



PENYATUAN SISTEM INFORMASI KEPOLISIAN YANG TERINTEGRASI UNTUK MEWUJUDKAN *BIG DATA* POLRI GUNA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Benyamin Lufpi¹, benyaminlufpi@gmail.com
Godfrid Hutapea^{2*}, giftyg2019@gmail.com
Suryadi³, yadi.mt@sci.ui.ac.id

¹Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian, Jakarta 12160, Indonesia

²Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian, Jakarta 12160, Indonesia

³Universitas Indonesia, Depok 234567, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (a) menganalisis perspektif polisi, dan masyarakat terhadap sistem informasi kepolisian; (b) menganalisis kendala proses penyatuan sistem informasi kepolisian dalam mewujudkan sistem *big data* Polri; dan (c) menganalisis strategi penyatuan sistem informasi kepolisian dalam mewujudkan sistem *big data* Polri. Pendekatan yang digunakan *mix method research*. Informan, dan responden penelitian adalah personel Polri, dan masyarakat di wilayah hukum Polda Kepulauan Riau, Polda Bangka Belitung, Polda Sulawesi Utara, dan Polda Bali. Responden polisi, dan masyarakat secara berurutan sebanyak 3.338, dan 2.189. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner, dan wawancara. Analisis data yang digunakan statistik deskriptif, dan *triangulasi* sumber data. Perspektif personel Polri di Polda Kepulauan Riau, Polda Bangka Belitung, Polda Sulawesi Utara, dan Polda Bali terhadap *big data* Polri dengan kecenderungan baik, secara berurutan sebesar: 61,40%; 55,58%; 34,48%; 49,95%. Kualitas pelayanan kepolisian di empat Polda yang sama, dinilai baik oleh masyarakat, secara berurutan sebesar: 84,42%; 78,91%; 75,53%; 82,91%. Kendala proses penyatuan sistem informasi kepolisian dalam mewujudkan sistem *big data* Polri mencakup struktur, teknologi, dan sumber daya manusia. Oleh sebab itu, maka diperlukan (a) penyatuan aplikasi layanan kepolisian digital yang tersedia saat ini; (b) pengembangan digitalisasi layanan kepolisian didasarkan pada *business process* pelaksanaan tugas kepolisian dilengkapi *manual book*, *dibackup* dengan keamanan informasi, dan manajemen resiko; (c) penetapan regulasi, dan implementasi manajemen pengetahuan; (d) penetapan, dan implementasi penilaian kinerja secara tepat selaras dengan pelaksanaan tugas kepolisian berbasis teknologi informasi komunikasi; dan (e) adaptasi kebiasaan terkait digitalisasi pelayanan, pelatihan, difusi, dan diseminasi pengetahuan.

Kata kunci: *sistem informasi, big data, kualitas pelayanan.*

Abstract

This research aims at (a) analyzing police and community perspectives on police information systems; (b) analyzing the obstacles in the process of unifying the police information system in realizing the Polri big data system; dan (c) analyzing the strategy for unifying police information systems in realizing the Polri big data system. The approach used is mix method research. Informants and research respondents are Polri personnel, and the community in the jurisdiction of the Riau Islands Regional Police, Bangka Belitung Regional Police, North Sulawesi Regional Police and Bali Regional Police. Police and community respondents respectively were 3,338 and 2,189. Data collection techniques by distributing questionnaires and interviews. Data analysis used descriptive statistics, and triangulation of data sources. The perspective of Polri personnel at the Riau Islands Regional Police, Bangka Belitung Regional Police, North Sulawesi Regional Police, and the Bali Police regarding Polri big data with a good trend, respectively: 61.40%; 55.58%; 34.48%; 49.95%. The quality of police services in the same 4 (four) Polda is considered good by the community, respectively: 84.42%; 78.91%; 75.53%; 82.91%. Obstacles to the process of unifying police information systems in realizing the Polri big data system include structure, technology and human resources. Therefore, it is necessary to (a) unify the currently available digital police service applications; (b) develop the digitizing police services which are based on the business process of carrying out police duties, equipped with a manual book, backed up by information security and risk management; (c) establish regulations and implement the knowledge management; (d) determine and implement the performance appraisals in an appropriate manner in line with the implementation of information communication technology-based police duties; and (e) to adapt the digitization of services, training, diffusion, and dissemination of knowledge.

