Analysis (CFA) pada faktor penghambat menunjukkan tiga indikator utama dengan *loading factor* yang cukup kuat, yaitu kurangnya prioritas kebijakan (0,71), lemahnya integrasi sistem (0,78), dan orientasi anggaran yang semata-mata (0,78). Nilai-nilai tersebut mengindikasikan bahwa ketiga faktor ini secara signifikan berkontribusi terhadap hambatan implementasi E-MP. Terdapat perbedaan persepsi yang signifikan di kalangan penyidik terkait kualitas dukungan infrastruktur TIK. Sementara itu, CFA pada konstruk strategi pemberdayaan

SDM menghasilkan tiga indikator dengan kekuatan yang sangat tinggi: kewajiban penggunaan E-MP (1,0), kebijakan terintegrasi (0,97), dan sistem *reward-punishment* (0,93). Nilai *loading factor* yang mendekati atau mencapai 1,0 menunjukkan bahwa indikator-indikator ini sangat dominan dalam membentuk strategi yang efektif.

Hasil FGD dan wawancara mendalam mengungkap bahwa penyidik mengeluhkan rendahnya fleksibilitas sistem, yang kurang adaptif terhadap alur kerja non-linear dalam proses penyidikan ini merupakan temuan secara kualitatif. Temuan ini menekankan perlunya strategi pemberdayaan SDM yang bersifat diferensiatif dan kontekstual. Pendekatan tersebut harus menggabungkan intervensi teknis (perbaikan stabilitas sistem, integrasi antar-platform, dan peningkatan fleksibilitas fitur) dengan penguatan SDM (pelatihan berkelanjutan dan penguatan peran staf TIK) secara simultan. Integrasi E-MP ke dalam sistem akuntabilitas kinerja juga menjadi langkah strategis yang penting untuk meningkatkan adopsi dan internalisasi sistem di tingkat operasional. Adapun Strategi perbaikan harus bersifat diferensiatif dan kontekstual. CFA pada konstruk strategi menunjukkan indikator kuat: kewajiban penggunaan E-MP (1.0), kebijakan terintegrasi (0.97), dan reward-punishment (0.93). Pelatihan berkelanjutan, penguatan peran operator TIK, integrasi E-MP ke sistem akuntabilitas kinerja, serta perbaikan stabilitas dan fleksibilitas fitur menjadi prioritas.

Temuan Focus Group Discussion (FGD) mengungkap masih rendahnya pemahaman di tingkat pelaksana mengenai tata kelola E-MP. Sejumlah Kepala Bagian Operasional Satreskrim (KBO Satreskrim) di berbagai Polres tidak mengetahui perannya sebagai admin Satuan Kerja (Satker). Kondisi ini mencerminkan masih terbatasnya sosialisasi dan pelatihan terstruktur tentang pembagian peran dan tanggung jawab dalam pengelolaan sistem. Sesuai Perkabareskrim Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Penyidikan, admin Satker memiliki tanggung jawab strategis sebagai pengampu teknis. Tanggung jawab tersebut meliputi aktivasi akun, pengawasan penggunaan E-MP oleh penyidik, serta validasi administrasi penyidikan secara digital. Ketidaktahuan terhadap peran ini berpotensi menghambat efektivitas implementasi E-MP di tingkat operasional. Proses penyidikan bersifat dinamis dan tidak terprediksi karena setiap temuan baru atau bukti dapat mengubah arah dan prioritas investigasi secara mendadak, sehingga alur kerjanya bersifat non-linear dan terdistribusi. Sistem E-MP yang dirancang dengan asumsi alur prosedural linear kurang adaptif terhadap karakteristik kerja penyidik tersebut. ini merupakan temuan yang menegaskan perlunya sosialisasi dan pelatihan terstruktur yang lebih intensif, serta penyesuaian desain E-MP agar lebih fleksibel dan sesuai dengan alur kerja non-linear penyidikan.

Aktivitas kognitif seorang penyidik tidak terpusat di satu lokasi (kantor), melainkan terdistribusi di berbagai lingkungan Tempat Kejadian Perkara (TKP), ruang interogasi, atau selama 65 operasi pengintaian. Proses berpikir kritis dan pengambilan keputusan terjadi secara dinamis, seringkali dengan memanfaatkan bukti fisik (catatan tangan, papan bukti) dan interaksi langsung. Memaksakan input data ke dalam sistem terpusat seperti E-MP secara real-time akan menginterupsi proses kognisi terdistribusi ini. Hal ini memaksa penyidik untuk beralih dari mode analitis-investigatif di lapangan ke mode administratif-klerikal, sebuah peralihan konteks yang tidak efisien.

Fenomena beban administrasi ganda merupakan manifestasi dari ketidaksesuaian prosedural antara sistem administrasi penyidikan internal Polri dengan ekosistem peradilan pidana eksternal. Namun, formalitas hukum acara pidana masih mengharuskan penyerahan berkas perkara kepada Jaksa Penuntut Umum (JPU) dalam format fisik yang terkonsolidasi. Dualisme alur kerja ini bersifat kontraproduktif dan menjadi salah satu pendorong utama resistensi terhadap sistem E-MP. Penyidik diwajibkan menginput data dan mengunggah dokumen ke dalam platform E-MP untuk memenuhi pelaporan dan monitoring internal secara digital. Dampaknya dari segi efisiensi. Beban administrasi ganda meningkatkan waktu dan tenaga yang dibutuhkan untuk setiap perkara, sehingga mengurangi alokasi sumber daya kognitif penyidik untuk kegiatan investigasi substantif. Dari aspek psikologis, input data digital yang tidak diakui secara yuridis sebagai output final menurunkan persepsi efektivitas E-MP. Penyidik cenderung memandang pekerjaan digital mereka sebagai tugas sekunder yang pada akhirnya harus direplikasi secara manual. Hal ini memunculkan demotivasi dan sikap apatis, sehingga keengganan menggunakan sistem menjadi respons yang rasional terhadap

inefisiensi yang ada. Temuan ini menunjukkan perlunya harmonisasi antara prosedur digital dan manual serta penyesuaian desain E-MP agar dapat mendukung efisiensi tanpa membebani penyidik secara berlebihan.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan Sistem Elektronik Manajemen Penyidikan (E-MP) di lingkungan Polri belum optimal. Meskipun tingkat adopsi formal tinggi, E-MP masih digunakan terutama sebagai alat administratif untuk menginput dan mengunggah dokumen hingga tahap SPDP, bukan sebagai sistem manajemen penyidikan yang terintegrasi. Proses penyidikan sebagian besar masih dilakukan secara manual, diikuti pengunggahan data ke E-MP oleh operator. Kondisi ini menunjukkan adanya *assimilation gap* yang signifikan antara komitmen strategis kelembagaan dengan praktik operasional di lapangan.

Analisis EFA dan CFA mengungkap variasi implementasi yang cukup lebar antar Polda. Kesiapan SDM penyidik terbagi menjadi tiga kelompok: (1) sangat siap dan mandiri, (2) mencoba menggunakan namun bergantung pada staf TIK, dan (3) belum memiliki akun serta belum menggunakan E-MP. Mayoritas responden (76,6%) menyatakan siap, namun masih terdapat kelompok netral (11,9%) dan tidak setuju (6,2%). Pelatihan telah diberikan kepada 70,49% responden, tetapi distribusi dan kualitasnya belum merata. EFA menunjukkan dua klaster kesiapan SDM: klaster kompetensi teknis (mayoritas Polda) dan klaster non-teknis (motivasi dan adaptasi) di Polda Bali, Maluku Utara, dan Papua.

Kendala utama implementasi meliputi ketidakstabilan sistem (sering error, lambat, dan sulit diakses), beban administrasi ganda (manual dan digital), lemahnya integrasi antar-platform, respons helpdesk yang lambat, serta dukungan infrastruktur TIK yang tidak merata (47,39% responden menyatakan tidak memadai). CFA pada faktor penghambat menyoroti kurangnya prioritas kebijakan (0,71), lemahnya integrasi (0,78), dan orientasi anggaran semata (0,78). Secara keseluruhan, implementasi E-MP masih berada pada tingkat kepatuhan (*compliance-oriented*) dan belum menjadi penguat kinerja penyidikan yang efektif.