Keywords: *information system, big data, service quality.*

Pendahuluan

Layanan kepolisian berbasis teknologi informasi telah diwujudkan oleh berbagai satuan kerja, dan satuan fungsi pada institusi kepolisian. Berbagai layanan *online*, seperti SIM *online*, SKCK *online*, Binmas *pioneer*, Propam Presisi, ETLE (*Elektronik Traffic Law Enforcement*), dan lain sebagainya. Namun demikian, *database* yang dimiliki tiap fungsi atau tiap Satker, seringkali tidak terintegrasi. Sebagian sudah terintegrasi, seperti SIM *online*, perpanjangan SIM dapat dilakukan dimana saja, tidak harus pada kantor polisi dalam lingkup wilayah tempat tinggalnya. Namun layanan kepolisian yang *online* lainnya, belum bisa terhubung antar Polres maupun antar satker. Disamping itu pula sistem informasi yang berjalan masih belum terkoneksi antar satuan fungsi maupun satuan sampling.

Seringkali kata “*online*” hanya dimaknai sebatas memasukkan data dalam komputer (registrasi saja), dan melakukan transformasi ke dalam bentuk digital namun belum mengarah kepada *internet of think*. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam mewujudkan layanan prima kepolisian. Selain itu potensi akan menyebabkan “*opportunity cost*” yang lebih besar. *Multiplier effect* lainnya adalah “*idle capacity*”. Ketidaksatupaduan/ ketidakintegrasian data dalam *big data* juga berdampak terhadap ketidak efektifan penyelesaian tugas kepolisian, dan in-efisiensi biaya operasional Polri.

Penyatuan sistem informasi kepolisian, secara eksplisit, dan implisit juga tertuang pada *road map* transformasi menuju Polri yang Presisi pada 2 kebijakan utama, 2 program, 3 kegiatan, dan 4 aksi. Hal tersebut, secara spesifik dapat dinyatakan pada kebijakan utama, yaitu:

I. Transformasi organisasi (*transforming organization*), dengan program:

04. Perubahan Teknologi Kepolisian Modern di era *Police 4.0*, kegiatan:
 09. Penyatuan sistem informasi kepolisian yang terintegrasi, aksi:
 33. Modernisasi teknologi kepolisian dengan mengutamakan produk dalam negeri.
 34. Pembentukan Sistem Informasi Kepolisian yang terintegrasi di seluruh Satuan Kerja Polri.
 10. Pemenuhan sarana dan prasarana Polri, dengan aksi:
 39. Membangun infrastruktur dan sistem teknologi kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) untuk menjawab tantangan kemajuan teknologi.
- II. Transformasi operasional (*transforming operation*), dengan program:
 05. Pemantapan kinerja pemeliharaan Kamtibmas, dengan kegiatan:
 12. Pemeliharaan Kamtibmas dengan mengedepankan pemolisian prediktif, dengan aksi:
 45. Memelihara Kamtibmas dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Berdasarkan uraian di atas, penyatuan sistem informasi kepolisian yang terintegrasi diperlukan agar tersedia *big data* untuk pengambilan keputusan yang lebih berkualitas, dan mewujudkan layanan kepolisian yang cepat, dan tepat. Hal tersebut, sangat sejalan dengan *road map* transformasi menuju Polri yang Presisi. Hal itu, sebagai bentuk tindak lanjut atau implementasi dari Peraturan Presiden nomor 95 tahun 2018, tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE ditujukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional juga diperlukan untuk meningkatkan efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas dan keamanan sistem aplikasi berbasis elektronik. Oleh sebab itu, dipandang perlu melakukan penelitian tentang “Penyatuan Sistem Informasi Kepolisian Yang Terintegrasi Untuk Mewujudkan *Big Data* Polri Guna Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik”. Adapun fokus permasalahan pada penelitian ini adalah:

- Perspektif polisi, dan masyarakat terhadap sistem informasi kepolisian.
- Kendala proses penyatuan sistem informasi kepolisian dalam mewujudkan sistem *big data* Polri.
- Strategi penyatuan sistem informasi kepolisian dalam mewujudkan sistem *big data* Polri.

Tinjauan Literatur

Sistem Informasi merupakan sistem yang mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi tersebut (McLeod, 2001). *Big data* merupakan kumpulan proses yang terdiri volume data dalam jumlah besar yang terstruktur maupun tidak terstruktur dan digunakan untuk membantu kegiatan organisasi. *Big data* sendiri merupakan pengembangan dari sistem *database* pada umumnya. Perbedaan *big data*, dan sistem *database* adalah proses kecepatan, volume, dan jenis data yang tersedia lebih banyak dan bervariasi daripada DBMS (*Database Management System*) pada umumnya. *Big data* dapat diklasifikasikan menjadi 5 bagian, yang biasa disebut dengan 5V (*Volume, Velocity, Variety, Value, Veracity*). Fungsi *big data* dalam proses pengembangan dan penyempurnaan sebuah aplikasi adalah: a. Menganalisis, dan menetapkan penyebab suatu masalah, kegagalan secara *real time*; b. Pengambilan keputusan yang tepat; c. Mendeteksi anomali atau perilaku yang menyimpang dalam struktur operasionalisasi organisasi; d. Efisiensi biaya, dan waktu, serta meningkatkan kinerja layanan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono, 2012: 174-175), terdapat lima dimensi utama kualitas layanan yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu: (a) reliabilitas (*reliability*), (b) daya tanggap (*responsiveness*), (c) jaminan (*assurance*);

(d) empati (*emphaty*); dan (e) bukti fisik (*tangibles*). Dimensi kualitas yang berkaitan dengan karakteristik jasa, yaitu:

- *Intangibility*, tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, diraba.
- *Inseparability*, jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.
- *Variability*, jasa bersifat sangat variabel.
- *Perishability*, tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu mendatang.

Kepuasan layanan ditentukan oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sangat tergantung pada kesesuaian antara profesionalitas pelayanan (*service profesional*), standar pelayanan serta pemenuhan kebutuhan (*standard*), dan keinginan pelanggan (*guest*), diilustrasikan pada Gambar 1.



Gambar 1 The Circle of Service

Sumber: Solikin. Pelayanan Prima (Jakarta: Inti Prima Promosindo, 2011, p. 2)

Total Quality Service (TQS) merupakan bagian dari pelayanan prima, sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua pimpinan dan personel, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.



Gambar 2 Rantai Laba Pelayanan

Sumber: Fandy Tjiptono. Prinsip-Prinsip TQS (Yogyakarta: Andi, 1997, p. 119)

Pelayanan prima dapat terwujud tergantung pada kepuasan personel/karyawan organisasi terhadap kualitas pelayanan internal yang diterimanya. Kepuasan personel akan berdampak pada produktivitas dan ketidakpuasan personel akan berdampak pada retensi, sehingga mengakibatkan inefektivitas dan inefisiensi kerja. Kepuasan personel akan berpengaruh terhadap nilai pelayanan eksternal yang berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang memiliki *multiflier effect* pada pertumbuhan pendapatan dan profitabilitas, diilustrasikan pada Gambar 2 pada halaman sebelumnya.

Identifikasi terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan sangat penting guna mewujudkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Faktor spesifik yang mempengaruhi ekspektasi pelanggan (Zeithaml, et al.), yaitu: (a) *Enduring Service Intensifiers*; (b) *Transitory Service Intensifiers*; (c) *Perceived Service Alternatives*; (d) *Self-Perceived Service Roles*; (e) *Situational Factors*; (f) *Explicit Service Promises*; (g) *Implicit Service Promises*; (h) *Word of Mouth*; (i) Pengalaman masa lampau yang meliputi hal-hal yang pernah diterima pada masa lalu; dan (j) *Personal Needs*.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mix method research*, yaitu perpaduan antara kuantitatif dan kualitatif. Informan penelitian di lingkungan Polda Kepulauan Riau (Kepri), Polda Bangka Belitung (Babel), Polda Sulawesi Utara (Sulut), dan Polda Bali adalah: pimpinan di Div. TI, Ditlantas, Ditreskrimum, Ditreskrimsus, Ditnarkoba, Ditbinmas, Ditsabhara, Ditintelkam, Biro SDM, beserta 1 (satu) anggota pada masing-masing divisi, direktorat, dan biro. Sedangkan informan di Polres mencakup: Kapolres, Wakapolres, Kabag Ops, Kasat Reskrim, Kasat Intelkam, Kasat Binmas, Kasat Sabhara, Kabag SDM, beserta 1 (satu) anggota, dan 1 (satu) operator pada masing-masing satuan, dan bagian. Responden di Polda Kepri sebanyak 628 anggota polisi, dan 176 anggota masyarakat. Responden di Polda Babel sebanyak 499 orang anggota polisi, dan 967 orang anggota masyarakat. Responden di Polda Sulawesi Utara sebanyak 1.078 orang anggota polisi, dan 437 orang anggota masyarakat. Responden di Bali sebanyak 1.133 orang anggota polisi, dan 609 orang anggota masyarakat. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik penyebaran kuesioner, dan wawancara (wawancara mendalam dan *Focus Group Discussion/ FGD*). Kuesioner disebarkan melalui *google form* kepada polisi, dan masyarakat. Sedangkan FGD dilakukan kepada polisi yang menjadi informan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan *triangulasi* sumber data. Wilayah penelitian meliputi Polda Kepri, Polda Babel, Polda Sulut, dan Polda Bali beserta Polres jajarannya.