Rekomendasi utama:

1. Perbaikan Sistem E-MP
 - a. Melakukan percepatan perbaikan software dan hardware agar sistem stabil, cepat diakses, dan minim gangguan.
 - b. Menyesuaikan fitur E-MP dengan alur kerja penyidikan yang dinamis dan non-linear, termasuk dukungan akses mobile.
 - c. Meningkatkan integrasi E-MP dengan platform lain di lingkungan Polri menuju sistem *one data*.
 - d. Mengembangkan sistem yang lebih agile dan mandiri dengan memperkuat kapasitas internal Polri.
2. Peningkatan Kesiapan SDM dan Dukungan Sarana Prasarana
 - a. Melaksanakan bimbingan teknis (Bimtek) dan pelatihan secara sistematis, berkelanjutan, serta diferensiatif sesuai tingkat kesiapan masing-masing kelompok penyidik.
 - b. Mengintegrasikan penerapan E-MP ke dalam kurikulum pendidikan penyidik (Bintara, Perwira, dan Dikbangpes).
 - c. Meningkatkan dukungan sarana dan prasarana TIK, termasuk perangkat komputer dan koneksi internet yang memadai di seluruh satuan.
3. Penguatan Kebijakan dan Tata Kelola
 - a. Menetapkan kebijakan wajib penggunaan E-MP bagi seluruh penyidik dengan mekanisme sanksi yang jelas, setelah sistem dinyatakan stabil dan mudah diakses.
 - b. Menjadikan E-MP sebagai dashboard pengawasan kinerja penyidikan bagi pimpinan secara berjenjang.
 - c. Menerapkan sistem *reward and punishment* serta mengintegrasikan E-MP ke dalam sistem akuntabilitas kinerja Polri.
 - d. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk perbaikan berkelanjutan.

Implementasi rekomendasi di atas diharapkan dapat mempercepat transformasi digital penyidikan, meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penegakan hukum di Polri.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, T. A. (2006). *Confirmatory factor analysis for applied research*. Guilford Press.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2020). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. W. W. Norton & Company.
- Fichman, R. G., & Kemerer, C. F. (1999). The illusory diffusion of innovation: An examination of assimilation gaps. *Information Systems Research*, 10(3), 255–275. <https://doi.org/10.1287/isre.10.3.255>.
- Gunawan, A., & Putra, H. (2023). Optimalisasi administrasi penyidikan dalam sistem peradilan pidana Indonesia. *Jurnal Hukum dan Kriminalitas*, 5(2), 85–97. <https://doi.org/10.1234/jhk.v5i2.2023>.
- Hanafi, M. R., Prisgunanto, I., & Sinaga, S. P. (2024). Pengaruh pengawasan dan pelatihan terhadap efektivitas pelaksanaan elektronik manajemen penyidikan (e-MP) oleh tim penyidik Satuan Reskrim. *Jurnal Portofolio: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 179–190. <https://doi.org/10.70704/jpmb.v3i2.267>.
- Haris, M., & Prasetyo, D. (2024). Literasi digital ASN dan implikasinya terhadap transformasi layanan publik. *Jurnal Reformasi Birokrasi Digital*, 5(1), 23–35.
- Hu, L.-T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1–55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Kline, R. B. (2016). *Principles and practice of structural equation modeling* (4th ed.). Guilford Press.
- MacCallum, R. C., & Austin, J. T. (2000). Applications of structural equation modeling in psychological research. *Annual Review of Psychology*, 51, 201–226. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.51.1.201>.
- Markus, M. L., & Benjamin, R. I. (1997). The magic bullet theory in IT-enabled transformation. *Sloan Management Review*, 38(2), 55–68.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2021). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 38(1), Article 101904. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101904>.
- OECD. (2023). *Digital government review: Building a digital-ready public sector*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264912054-en>.
- Peraturan Kapolri Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana. (2019). <https://jdih.polri.go.id>.
- Putri, R. A., Maulana, S., & Pratama, F. (2025). Strategi penguatan literasi digital dalam mendukung electronic manajemen penyidikan. *Jurnal Transformasi Digital Penegakan Hukum*, 3(2), 45–59. <https://doi.org/10.5678/jtdph.v3i2.2025>.
- Purwanto, A., & Sujarwo, S. (2021). Dampak COVID-19 terhadap akselerasi transformasi digital layanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 7(2), 112–125.
- Raslin, H., Sulaksono, E., Bintoro, W. A., Yunus, M., & Mulyanto, M. (2021). Efektivitas penggelaran sistem elektronik manajemen penyidikan (E-MP) reskrim dalam mewujudkan pelayanan prima Polri. *Jurnal Litbang Polri*, 24(1). <https://doi.org/10.46976/litbangpolri.v24i1.139>.
- Supriyadi, E., & Hartono, S. (2022). Kesenjangan literasi digital ASN dalam implementasi e-government di daerah 3T. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 8(1), 89–101. <https://doi.org/10.5678/japi.v8i1.2022>



Melindungi Masyarakat Digital: Peran Polri Dalam Menanggulangi Kejahatan Pada Media *Online* Tahun 2025

Saefuddin Mohamad¹, Dadang Sutrasno², Rizki Saputra³, Sarah Nuraini⁴, Siregar⁵

^{1,2,3}Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri, ^{4,5}Badan Riset dan Inovasi Nasional

¹*Bid.opsnal2011@gmail.com*

ABSTRACT

Globalization and the rapid growth of digital society in the post-COVID-19 era have accelerated technology adoption, while simultaneously giving rise to new challenges such as the digital divide and increasingly cybersecurity threats. Cybercrime transcends national borders, exploiting technology to manipulate victims. According to a statement released by the Indonesian National Police (Polri), 3.331 cybercrime cases were recorded in 2024, including fraud, defamation, pornography, hoaxes, hate speech, hacking, and data theft. Polri has strengthened its capacity by establishing Cyber Crime Directorates at the regional police (Polda) level since 2017. However only eight Polda have established cyber directorates. In response to this issue, the Polri Research and Development Center (Puslitbang Polri) conducted a study entitled Protecting Digital Society: The Role of Polri in Combating Crimes on Online Media, employing a mixed-method approach with a convergent parallel design. The study involved both internal Polri personel and external stakeholders (community representatives) and collected primary data through field observations, interviews, focus group discussions, and surveys, and secondary data from Polri internal records. Findings from research conducted in 11 Polda identified 11 key challenge variables, which were synthesized into four main concepts: institutional capacity, human resource capacity, technological infrastructure and supporting tools, and synergy and collaboration. Policy recommendations include establishing Cyber Crime Directorates in all Polda and cybercrime units at the Polres level, formulating a Polri Strategic Plan (Renstra Polri) addressing cybercrime, and developing regulations and MoU with the banking sector to accelerate data access and cybercrime investigations.

Keywords: Cybercrime, Public Security, Online Media.

ABSTRAK

Globalisasi dan perkembangan masyarakat digital pasca COVID-19 mendorong percepatan teknologi di berbagai sektor, sekaligus memunculkan tantangan baru seperti kesenjangan digital dan ancaman keamanan siber. Kejahatan siber bersifat lintas wilayah, nasional hingga internasional dengan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk memanipulasi korban. Rilis Kapolri mencatat 3.331 kasus kejahatan siber sepanjang tahun 2024 meliputi penipuan, pencemaran nama baik, pornografi, hoaks, ujaran kebencian, peretasan, dan pencurian data. Polri telah membentuk Direktorat Tindak Pidana Siber di Polda sejak 2017. Namun, hingga kini baru delapan Polda yang memiliki direktorat siber. Menyikapi hal tersebut, Puslitbang Polri melakukan penelitian berjudul Melindungi Masyarakat Digital: Peran Polri dalam Menanggulangi Kejahatan pada Media *Online* menggunakan pendekatan *mixed method* dengan desain paralel konvergen. Penelitian ini melibatkan narasumber internal Polri dan eksternal (masyarakat), serta mengumpulkan data primer melalui observasi, wawancara, FGD, dan survei, serta data sekunder dari internal Polri. Hasil penelitian di 11 Polda menunjukkan 11 variabel tantangan yang terabstraksi ke dalam empat konsep utama, yaitu kapasitas kelembagaan, kapasitas SDM, infrastruktur teknologi dan alat penunjang, serta sinergi dan kolaborasi. Rekomendasi kebijakan meliputi pembentukan Direktorat Siber di seluruh Polda dan unit khusus kejahatan siber di Polres, penyusunan Renstra Polri terkait kejahatan siber, serta regulasi dan MoU dengan sektor perbankan untuk mendukung percepatan penyidikan kejahatan berbasis media *online*.

Kata kunci: Kejahatan Siber, Kamtibmas, Media *Online*.

PENDAHULUAN

Globalisasi dan era masyarakat digital berkembang pesat terutama pasca Covid-19. Menurut laporan *World Economic Forum* (2022), peralihan ke *platform* digital seperti *e-commerce*, *telemedicine*, dan kerja jarak jauh mengalami lonjakan signifikan. Dampak dari perkembangan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga menimbulkan tantangan baru seperti kesenjangan digital dan ancaman keamanan siber yang semakin kompleks.

Sebagai respon atas ancaman keamanan siber maka disahkan instrumen hukum internasional yaitu Konvensi Budapest tentang Kejahatan Siber (*Budapest Convention on Cybercrime*) pada tahun 2001 yang diratifikasi menjadi Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Ratifikasi ini menunjukkan komitmen Indonesia dalam mengatasi kejahatan siber pada tingkat internasional (Ramadhansa, 2024).

Kejahatan siber berkembang menjadi ancaman global dan semakin kompleks seiring dengan kemajuan teknologi digital. Bentuk kejahatan tersebut misal judi *online* yang dapat dikendalikan dari luar yurisdiksi Indonesia namun dapat menjangkau masyarakat luas dan menimbulkan dampak sosial-ekonomi yang signifikan. Penipuan *online* menjadi ancaman serius karena tingginya ketergantungan masyarakat pada transaksi digital, sementara pinjaman *online* ilegal sering menyasar masyarakat yang tidak memiliki akses ke layanan keuangan formal. Eksploitasi seksual *online* juga menjadi perhatian besar karena melibatkan perdagangan manusia dalam ruang digital yang sulit dideteksi dan ditindak secara hukum.

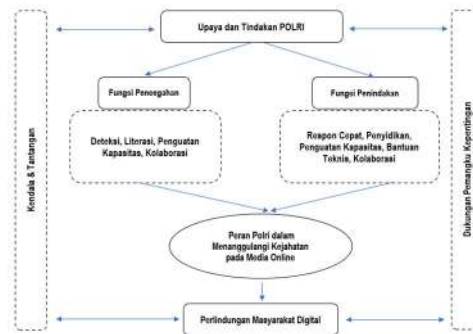
Data Pusiknas Polri (2023) memperlihatkan tindak pidana kejahatan siber naik hingga 14 kali pada tahun 2022 dibandingkan 2021. Sementara sepanjang tahun 2023 terlihat kompleksitas kejahatan digital mulai dari pencurian kripto hingga penipuan bermodus APK-Link. Perkara ilegal akses dan pencurian koin kripto pada situs coinbase.com dengan total kerugian Rp 45 miliar. Tercatat 19.965 kasus IMEI ilegal yang diungkap Polri selama tahun 2023 yang merugikan negara hingga Rp 353,7 miliar (Rahmawaty, 2023; Ramadhan, 2023). Pada Rilis Kapolri menyatakan telah terjadi 3.331 kasus kejahatan siber sepanjang tahun 2024. Dittipidsiber Mabes Polri (2024) juga merekap jumlah kasus kejahatan siber dan lima kasus terbanyak tahun 2024 adalah penipuan *online*, judi *online*, pencemaran nama baik, pornografi, dan akses ilegal.

Hasil kajian literatur kepolisian banyak membahas tantangan yang dihadapi kepolisian terutama berkaitan dengan adaptasi strategi, manajemen, dan pengembangan kemampuan teknis (Wilson et al, 2020). Wall (2013) menyoroti pentingnya penyesuaian strategi kepolisian melalui teknologi jaringan dan media sosial. Studi empiris di Australia (Chang et al, 2018) menunjukkan bahwa kepolisian menghadapi tiga tantangan utama, yaitu meningkatnya beban kerja, keterbatasan sumber daya, serta kurangnya pelatihan yang memadai. Selain itu, kajian Wilson (2021) menunjukkan kesenjangan antara persepsi polisi dan masyarakat mengenai efektivitas pemolisian siber sehingga menciptakan tantangan tambahan dalam membangun kepercayaan publik dan meningkatkan efektivitas penegakan hukum di dunia digital.

Studi kejahatan siber di Indonesia menyoroti beberapa kasus yang semakin meningkat seperti judi *online*, penipuan *online*, prostitusi *online*, hingga pinjaman *online* ilegal. Selain kerugian finansial, kejahatan tersebut juga berdampak pada masalah kesehatan mental dan sosial (Griffiths dan Parke 2002; Holt et al 2022). Studi Kahn (2019) menyimpulkan penipuan *online* paling banyak dilaporkan di Indonesia terutama selama pandemi. Sementara studi Chiu (2020) menyoroti perlunya regulasi yang lebih ketat untuk melindungi konsumen dari pinjaman *online* ilegal. Dalam konteks prostitusi *online*, studi Arsa (2020) menekankan bahwa pendekatan yang lebih humanis diperlukan dalam penegakan hukum oleh Polri. Rojas (2021) mendukung pandangan ini dengan menyoroti pentingnya reformasi hukum yang lebih mendalam untuk mengatasi isu prostitusi secara efektif.

Hampir seluruh studi ini menekankan pada pentingnya peran Polri dalam penanggulangan kejahatan siber namun strategi penegakan hukum masih menghadapi permasalahan yang kompleks. Rangkuti (2021) menekankan Polri masih terdapat kendala dalam penerapan hukum yang konsisten. Hal ini diperkuat oleh Sapriyanto (2022) yang menyatakan kurangnya sumber daya dan pelatihan yang memadai oleh Polri dalam pengungkapan kasus penipuan *online*.

Studi-studi di atas membahas signifikansi dan persoalan fungsi penegakan hukum kepolisian pada kejahatan siber. Namun belum ada yang menganalisa upaya-upaya penanggulangan kejahatan siber oleh polisi baik dalam konteks global maupun nasional. Sehingga masalah utama dalam penelitian ini menganalisa upaya dan tantangan Polri dalam menangani kejahatan pada media *online* serta menganalisa dukungan pemangku kepentingan kepada Polri dalam menangani kejahatan media *online*.



Gambar 1. Kerangka konseptual penelitian

Pada penelitian ini akan membahas mengenai kendala dan tantangan beserta upaya-upaya yang dilakukan Polri dalam penanganan kejahatan pada media *online* serta dukungan pemangku kepentingan. Pembahasan peran Polri dalam penanganan kejahatan pada media *online* akan dikelompokkan menjadi fungsi penegakan hukum dan fungsi pencegahan hingga didapat gambaran peran Polri secara keseluruhan. Selain itu pembahasan mencakup juga aspek dukungan pemangku kepentingan.

Letak kebaruan penelitian terdapat pada tiga aspek yaitu ruang lingkup analisa pada empat kejahatan terbanyak berdasarkan data Polri tahun 2024 maupun hasil studi literatur, yaitu penipuan *online*, judi *online*, prostitusi *online*, dan akses ilegal (pinjaman *online* ilegal). *Kedua*, analisa potensi dukungan dari pemangku kepentingan yang dapat berkontribusi untuk memperkuat peran Polri dalam menanggulangi keempat kejahatan tersebut. *Ketiga*, lokus penelitian yang lebih tersebar pada seluruh Indonesia, mencakup pada 11 (sebelas) wilayah tingkat provinsi dan kabupaten di Indonesia yang mewakili Indonesia bagian barat, tengah, dan timur.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah gabungan antara kuantitatif dan kualitatif atau sering disebut sebagai metode campuran (*mix methods*). Metode ini terletak dalam gagasan bahwa semua metode memiliki bias serta kelemahan sehingga dengan menggabungkan data kualitatif dan kuantitatif akan menetralkan kelemahan dari masing-masing bentuk data (Cresswell, 2018). Metode campuran dalam penelitian ini menggunakan metode paralel konvergen yaitu peneliti mengumpulkan dan menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif agar dapat memberikan analisis masalah penelitian secara komprehensif.

Metode kuantitatif dilakukan dengan penyebaran pertanyaan dalam bentuk angket kepada responden eksternal/masyarakat untuk mendapatkan persepsi masyarakat terhadap peran Polri dalam penanggulangan kejahatan pada media *online*. Sementara metode kualitatif dilakukan melalui *Focus Group Discussion* (FGD) dan wawancara mendalam (*in-depth interview*) untuk mendapatkan informasi mendalam dari stakeholder terpilih.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian yuridis sosiologis yaitu penelitian hukum dengan data sekunder sebagai data awalnya, yang kemudian dilanjutkan dengan data primer di lapangan atau terhadap masyarakat. Sementara teori yang digunakan yaitu sistem hukum, kejahatan siber dan transformasi digital.

Penelitian dilaksanakan pada 11 wilayah Polda sampel dan menyasar empat hingga lima polres: Polda Bengkulu, Polda Jambi, Polda Sulawesi Tengah, Polda Nusa Tenggara Timur, Polda Sumatera Utara, Polda Sulawesi Selatan, Polda Jawa Timur, Polda Jawa Barat, Polda Kalimantan Barat, Polda Sulawesi Utara, dan Polda Kepulauan Riau. Secara umum, pertimbangan pilihan 11 (sebelas) Polda/provinsi ini berdasarkan kriteria atau mewakili wilayah Indonesia bagian Barat, Tengah, dan Timur.

HASIL

1. Profil Responden

Jumlah responden survei ini sebanyak 5.653 responden. Namun untuk menjaga validitas hasil analisis maka dilakukan pembersihan data menyesuaikan dengan kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Sehingga jumlah akhir responden menjadi 3.092 responden. Meskipun demikian, angka ini sudah melebihi target minimum survei yaitu 50 responden per polres dari 45 polres yang dituju.