Hasil dan Diskusi

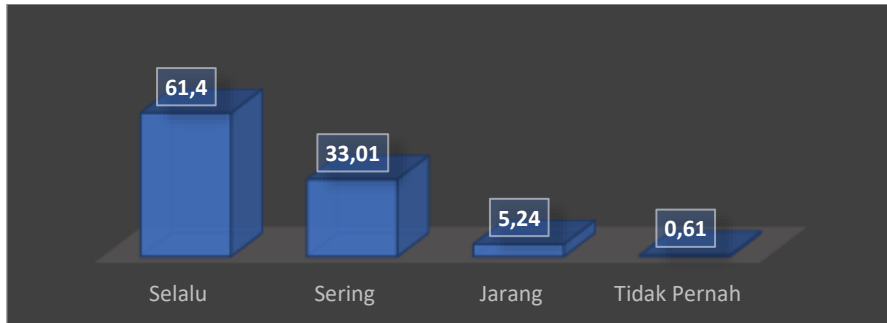
Perspektif personel Polri di Polda Kepulauan Riau (Kepri) terhadap *big data* Polri dalam kategori baik. Hal ini diindikasikan dengan prosentase komposisi jawaban responden didominasi jawaban sangat lengkap. Jawaban sangat lengkap mengindikasikan penilaian yang sangat baik, sedangkan jawaban lengkap mengindikasikan penilaian baik. Jawaban tidak lengkap, dan tidak ada mengindikasikan penilaian yang buruk, dan sangat buruk. Komposisi penilaian responden pada 4 (empat) Polda diilustrasikan pada Tabel 1, dan Diagram 1 sampai dengan Diagram 4 pada halaman berikutnya.

**Tabel 1 Perspektif Polisi Terhadap *Big Data* Polri
Di Polda Kepri, Polda Babel, Polda Sulut Dan Polda Bali**

POLDA	PILIHAN JAWABAN (%)			
	Sangat Lengkap	Lengkap	Tidak Lengkap	Tidak Ada
1. Polda Kepri	61,40	33,01	5,24	0,61
2. Polda Babel	55,58	38,98	5,14	0,20
3. Polda Sulut	34,48	51,13	9,82	0,57
4. Polda Bali	49,95	42,51	6,47	1,02

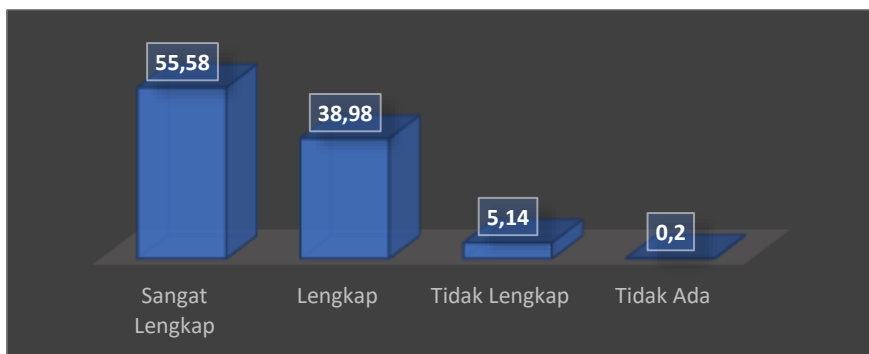
Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, Oktober 2022.

**Diagram 1 Perspektif Polisi Terhadap *Big Data* Polri
di Polda Kepulauan Riau (Kepri)**



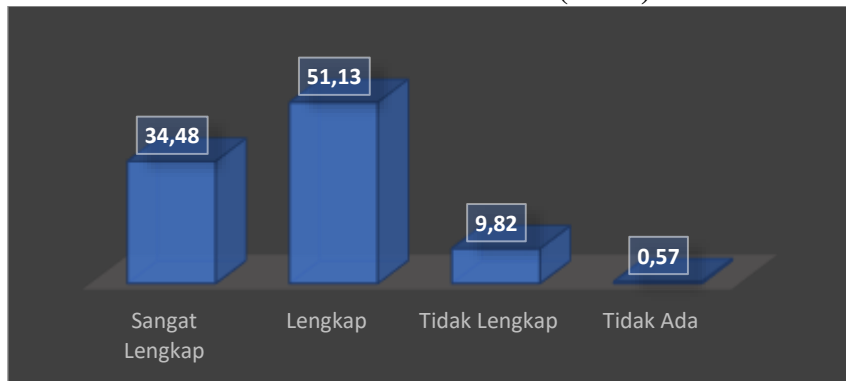
Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, Juni 2022.

**Diagram 2 Perspektif Polisi Terhadap *Big Data* Polri
Di Polda Bangka Belitung (Babel)**



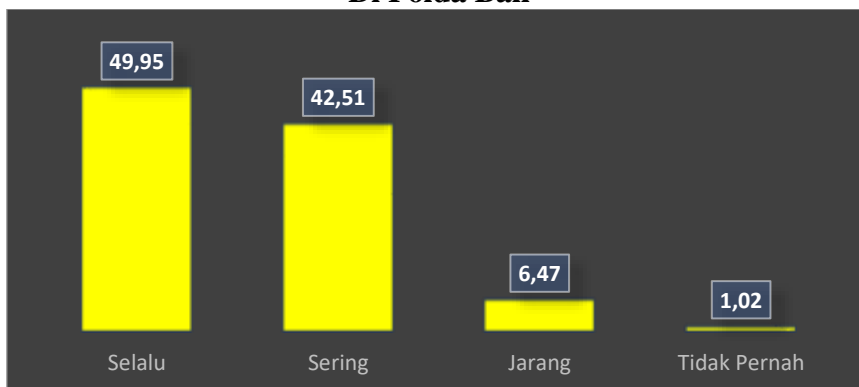
Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, Juli 2022.

Diagram 3
Perspektif Polisi Terhadap *Big Data* Polri
Di Polda Sulawesi Utara (Sulut)



Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, September 2022.

Diagram 4
Perspektif Polisi Terhadap *Big Data* Polri
Di Polda Bali



Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, Oktober 2022.

Secara spesifik, perspektif polisi terhadap volume , velocity, variety, value, dan veracity big data Polri diilustrasikan pada tabel 2 sampai dengan tabel 6.

Tabel 2 Perspektif Polisi Terhadap *Volume Big Data* Polri
Di Polda Kepri, Polda Babel, Polda Sulut Dan Polda Bali

PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN (%)			
	Selalu	Sering	Jarang	Tidak Pernah
1. Polda Kepri	61,48	33,00	4,90	0,63
2. Polda Babel	56,75	37,10	5,70	0,40
3. Polda Sulut	39,80	49,48	10,57	0,58
4. Polda Bali	50,48	41,65	6,48	1,40

Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, Oktober 2022.

**Tabel 3 Perspektif Polisi Terhadap *Velocity Big Data* Polri
Di Polda Kepri, Polda Babel, Polda Sulut Dan Polda Bali**

PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN (%)			
	Selalu	Sering	Jarang	Tidak Pernah
1. Polda Kepri	59,53	33,77	5,93	0,73
2. Polda Babel	54,37	39,77	5,60	0,13
3. Polda Sulut	36,60	52,23	10,33	0,80
4. Polda Bali	48,70	42,83	7,30	1,13

Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, Oktober 2022.

**Tabel 4 Perspektif Polisi Terhadap *Variety Big Data* Polri
Di Polda Kepri, Polda Babel, Polda Sulut Dan Polda Bali**

PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN (%)			
	Selalu	Sering	Jarang	Tidak Pernah
1. Polda Kepri	60,95	33,23	5,20	0,65
2. Polda Babel	54,45	40,3	4,95	0,15
3. Polda Sulut	38,08	52,20	9,30	0,45
4. Polda Bali	49,40	43,48	6,25	0,88

Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, Oktober 2022.

**Tabel 5 Perspektif Polisi Terhadap *Value Big Data* Polri
Di Polda Kepri, Polda Babel, Polda Sulut Dan Polda Bali**

PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN (%)			
	Selalu	Sering	Jarang	Tidak Pernah
1. Polda Kepri	63,20	31,20	5,30	0,30
2. Polda Babel	57,10	39,10	3,80	0,00
3. Polda Sulut	39,10	52,10	8,20	0,60
4. Polda Bali	50,60	42,90	5,80	0,60

Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, Oktober 2022.