Jumlah responden terbanyak berada pada wilayah Jawa Timur dengan 478 responden (15%) diikuti Jawa Barat 392 responden (13%) dan Bengkulu 380 responden (12%). Sementara itu, tiga wilayah dengan jumlah responden paling sedikit yaitu Jambi sebanyak 176 responden (6%) diikuti NTT 153 responden (5%) dan Sulteng dengan 132 responden (4%). Distribusi ini menggambarkan bahwa pemetaan persepsi masyarakat terhadap peran Polri dalam menanggulangi kejahatan media *online* cukup merata di seluruh Indonesia meskipun sedikit dominasi daerah-daerah Jawa dan Kalimantan.

Secara umum responden menunjukkan tingkat kesadaran sangat tinggi terhadap berbagai bentuk kejahatan dan risiko di dunia maya. Sebanyak 97% responden menyatakan mengetahui dampak negatif judi *online*, demikian pula pada bahaya pinjaman *online* (96%), dampak negatif dari konten pornografi dan prostitusi daring (97%) dan dampak negatif penipuan *online* (97%).

Platform tunggal terbanyak yang digunakan responden adalah TikTok sebanyak 289 responden (9,3%) diikuti WhatsApp 278 responden (9,0%) dan Facebook 160 orang (5,2%). Kombinasi dua media yang paling sering digunakan responden adalah Instagram dan WhatsApps sebanyak 96 responden (3,1%). Sementara kombinasi media sosial TikTok-Instagram-WhatsApps menjadi trio platform paling banyak digunakan yaitu 245 responden (7,9%), lalu kombinasi TikTok-Instagram-YouTube-WhatsApp digunakan oleh 156 responden (5,0 %). Sementara kombinasi platform TikTok-Instagram-Facebook-YouTube-WhatsApp dipilih sebanyak 189 (6,1%) dan varian terluas dengan menambahkan Telegram sebanyak 83 (2,7%).

Responden penelitian ini menyatakan Facebook menjadi platform yang paling banyak menampilkan iklan judi *online* yaitu sebanyak 638 orang (21%), disusul Instagram 318 (10 %) dan kategori “lain-lain” 217 orang (7%). Untuk kombinasi platform 114 orang (4 %) mencatat Instagram & Facebook, 103 (3 %) Facebook & YouTube, 79 (3 %) TikTok & Facebook.

Pada iklan pinjaman *online* ilegal, Facebook menempati urutan teratas 567 responden (18,3%), diikuti YouTube 304 orang (9,8%) dan Tiktok 287 orang (9,3%). Sementara untuk kombinasi platform, 100 responden (3,2 %) melihat iklan di TikTok & Facebook, 92 orang (3,0 %) di TikTok & Instagram maupun TikTok + Instagram + Facebook, 86 orang (2,8 %) di Facebook & YouTube.

Facebook menjadi platform paling banyak dipilih yaitu 545 orang (17,6%) sebagai media yang mengiklankan pornografi/prostitusi. Kemudian kategori “lain-lain” 306 orang (9,9 %) dan X (Twitter) 252 orang (8,2 %). Kombinasi platform relatif lebih kecil: Facebook & YouTube 75 responden (2,4 %), TikTok & Instagram 74 orang (2,4 %), Instagram & Facebook 70 orang (2,3 %).

Terakhir, pada kejahatan penipuan *online* Facebook dipilih oleh 496 responden (16,0%) sebagai platform yang paling sering menampilkan iklan penipuan *online*, diikuti WhatsApp 453 responden (14,6 %) dan kategori “lain-lain” 238 responden (7,7 %). Kombinasi Facebook & WhatsApp 151 responden (4,9 %), WhatsApp & Telegram 72 responden (2,3 %), serta kombinasi Instagram & Facebook 71 responden (2,3 %).

Berdasarkan hasil uji korelasi mengindikasikan kesadaran umum terhadap isu kejahatan pada media *online* relatif merata tanpa perbedaan signifikan berdasarkan usia, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan maupun penghasilan. Namun terdapat variasi antar kelompok demografis pada tingkat keterpaparan sosialisasi mengenai isu ini. Misalnya sekitar 75% responden perempuan menyatakan pernah menerima sosialisasi sementara responden laki-laki dapat mencapai 82%. Hal ini dapat menjadi perhatian dalam merancang strategi sosialisasi kejahatan pada media *online* agar lebih merata dan inklusif.

Secara usia, responden dengan rentang usia 26-43 tahun pernah mendapatkan sosialisasi yaitu lebih dari 80% responden. Selain itu, kelompok dengan status menikah pun menunjukkan tingkat sosialisasi yang serupa yaitu 80%. Pada sisi lain, tingkat pendidikan tidak menjadi faktor pembeda yang signifikan. Hal ini menyatakan sosialisasi telah menjangkau latar belakang pendidikan yang beragam. Terkait dengan pendapatan bulanan yaitu antara 1 juta hingga 6 juta, menjadi kelompok yang paling sering menerima sosialisasi 80%. Ini mengidentifikasi bahwa kelompok ekonomi menengah kebawah menjadi kelompok yang rentan terhadap modus kejahatan media *online*.

2. Tantangan Fungsi Penegakan Hukum

1) Akses terhadap data perbankan

Kendala utama dalam penanggulangan kejahatan berbasis media *online* adalah sulit dan lamanya akses aparat penegak hukum terhadap data perbankan pelaku. Prosedur yang berjenjang dari Polres hingga OJK menyebabkan proses pelacakan aliran dana kejahatan siber menjadi sangat lambat. Akibatnya, pelaku sering kali berhasil memindahkan atau menarik dana sebelum tindakan pemblokiran dapat dilakukan. Contoh di Sulawesi Utara menunjukkan bahwa keterlambatan akses rekening hingga lebih dari dua minggu menghambat pengungkapan kasus dan meningkatkan risiko kegagalan penindakan. Kondisi ini menegaskan bahwa birokrasi yang kaku dan tidak adaptif menjadi hambatan serius dalam pemberantasan kejahatan digital yang semakin marak.

2) Keterbatasan alat dan sarana IT

Keterbatasan alat dan sarana teknologi informasi menjadi hambatan utama dalam penegakan hukum terhadap kejahatan berbasis media *online*. Banyak satuan Reskrim dan Reskrimsus tidak memiliki perangkat digital forensik, perangkat lunak analisis, maupun perangkat keras yang memadai, sehingga pengumpulan dan pengolahan barang bukti digital tidak optimal dan berisiko menimbulkan persoalan hukum. Akibat kekurangan sarana ini, penanganan kasus sering mengalami keterlambatan karena harus dilimpahkan ke tingkat yang lebih tinggi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa minimnya investasi pada infrastruktur dan alat forensik TI secara signifikan melemahkan kemampuan aparat dalam merespons kejahatan siber yang semakin kompleks dan cepat berkembang.

3) Minimnya pelatihan dan sertifikasi penyidik

Keterbatasan pelatihan dan sertifikasi penyidik menjadi hambatan serius dalam penanganan kejahatan berbasis media *online*. Minimnya pendidikan dan pelatihan siber menyebabkan ketidakseimbangan antara kompleksitas kasus digital dan kemampuan teknis personel. Kondisi ini diperparah oleh terbatasnya kuota pelatihan serta penempatan personel terlatih yang tidak sesuai bidangnya. Akibatnya, banyak satuan bergantung pada bantuan pihak lain, yang memperlambat proses penanganan dan menurunkan efektivitas penegakan hukum. Tanpa peningkatan pelatihan yang terarah dan berkelanjutan, kemampuan kepolisian akan tertinggal dari perkembangan kejahatan siber yang semakin kompleks.

4) **Tidak optimalnya koordinasi dengan pemangku kepentingan**

Koordinasi yang belum optimal antara kepolisian dan pemangku kepentingan strategis seperti perbankan, penyedia telekomunikasi, OJK, dan PPATK menjadi hambatan utama dalam pengungkapan kejahatan berbasis media *online*. Ketiadaan mekanisme kerja sama formal menyebabkan akses data penting terkait aliran dana dan identitas digital harus melalui prosedur birokratis yang panjang dan tidak responsif. Akibatnya, proses penyidikan sering kehilangan momentum, pelaku sempat memindahkan dana atau melarikan diri, serta penanganan pemblokiran konten ilegal menjadi terlambat. Kondisi ini menunjukkan perlunya kerja sama yang lebih terstruktur dan cepat untuk meningkatkan efektivitas penegakan hukum terhadap kejahatan siber.

5) **Kekosongan regulasi**

Ketiadaan SOP khusus yang rinci untuk patroli siber dan penanganan tindak pidana ITE menyebabkan ketidaksamaan pelaksanaan di lapangan. Penggunaan pedoman umum yang kurang detail menyulitkan satuan kerja dalam merespons laporan kejahatan digital secara cepat, tepat, dan seragam.