**Tabel 6 Perspektif Polisi Terhadap *Veracity Big Data* Polri
Di Polda Kepri, Polda Babel, Polda Sulut Dan Polda Bali**

PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN (%)			
	Selalu	Sering	Jarang	Tidak Pernah
1. Polda Kepri	63,30	31,70	4,60	0,30
2. Polda Babel	57,50	38,70	3,60	0,00
3. Polda Sulut	42,40	49,20	8,20	0,30
4. Polda Bali	53,20	40,70	5,50	0,10

Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, Oktober 2022.

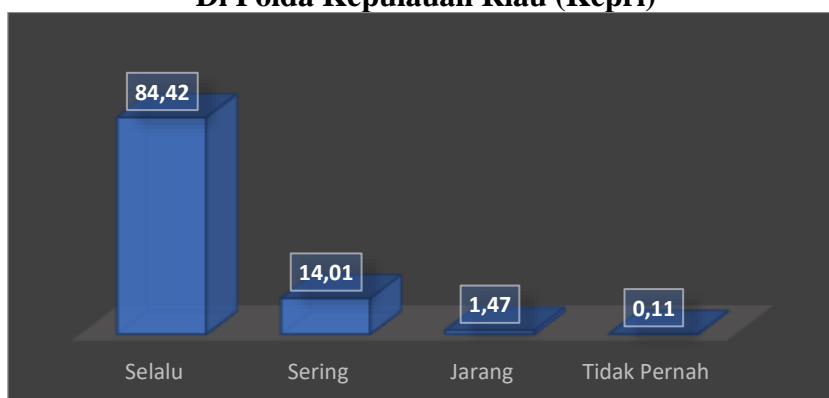
Kualitas pelayanan kepolisian di Polda Kepri, Polda Babel, Polda Sulut, dan Polda Bali beserta Polres jajarannya, pada umumnya dinilai baik oleh masyarakat. Hal ini diindikasikan dengan mayoritas jawaban “selalu”. Pilihan jawaban: selalu dari mengindikasikan kualitas pelayanan kepolisian sangat baik; sering bermakna baik; jarang menunjukkan buruk; tidak pernah menunjukkan sangat buruk. Perspektif masyarakat di Kepri, Polda Babel, Polda Sulut, dan Polda Bali terhadap kualitas pelayanan pelayanan kepolisian, diilustrasikan pada Tabel 7, dan Diagram 5 sampai dengan Diagram 8, sebagai berikut:

Tabel 7 Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kepolisian Di Polda Kepri, Polda Babel, Polda Sulut Dan Polda Bali

PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN (%)			
	Selalu	Sering	Jarang	Tidak Pernah
1. Polda Kepri	84,42	14,01	1,47	0,11
2. Polda Babel	78,91	15,13	2,34	0,40
3. Polda Sulut	75,53	18,97	5,05	0,45
4. Polda Bali	82,91	15,48	1,55	0,03

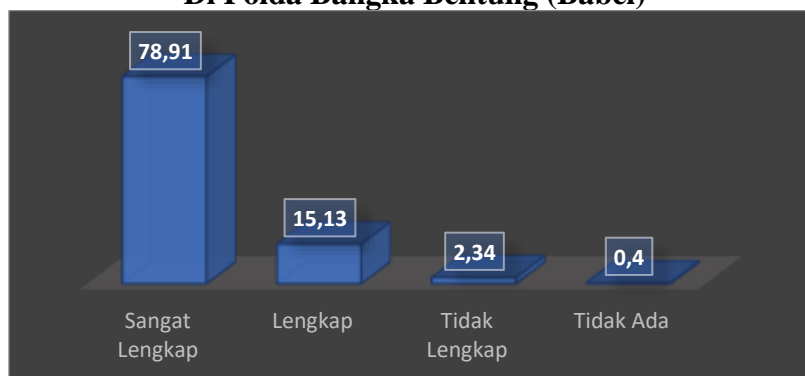
Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, Oktober 2022.

Diagram 5 Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kepolisian Di Polda Kepulauan Riau (Kepri)



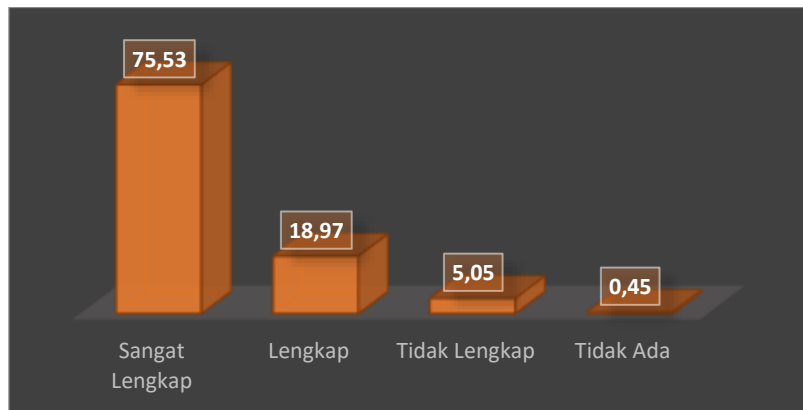
Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, Juni 2022.