6) **Keterbatasan anggaran operasional khusus siber**

Minimnya alokasi anggaran khusus untuk penanganan kejahatan berbasis media *online* menjadi hambatan utama dalam efektivitas kerja unit siber dan Reskrim. Penggabungan anggaran kejahatan siber ke dalam pos lidik-sidik umum menyebabkan kebutuhan krusial seperti saksi ahli, lisensi alat digital forensik, perangkat lunak analisis, dan patroli siber tidak terpenuhi secara optimal. Akibatnya, proses penyidikan sering tertunda, kualitas penanganan perkara menurun, dan kemampuan aparat dalam menangani kejahatan siber menjadi semakin terbatas.

7) **Keterbatasan dan ketergantungan pada saksi ahli**

Tingginya ketergantungan pada saksi ahli dari luar daerah menjadi hambatan serius dalam penanganan kejahatan berbasis media *online*. Ketiadaan ahli tetap di daerah menyebabkan biaya meningkat dan proses penyidikan melambat, diperparah oleh rendahnya honorarium yang membuat ketersediaan ahli terbatas dan jadwal pemeriksaan tidak fleksibel. Akibatnya, pemberkasan perkara sering tertunda dan berisiko menghambat pemenuhan unsur pembuktian dalam penyidikan kejahatan siber.

8) **Kesulitan dalam pembuktian digital**

Pembuktian digital dalam kejahatan media *online* menghadapi tantangan serius akibat cepatnya pelaku menghapus jejak digital melalui akun palsu, nomor sekali pakai, dan identitas fiktif. Karakter kejahatan yang sangat sensitif terhadap waktu menuntut respons cepat, keahlian teknis tinggi, serta alat pelacakan canggih yang masih terbatas di banyak satuan daerah. Akibatnya, pengumpulan barang bukti kerap gagal, terutama pada kasus yang melibatkan penghapusan data cepat dan aliran dana lintas negara.

9) **Tidak adanya unit siber khusus di Polres**

Ketiadaan unit siber khusus di tingkat Polres menjadi hambatan sistemik dalam penanganan kejahatan berbasis media *online*. Penanganan perkara siber yang dibebankan pada unit nonspesifik menyebabkan penyidikan tidak optimal, bersifat insidental, dan minim keberlanjutan. Tanpa struktur khusus, pengembangan kompetensi, perencanaan anggaran, sarana IT, serta patroli digital tidak dapat

dilakukan secara fokus, sehingga kapasitas Polres tertinggal dari meningkatnya kompleksitas kejahatan siber dan sering bergantung pada dukungan Polda.

10) Tidak optimalnya kegiatan pencegahan dan literasi digital

Kegiatan pencegahan dan literasi digital di banyak satuan wilayah masih belum optimal dan bersifat sporadis tanpa program berkelanjutan. Sosialisasi kejahatan media *online* belum terjadwal secara rutin, minim kanal pengaduan khusus, serta kurangnya pengelolaan media sosial resmi untuk edukasi publik. Akibatnya, kesadaran masyarakat terhadap bahaya kejahatan siber rendah dan mekanisme pelaporan tidak jelas, sehingga upaya pencegahan kejahatan digital belum berjalan efektif.

3. Upaya Fungsi Penegakan Hukum

a. Patroli siber dan edukasi publik

Sebagai upaya preventif, fungsi Reskrim di sejumlah wilayah mengembangkan patroli siber dan edukasi publik sebagai strategi utama penanggulangan kejahatan media *online*. Patroli siber dilakukan secara rutin untuk mendeteksi dan menindak konten berbahaya di berbagai platform digital, sementara edukasi publik dilaksanakan melalui penyuluhan dan kampanye kreatif di sekolah dan masyarakat. Kombinasi kedua pendekatan ini menegaskan peran Reskrim tidak hanya dalam penindakan, tetapi juga dalam membangun kesadaran hukum dan ketahanan digital masyarakat.

b. Peningkatan kapasitas melalui internal sharing

Sebagian satuan berupaya meningkatkan kapasitas personel melalui pengajuan pelatihan siber dan dikjur reskrim meskipun kuotanya terbatas. Untuk mengatasi keterbatasan tersebut, diterapkan strategi transfer ilmu secara internal dan pemanfaatan forum analisa serta evaluasi sebagai sarana berbagi pengetahuan. Pendekatan ini menjadi solusi sementara dalam meningkatkan kemampuan teknis penyidik sambil menunggu kesempatan pelatihan formal yang lebih luas.

c. Menjalin kolaborasi lintas sektor

Fungsi Reskrimsus menjalin kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan dalam penanganan dan pencegahan kejahatan media *online*, termasuk pemblokiran situs, perlindungan korban, dan penyediaan saksi ahli. Namun, kolaborasi tersebut belum merata dan sebagian belum didukung kerja sama formal. Praktik baik terlihat di beberapa daerah yang aktif membangun kemitraan lintas sektor dan melibatkan masyarakat melalui inovasi pencegahan.

d. Pelayanan dan kanal laporan masyarakat

Sejumlah satuan mengembangkan inovasi seperti hotline media sosial, konten edukasi digital, pemeriksaan *online* bagi saksi atau korban, serta pembentukan Duta Anti-Judi *Online*. Inovasi ini meningkatkan akses layanan pelaporan, efektivitas pencegahan, dan partisipasi masyarakat dalam penanggulangan kejahatan media *online* melalui pemanfaatan teknologi dan komunikasi publik yang lebih adaptif.

4. Tantangan Fungsi Pendukung

a. Terbatasnya dukungan SOP dan peralatan bagi patroli siber dan pemantauan konten digital

Fungsi Intelkam dan sebagian besar jajaran telah melaksanakan patroli siber harian untuk memantau konten berisiko di ruang digital. Namun, kegiatan ini masih bersifat informal karena belum didukung SOP yang baku serta keterbatasan sarana dan alat digital forensik. Akibatnya, patroli siber sangat bergantung pada inisiatif personel dan

belum berjalan secara sistematis, sehingga diperlukan penyusunan SOP dan penguatan dukungan teknologi agar lebih efektif.

b. Edukasi dan sosialisasi masih sporadis dan terbatas jaringan lokal

Fungsi Humas, Binmas, dan Intelkam melakukan pencegahan kejahatan digital melalui penggalangan tokoh masyarakat dan pembuatan konten digital. Namun, upaya ini masih bersifat sporadis, belum terstandarisasi, dan kurang terintegrasi dengan program nasional, sehingga dampaknya terbatas. Diperlukan strategi komunikasi publik yang lebih terkoordinasi, konsisten, dan kolaboratif antar fungsi agar pencegahan lebih efektif.

c. Terbatasnya kemampuan SDM

Jumlah personel Binmas, Intelkam, dan Humas yang telah mengikuti pelatihan siber masih terbatas sehingga banyak satuan mengandalkan transfer pengetahuan internal. Kondisi ini menimbulkan disparitas kemampuan teknis antar wilayah dalam menghadapi kejahatan digital. Diperlukan peningkatan pelatihan yang lebih sistematis, berkelanjutan, dan berbasis keahlian siber agar fungsi preventif Polri mampu beradaptasi dengan dinamika kejahatan digital.

d. Kolaborasi antar fungsi internal Polri belum terlembagakan

Fungsi Intelkam, Binmas, dan Humas telah berkoordinasi dengan Reskrim dan Ditreskrimsus dalam pertukaran informasi dan patroli siber, termasuk pengembangan konten kontra-narasi. Namun, koordinasi tersebut masih bersifat informal dan bergantung pada inisiatif pimpinan setempat. Diperlukan regulasi atau petunjuk pelaksanaan internal agar kerja lintas fungsi dapat berjalan lebih terstruktur, sistematis, dan berkelanjutan.

e. Belum ada program pencegahan internal kejahatan digital

Fungsi Propam telah menindak anggota yang terlibat judi *online* atau penyalahgunaan media sosial, namun perannya masih berfokus pada penindakan. Belum adanya program pencegahan, pembinaan etika digital, dan pengawasan perilaku daring secara rutin menjadi celah pengawasan internal. Diperlukan perluasan peran Propam ke aspek preventif dan edukatif untuk mencegah pelanggaran terkait kejahatan media *online* di internal Polri.