Diagram 6 Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kepolisian Di Polda Bangka Belitung (Babel)



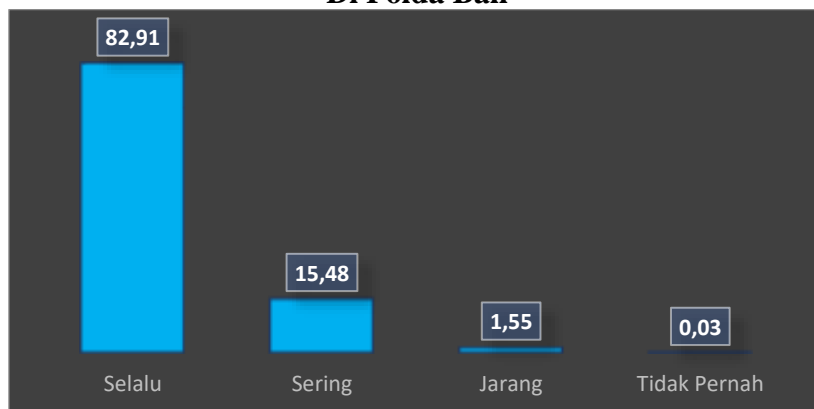
Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, Juli 2022.

Diagram 7 Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kepolisian Di Polda Sulawesi Utara (Sulut)



Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, September 2022.

Diagram 8 Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kepolisian Di Polda Bali



Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, Oktober 2022.

Secara spesifik penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan kepolisian pada aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan kesesuaian dinilai baik, diilustrasikan pada Tabel 8 sampai dengan Tabel 13, yaitu sebagai berikut:

Tabel 8 Perspektif Masyarakat Terhadap Bukti Fisik Pelayanan Kepolisian Di Polda Kepri, Polda Babel, Polda Sulut Dan Polda Bali

PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN (%)			
	Selalu	Sering	Jarang	Tidak Pernah
1. Polda Kepri	84,55	13,18	2,05	0,21
2. Polda Babel	75,45	13,47	2,95	0,59
3. Polda Sulut	74,51	17,00	7,57	0,75
4. Polda Bali	83,15	14,77	2,05	0,00

Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, Oktober 2022.

Tabel 9 Perspektif Masyarakat Terhadap Keandalan Pelayanan Kepolisian Di Polda Kepri, Polda Babel, Polda Sulut Dan Polda Bali

PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN (%)			
	Selalu	Sering	Jarang	Tidak Pernah
1. Polda Kepri	82,03	16,40	1,62	0,00
2. Polda Babel	80,65	16,82	2,28	0,15
3. Polda Sulut	73,20	22,32	4,08	0,37
4. Polda Bali	80,73	17,85	1,40	0,00

Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, Oktober 2022.

Tabel 10 Perspektif Masyarakat Terhadap Daya Tanggap Pelayanan Kepolisian Di Polda Kepri, Polda Babel, Polda Sulut Dan Polda Bali

PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN (%)			
	Selalu	Sering	Jarang	Tidak Pernah
1. Polda Kepri	87,20	11,90	0,60	0,30
2. Polda Babel	83,60	14,80	1,45	0,15
3. Polda Sulut	79,55	18,55	1,70	0,25
4. Polda Bali	85,65	13,65	0,65	0,00

Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, Oktober 2022.

Tabel 11 Perspektif Masyarakat Terhadap Empati Pelayanan Kepolisian Di Polda Kepri, Polda Babel, Polda Sulut Dan Polda Bali

PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN (%)			
	Selalu	Sering	Jarang	Tidak Pernah
1. Polda Kepri	86,90	12,80	0,30	0,00
2. Polda Babel	82,45	15,10	2,25	0,10
3. Polda Sulut	80,45	17,30	2,15	0,00
4. Polda Bali	83,25	15,5	1,25	0,00

Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, Oktober 2022.