5. Upaya Fungsi Pendukung

a. Fungsi intelkam

Kepolisian melalui fungsi Intelkam telah melakukan berbagai upaya pencegahan kejahatan media *online* di sejumlah wilayah. Di Polres Muaro Jambi, dilakukan penyelidikan dan pemetaan kasus judi *online* serta sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran akan dampak kejahatan tersebut. Di Polres Batanghari (Jambi), kepolisian menyelenggarakan pelatihan teknologi informasi bagi personel guna memperkuat kemampuan penanganan kejahatan siber. Sementara itu, di Polres Makassar (Sulawesi Selatan), patroli siber dilaksanakan secara aktif untuk memantau aktivitas judi *online* dan penipuan di media sosial. Upaya serupa juga dilakukan di Sumatera Utara dan Nusa Tenggara Timur, khususnya di Polres Deli Serdang, melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada pelajar dan mahasiswa mengenai bahaya penipuan *online*.

b. Fungsi binmas

Fungsi Binmas melaksanakan berbagai upaya pencegahan kejahatan media *online* melalui pembinaan dan edukasi masyarakat di sejumlah wilayah. Di Polres Muaro Jambi, dilakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang bahaya judi *online* untuk meningkatkan kewaspadaan publik. Di Polres Batanghari (Jambi), Binmas memberikan pelatihan kepada Bhabinkamtibmas agar memiliki pemahaman dan keterampilan dalam menangani kejahatan siber di tingkat lapangan. Sementara itu, di Polres Makassar (Sulawesi Selatan), patroli siber dilaksanakan sebagai langkah preventif untuk memantau dan menekan aktivitas judi *online* dan penipuan di media sosial. Selain itu, di Polres Deli Serdang (Sumatera Utara), kegiatan sosialisasi interaktif kepada pelajar dan mahasiswa dilakukan untuk meningkatkan kesadaran generasi muda terhadap bahaya penipuan *online* dan pentingnya keamanan siber.

c. Fungsi humas

Fungsi Humas melaksanakan berbagai upaya pencegahan kejahatan media *online* melalui komunikasi publik dan edukasi masyarakat di sejumlah wilayah. Di Polres Muaro Jambi, sosialisasi bahaya judi *online* dilakukan melalui media sosial dan penyuluhan di sekolah-sekolah. Di Polres Batanghari (Jambi), Humas menyelenggarakan pelatihan bagi masyarakat tentang tata cara pelaporan kejahatan *online* untuk mendorong partisipasi publik. Sementara itu, di Polres Makassar (Sulawesi Selatan), inovasi dilakukan dengan pembuatan konten video edukatif mengenai bahaya judi *online* dan penipuan digital. Selain itu, di Polres Deli Serdang (Sumatera Utara), seminar keamanan siber bagi pelajar dan orang tua dilaksanakan sebagai sarana edukasi sekaligus dialog antara kepolisian dan masyarakat.

d. Fungsi propam

Berbagai Polda telah melakukan upaya pengawasan dan penegakan disiplin untuk menanggulangi keterlibatan personel Polri dalam judi *online* dan pinjaman *online* ilegal. Langkah yang dilakukan meliputi razia HP secara acak maupun berkala, klarifikasi terhadap personel terindikasi, serta penjatuhan sanksi disiplin. Upaya ini dilaksanakan di antaranya oleh Polda Jambi, Polda Sulawesi Selatan, dan Polda Sumatera Utara, dengan dukungan data PPATK yang mengungkap keterlibatan ratusan personel. Meski masih terdapat keterbatasan pelatihan teknis, pengawasan internal dan penindakan disipliner menjadi instrumen utama dalam mencegah dan menekan pelanggaran serupa di internal Polri.

6. Peran pemangku kepentingan

a. Koordinasi pemangku kepentingan bersifat parsial dan reaktif

Koordinasi antara Polri dan pemangku kepentingan daerah seperti Disdik, Dispora, Kemenag, dan Diskominfo dalam pencegahan kejahatan media *online* masih bersifat sporadis dan reaktif, belum terbangun secara sistematis dan berkelanjutan. Kolaborasi umumnya baru dilakukan setelah muncul kasus atau konten viral, tanpa perencanaan terpadu lintas sektor. Kondisi ini menunjukkan lemahnya mekanisme kelembagaan antarinstansi, sehingga upaya pencegahan sulit dilakukan secara konsisten. Diperlukan pembentukan forum tetap dan MoU lintas sektor agar koordinasi penanggulangan kejahatan digital dapat berjalan lebih proaktif dan berkelanjutan.

b. Literasi digital tidak merata dan belum menasar keamanan digital

Program literasi digital yang dijalankan Diskominfo dan Disdik di banyak wilayah masih berfokus pada pengenalan teknologi dan penggunaan aplikasi, namun belum menyentuh aspek keamanan dan etika digital. Akibatnya, guru, siswa, dan pemuda

kurang memahami risiko penipuan *online*, konten ilegal, serta eksploitasi seksual digital, sehingga menjadi kelompok yang rentan. Praktik di beberapa daerah menunjukkan belum adanya kurikulum dan pelatihan terstruktur tentang keamanan digital yang merata lintas jenjang dan lintas sektor. Kondisi ini menegaskan perlunya integrasi modul keamanan digital dalam kurikulum formal serta pelatihan berkelanjutan bagi guru dan pemangku kepentingan sebagai upaya pencegahan kejahatan media *online*.

c. Ketergantungan pada inisiatif individu dan komunitas

Inisiatif edukasi dan mitigasi kejahatan digital yang melibatkan tokoh agama, aparat desa, Bhayangkari, dan Pramuka masih berjalan secara sporadis dan bergantung pada inisiatif individu. Ketiadaan kebijakan formal, SOP, modul terstandar, MoU, serta dukungan pendanaan membuat program tidak berkelanjutan dan sulit direplikasi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kelembagaan melalui kebijakan resmi, pelatihan terstruktur, pembinaan rutin, dan pendanaan yang jelas agar pencegahan kejahatan media *online* dapat berjalan konsisten dan meluas.

d. Layanan dan mekanisme mitigasi masih terbatas

UPT PPA di banyak daerah berperan sebagai garda terdepan dalam penanganan korban eksploitasi seksual *online*, namun masih menghadapi keterbatasan kapasitas, program mitigasi, dan sumber daya. Belum semua wilayah memiliki hotline pengaduan, unit respons cepat, atau jejaring pendampingan psikososial, bahkan di beberapa kasus penanganan belum optimal dan lamban. Di daerah tertentu, UPT PPA belum terbentuk atau terhambat kebijakan anggaran, sementara jumlah kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak cukup tinggi. Kondisi ini menyebabkan korban kejahatan digital belum memperoleh pendampingan yang menyeluruh dan berkelanjutan. Diperlukan penguatan kelembagaan UPT PPA, percepatan penanganan oleh kepolisian, serta penyusunan SOP terpadu lintas sektor agar penegakan hukum dan pemulihan korban dapat berjalan efektif dan berkelanjutan.

e. Kebijakan pusat tidak tersosialisasi dan tidak terimplementasi di daerah

Ketiadaan sosialisasi resmi, juknis, koordinasi lintas instansi, dan dukungan kepala daerah membuat Desa Sadar Siber dan pencegahan judi *online* tidak terimplementasi secara nyata di desa. Diperlukan kepemimpinan koordinatif, regulasi operasional, dan integrasi program lintas sektor agar kebijakan pusat benar-benar berjalan di lapangan.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan di 11 Polda, tantangan fungsi Reskrim dalam penanganan kejahatan digital terabstraksi ke dalam empat konsep utama, yaitu kapasitas kelembagaan, kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur teknologi dan alat penunjang, serta sinergi dan kolaborasi. Secara kelembagaan, ketiadaan unit siber di tingkat Polres, lemahnya regulasi dan SOP, serta keterbatasan anggaran khusus siber membuat penegakan hukum bersifat reaktif dan tidak berkelanjutan. Dari sisi SDM, minimnya pelatihan dan sertifikasi teknis serta ketergantungan pada ahli eksternal melemahkan kemampuan penyidik dalam menangani modus kejahatan digital yang semakin kompleks. Keterbatasan infrastruktur dan alat forensik digital juga menghambat kecepatan dan kualitas pembuktian, bahkan menimbulkan ketimpangan antarwilayah. Selain itu, lemahnya sinergi internal Polri dan kolaborasi dengan instansi eksternal, seperti perbankan, provider, dan OJK, memperlambat pengungkapan kejahatan siber yang bersifat lintas sektor dan lintas wilayah. Keempat aspek ini menunjukkan perlunya penguatan sistemik dan terintegrasi agar fungsi Reskrim mampu merespons kejahatan digital secara efektif dan berkelanjutan.

Berdasarkan temuan di 11 Polda, menghadapi eskalasi kejahatan berbasis media *online*, Polri perlu mengoptimalkan fungsi pencegahan seperti Binmas, Intelkam, Humas, dan Propam sebagai pelengkap penegakan hukum Reskrimsus. Namun, efektivitas fungsi-fungsi ini masih terkendala oleh kapasitas operasional preventif yang belum terstandar, keterbatasan SDM dalam literasi dan keamanan digital, serta lemahnya integrasi dan sinergi internal Polri. Kegiatan patroli siber, edukasi, dan penggalangan masih bersifat sporadis dan bergantung pada inisiatif personel, sementara pelatihan dan sertifikasi siber bagi fungsi preventif belum merata. Selain itu, koordinasi lintas fungsi belum terlembaga secara sistemik, sehingga peran pencegahan berjalan parsial. Di sisi lain, peran Propam masih berfokus pada penindakan pelanggaran anggota, belum diarahkan pada pembinaan etika dan perilaku digital personel secara preventif. Kondisi ini menegaskan perlunya penguatan terintegrasi agar fungsi pencegahan Polri mampu membangun ketahanan digital secara berkelanjutan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemangku kepentingan memiliki potensi besar sebagai mitra strategis Polri dalam menanggulangi kejahatan berbasis media *online* melalui peran edukasi, penyuluhan, dan pendampingan di tingkat komunitas. Namun, Polri masih menghadapi tantangan struktural, teknologis, dan keterbatasan sumber daya manusia, termasuk kelembagaan yang belum siap, minimnya pelatihan teknis, serta sinergi internal dan eksternal yang belum optimal. Meskipun upaya penegakan hukum dan pencegahan telah berjalan, efektivitasnya masih terkendala oleh lemahnya koordinasi lintas fungsi. Oleh karena itu, penguatan kolaborasi melalui kemitraan formal, koordinasi yang berkelanjutan, dan pemanfaatan jaringan komunikasi yang ada menjadi kunci untuk memperluas jangkauan pencegahan sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap penegakan hukum digital.

Penelitian ini memberikan rekomendasi pada aspek strategis dan teknis. Rekomendasi strategis berupa saran/usulan sebagai landasan kebijakan prioritas berbasis analisa hasil penelitian di 11 Polda. Sementara rekomendasi teknis mengarah pada saran spesifik yang berfokus pada penguatan aspek operasional atau teknis untuk menyelesaikan masalah atau meningkatkan kinerja fungsi di Polri. Rekomendasi yang dimaksud dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Rekomendasi Strategis

Berikut rekomendasi-rekomendasi yang disusun sebagai landasan kebijakan prioritas:

- a) Pembentukan Direktorat Siber di setiap Polda dan unit khusus kejahatan siber di seluruh Polres guna memperkuat kelembagaan penanganan kejahatan siber secara merata;
- b) Rencana Strategis (Renstra) Polri yang memuat arah kebijakan penanggulangan kejahatan siber secara nasional;
- c) Regulasi khusus dan MoU antara Polri dan sektor perbankan untuk mempercepat akses data dalam proses penyidikan kejahatan berbasis media *online*.

2. Rekomendasi Teknis Fungsi Reskrim Polri

Berikut rekomendasi-rekomendasi yang disusun sebagai upaya penguatan fungsi Reskrim:

- a) Membuat aturan tentang capaian kinerja khusus kejahatan pada media *online*;
- b) Perlunya SOP dari Bareskrim Polri terkait penanganan kejahatan siber yang harus menerapkan UU TPPU;
- c) Perlunya SOP dari Bareskrim Polri terkait penanganan kejahatan siber yang bersifat daerah/negara;
- d) Alokasi anggaran khusus dan penerapan model penyerapan anggaran secara *at cost*;
- e) Memperbanyak intensitas dikbangpes siber pada Pusidkreskrim dan pelatihan-pelatihan pada SPN;
- f) Kerjasama pelatihan siber dengan kepolisian negara lain;
- g) Polda mengalokasikan anggaran khusus untuk sertifikasi penyidik;
- h) Pelatihan UU ITE untuk penyidik PPA;
- i) Pelatihan dasar penyidikan siber bagi personil yang akan direkrut ke unit kejahatan siber yang tidak memiliki latar belakang siber;
- j) Prioritas belanja modal Bareskrim Polri untuk peralatan IT bagi Polda dan Polres;

- k) Membuat hotline pengaduan digital berbasis aplikasi untuk masyarakat.
- l) MoU Polri dengan Kemkomdigi untuk penyediaan saksi ahli, termasuk dengan Dinas Kominfo di daerah;
- m) Optimalisasi Forkompimda dalam mengantisipasi tren kejahatan siber di wilayahnya;
- n) Perlunya pendataan dan pemetaan tren anak-anak di bawah umur yang menjadi korban prostitusi *online*;
- o) Penyampaian peringatan dini (alert/warning) kepada masyarakat terkait modus-modus baru kejahatan pada media *online*.

3. Rekomendasi Teknis Fungsi Intelkam Polri

Berikut ini rekomendasi-rekomendasi yang disusun sebagai upaya penguatan pada fungsi Intelkam.

- a) Perlunya sarana pendukung seperti alat khusus (*celebrate* dan *checkpost*);
- b) Perlunya pendataan dan pemetaan wilayah yang rawan kejahatan pada media *online* sebagai basis data dalam menentukan kebijakan;
- c) Perlunya pendataan dan pemetaan wilayah yang rawan kejahatan pada media *online* sebagai basis data dalam menentukan kebijakan;
- d) Perlunya peningkatan produk intelijen (LI/Infosus) terkait kejahatan pada media *online* yang dapat dimanfaatkan oleh satker/fungsi lain;
- e) Perlunya jukrah/SOP untuk penguatan fungsi Intelkam dalam melakukan deteksi;
- f) Perlunya jukrah kepada jajaran fungsi Intelkam untuk berperan aktif dalam kegiatan pencegahan kejahatan pada media *online*;
- g) Perlunya pelatihan peningkatan kapasitas (kemampuan dan pemahaman) personel dalam melakukan upaya preemptif terhadap kejahatan pada media *online*;
- h) Pemberdayaan jaringan intelijen untuk penyebaran edukasi bahaya judi *online* dan pinjaman *online* ilegal;
- i) Perlunya peningkatan koordinasi dan sinergitas dengan fungsi Binmas dan Humas.

4. Rekomendasi Penguatan Fungsi Binmas Polri

Berikut ini rekomendasi-rekomendasi yang disusun sebagai upaya penguatan pada fungsi binmas.

- a) Pemenuhan kebutuhan alat komunikasi sesuai perkembangan teknologi;
- b) Perlunya pendataan dan pemetaan wilayah yang rawan kejahatan pada media *online* sebagai basis data dalam menentukan kebijakan;
- c) Perlunya pelatihan intelijen dasar bagi para jajaran Bhabinkamtibmas;
- d) Perlunya mendorong peran jasa penyedia keuangan untuk berperan aktif menghimbau masyarakat untuk menghindari judi *online* maupun penipuan *online*;
- e) Perlu menyusun SOP/jukrah dari fungsi Pembina Binmas khusus penanggulangan kejahatan pada media *online*;
- f) Penambahan pada RAKL alokasi anggaran kegiatan penyuluhan kejahatan pada media *online*;
- g) Koordinasi dengan fungsi reskrim untuk pembaruan modus-modus terkini kejahatan pada media *online* untuk materi penyuluhan;
- h) Perluasan akses BOS V2 untuk jajaran fungsi Binmas dari Polda hingga Polsek;
- i) Bekerjasama dengan Disdik terkait upaya preventif melalui razia HP pelajar di sekolah termasuk memberikan kajian aspek hukum;
- j) Perlunya mendorong kerjasama Polri (Korbinmas) dengan Kemenag terkait pembekalan kejahatan pada media *online* kepada pasangan pra nikah;
- k) Perlunya peningkatan koordinasi dan sinergitas dengan fungsi Reskrim untuk menindaklanjuti laporan/informasi masyarakat terkait kejahatan pada media *online*.

5. Rekomendasi Penguatan Fungsi Humas Polri

Berikut ini rekomendasi-rekomendasi yang disusun sebagai upaya penguatan pada fungsi humas.

- a) Perlu penambahan dan penguatan peralatan IT jajaran fungsi Humas termasuk tambahan personel dengan kompetensi IT;

- b) Perlu inovasi untuk mengoptimalkan akun media sosial Humas agar masyarakat lebih aktif dalam menyampaikan informasi yang terkait kejahatan pada media *online*;
- c) Perlu inovasi untuk mengoptimalkan akun media sosial Humas agar masyarakat lebih aktif dalam menyampaikan informasi yang terkait kejahatan pada media *online*;
- d) Perlu melakukan pemetaan (profiling) kejahatan pada media *online* agar materi himbauan (konten/video) lebih menarik;
- e) Perlunya kontra narasi sebagai wujud edukasi dengan sasaran platform Facebook;
- f) Perlunya pelatihan khusus konten creator kepada jajaran Humas;
- g) Perlunya penyusunan prodiklat di SPN, Dikbangspes bagi jajaran Humas;
- h) Perlunya membangun kerjasama dengan pemangku kepentingan baik instansi pemerintah maupun media massa *online*/elektronik/cetak;
- i) Perlunya peningkatan koordinasi dan sinergitas dengan fungsi Reskrim untuk menindaklanjuti laporan/informasi masyarakat terkait kejahatan pada media *online*.

6. Rekomendasi Penguatan Fungsi Propam Polri

Berikut ini rekomendasi-rekomendasi yang disusun sebagai upaya penguatan pada fungsi propam

- a) Perlunya melengkapi fungsi Propam dengan peralatan IT untuk mengungkap keterlibatan anggota Polri dalam kejahatan pada media *online*;
- b) Perlunya pendalaman dan perhatian khusus pada personil yang mengalami penyimpangan yang berpotensi terlibat judi *online* maupun pinjaman *online* ilegal;
- c) Perlunya kajian kemungkinan memperberat sanksi hukuman kepada personil yang terlibat judi *online* maupun pinjaman *online* ilegal;
- d) Peningkatan pemanfaatan akun media sosial Propam untuk menyampaikan himbauan/sosialisasi kepada internal Polri maupun masyarakat agar tidak takut melaporkan penyimpangan/ pelanggaran yang dilakukan anggota Polri khususnya yang terkait kejahatan pada media *online*;
- e) Perlunya pelatihan teknis IT bagi Propam untuk mengoptimalkan upaya deteksi melalui razia HP;
- f) Koordinasi dengan fungsi reskrim untuk pembaruan modus-modus terkini;
- g) Meningkatkan pengawasan dengan Sie Keuangan untuk memantau anggota dengan gaji minus;
- h) Mendorong MoU Polri dengan instansi terkait untuk merilis secara periodik personel Polri yang terdeteksi terlibat judi *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsa, M. J. (2020). Peran Kepolisian dalam Pemberantasan Tindak Pidana Prostitusi Online. *Jurnal Hukum*, 12(1), 45–60.
- Chang, D. H. C. W. L. (2018). The Challenges Facing Specialist Police Cyber-Crime Units: an empirical analysis. *Police Practice and Research*, 19(6), 519–536. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/15614263.2018.1507889>
- Chang, R. S. L. Y.-C. L. L. Y. C. (2018). Responding to cybercrime: current trends. *Police Practice and Research*, 19(6), 515–518. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/15614263.2018.1507888>
- Chiu, D. N. K. (2020). Regulating Online Lending: A Comparative Study of Consumer Protection in Asia. *Journal of Financial Regulation and Compliance*, 28(2), 123–140.
- Cresswell, J. W. (2018). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran (Edisi Keempat)*. Pustaka Pelajar.
- Dittipidsiber Polri. (2024). *Statistik Polda Jajaran dan Dittipidsiber: Rekapitulasi Jumlah Kasus*.
- Griffiths, M. D., & Parke, J. (2002). The Social Impact of Internet Gambling. *Social Science Computer Review*, 20(3), 312–320. <https://doi.org/10.1177/089443930202000308>
- Holt, T. J., Bossler, A. M., & Seigfried-Spellar, K. C. (2022). *Cybercrime and Digital Forensics, An Introduction*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429343223>
- Kahn, R. (2019). The Role of Law Enforcement in Combating Online Fraud: A Comparative Study. *Journal of Financial Crime*, 26(3), 1–15.
- Pusiknas Polri. (2023). *Kejahatan Siber di Indonesia Naik Berkali-kali Lipat*. https://pusiknas.polri.go.id/detail_artikel/kejahatan_siber_di_indonesia_naik_berkali-kali_lipat
- Rahmawaty, L. (2023). *Bareskrim ungkap kejahatan IMEI ilegal rugikan negara Rp353,7 miliar*. https://www.antaranews.com/berita/3656880/bareskrim-ungkap-kejahatan-imei-ilegal-rugikan-negara-rp3537-miliar?utm_source=chatgpt.com
- Ramadhan, A. B. (2023). *Kapolri Ungkap Kejahatan Siber Menonjol di 2023: Ada Kripto hingga APK-Link*. https://news.detik.com/berita/d-7110487/kapolri-ungkap-kejahatan-siber-memonjol-di-2023-ada-kripto-hingga-apk-link?utm_source=chatgpt.com
- Ramadhansa, A. P. N. N. A. M. A. C. (2024). Peran Hukum Internasional Dalam Menanggulangi Cyber Crime Pada Kejahatan Transnasional. *Indonesian Journal of Law*, 1(1), 26–37.
- Rangkuti, I. N. (2021). Peran Kepolisian Dalam Penanggulangan Tindak Pidana Perjudian. *Jurnal Kriminologi*, 8(2), 123–135.
- Rojas, S. A. K. (2021). Legal Frameworks for Online Prostitution: A Comparative Analysis. *Journal of Law and Society*, 48(2), 234–250.
- Sapriyanto. (2022). Peran Penyidik dalam Pengungkapan Perkara Tindak Pidana Penipuan Online. *Jurnal Ilmu Hukum*, 15(3), 78–90.
- Wall, D. S. (2013). Policing cybercrime: networked and social media technologies and the challenges for policing INTRODUCTION. *Policing and Society*, 23(4). <https://doi.org/DOI:10.1080/10439463.2013.780222>
- Wilson, C. C. T. H. A. P. M. (2021). Responding to cybercrime: Results of a comparison between community members and police personnel. *Trends and Issues in Crime and Criminal Justice*, 635, 1–20.
- Wilson, D. J. E. F. G. M. T. J. (2020). Police Functional Adaptation to the Digital or Post Digital Age: Discussions with Cybercrime Experts. *The Journal of Criminal Law*, 84(5), 427–450. <https://doi.org/DOI: 10.1177/0022018320952559>
- World Economic Forum. (2022). *Annual Report 2021-2022*.

Petunjuk Penulisan Naskah

Ketentuan Umum

Cakupan

Naskah berupa paparan tentang kepolisian Indonesia. Jika naskah kepolisian negara lain, maka haruslah dihubungkan dan dibandingkan dengan Indonesia.

Panjang Tulisan

Panjang naskah tidak kurang dari 8.000 kata dan tidak lebih dari 10.000 kata, termasuk daftar pustaka acuan (sekitar 20 halaman cetak).

Bahasa

Naskah boleh ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris. Penulis diharapkan untuk memastikan bahwa naskahnya sudah ditulis dengan Bahasa yang baik dan benar. Naskah dalam Bahasa Inggris yang ditulis oleh penulis yang Bahasa pertamanya bukan Inggris disarankan untuk meminta koreksi Bahasa kepada penutur asli Bahasa Inggris (*native*) terlebih dahulu.

Ketentuan Khusus

Naskah

Naskah belum pernah diterbitkan dalam bentuk publikasi apapun.

Naskah ditulis dalam font Times New Roman 10, dengan ukuran kertas A4 dan spasi 1,5.

Hindari penggunaan singkatan, seperti dll., dsb., *e.g.*, *etc.*, dan *i.e.*

Ketika singkatan digunakan, berikan kepanjangannya pada penggunaan pertama (seperti Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri (Puslitbang Polri))

Abstrak, dan Kata Kunci

Abstrak ditulis dalam dua Bahasa, yaitu Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia. Nama penulis ditulis lengkap tanpa gelar dilengkapi dengan alamat instansi dan alamat surat elektronik. Panjang abstrak tidak lebih dari 250 kata dan kata kunci 3 atau 6 kata atau konsep.

Kutipan

Sumber rujukan atau kutipan ditulis dalam teks.

Catatan Kaki

Catatan kaki dipakai untuk keterangan tambahan, penjelasan lebih rinci tentang suatu hal, kutipan hasil wawancara, dan kutipan dari situs-situs internet.

Pustaka Acuan

Naskah artikel dilengkapi dengan Daftar Pustaka Acuan. Dalam pustaka acuan dicantumkan seluruh karya tulis yang dikutip dalam teks, sesuai dengan urutan abjad berdasarkan nama keluarga penulis.

Nama penulis Indonesia diurutkan berdasarkan nama belakang penulis seperti halnya dengan nama keluarga di Barat.

Untuk artikel di surat kabar maupun terbitan berkala lainnya tanpa penulis, naskah harus merujuk pada judul surat kabar maupun terbitan berkala tersebut serta tanggal penerbitan yang disebutkan dalam teks di antara tanda kurung. Contoh: (*Kompas*, 5-9-1997).

Acuan terhadap buku elektronik maupun artikel dalam jurnal elektronik bisa mengambil bentuk cetaknya dengan menambahkan DOI atau URL ketika publikasi tersebut hanya tersedia dalam bentuk sumber elektronik.

Pustaka acuan mengacu pada standar APA.



PUSLITBANG POLRI

**PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

Pusat Penelitian dan Pengembangan Kepolisian Negara Republik Indonesia

Jalan Raya Tonjong, Desa Cimanggis, Bojonggede, Kabupaten Bogor

(0251) 759 4324, jurnal.litbang@polri.go.id