Tabel 12 Perspektif Masyarakat Terhadap Jaminan Pelayanan Kepolisian Di Polda Kepri, Polda Babel, Polda Sulut Dan Polda Bali

PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN (%)			
	Selalu	Sering	Jarang	Tidak Pernah
1. Polda Kepri	85,40	13,60	0,93	0,00
2. Polda Babel	80,63	17,93	1,17	0,27
3. Polda Sulut	78,33	19,47	2,20	0,00
4. Polda Bali	83,30	15,60	1,00	0,00

Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, Oktober 2022.

Tabel 13 Perspektif Masyarakat Terhadap Kesesuaian Pelayanan Kepolisian Di Polda Kepri, Polda Babel, Polda Sulut Dan Polda Bali

PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN (%)			
	Selalu	Sering	Jarang	Tidak Pernah
1. Polda Kepri	84,10	15,30	0,60	0,00
2. Polda Babel	81,85	15,30	1,90	0,90
3. Polda Sulut	74,95	20,15	4,55	0,35
4. Polda Bali	84,45	13,95	1,25	0,35

Sumber: Olah Data Jawaban Kuesioner, Oktober 2022.

Digitalisasi layanan kepolisian tidak terkait langsung dengan penilaian masyarakat terhadap kesopanan, keterampilan, dan pengetahuan yang memadai dalam memberikan layanan kepolisian. Namun digitalisasi layanan kepolisian berimplikasi terhadap komprehensivitas, dan kecepatan informasi yang dimiliki oleh polisi dalam pelaksanaan tugas kepolisian, sehingga pengetahuan, dan keterampilan polisi meningkat. Kecenderungan pilihan jawaban responden pada pernyataan kuesioner yang mengindikasikan bahwa keandalan pelayanan kepolisian sangat baik, ternyata tidak berbanding lurus dengan pelayanan kepolisian berbasis digitalisasi. Digitalisasi tidak serta merta meningkatkan keandalan pelayanan kepolisian, sehingga penetapan digitalisasi juga harus tepat, baik dari sisi kecepatan, kemudahan, kemanfaatan, serta perbandingan antara biaya pembuatan aplikasi, dan manfaat yang diperoleh dari aplikasi tersebut. Daya tanggap pelayanan kepolisian belum dirasakan secara menyeluruh pada seluruh fungsi kepolisian oleh masyarakat. Masyarakat berharap aplikasi layanan kepolisian dijadikan satu saja, dan seragam seluruh Indonesia. Selain itu masyarakat juga berharap bahwa layanan kepolisian elektronik benar-benar elektronik, tidak perlu datang lagi ke kantor polisi, dan produknya bisa diterima secara elektronik untuk beberapa produk kepolisian, misalnya dalam pembuatan SKCK *online*.

Aplikasi layanan kepolisian yang diimplementasikan di Polres cenderung banyak. Beberapa aplikasi layanan kepolisian yang dioperasionalkan di Polda, dan di Polres, diilustrasikan pada Tabel 14 dan Tabel 15. Rata-rata setiap Polres menjalankan 50 (lima puluh) aplikasi, bahkan lebih. Hal ini menyebabkan *cost* yang terlalu tinggi, dibandingkan manfaatnya, sehingga inefisiensi. Kendala umum aplikasi layanan kepolisian adalah sinyal, kapasitas, dan kesiapan aplikasi. Gangguan sinyal menyebabkan tidak dapat beroperasinya aplikasi. Kapasitas, dan gangguan yang terjadi pada aplikasi mengakibatkan beberapa kinerja personel Polri tidak *terecord* dengan baik. Selain itu variasi aplikasi layanan kepolisian membuat masyarakat sering merasa kebingungan menggunakannya. Digitalisasi aplikasi layanan kepolisian yang bertujuan memudahkan masyarakat, dan personel Polri, justru berpotensi, dan, atau berdampak terhadap beban kerja petugas, karena pada umumnya para personel/ operator harus melaporkan jumlah, dan sebagainya secara manual dengan pelaporan secara elektronik. Seyogyanya dengan menggunakan aplikasi, *user* langsung dapat mengetahuinya *by system*. Keandalan aplikasi juga dirasakan belum optimal, diindikasikan dengan adanya selisih jumlah antara informasi yang dimasukkan dalam aplikasi dengan jumlah informasi yang direspon sistem. Aplikasi layanan kepolisian secara ideal mengacu pada *business process* pelayanan kepolisian. Selain itu juga sinkronisasi terkait regulasi keabsahan produk kepolisian digital (misalnya SKCK *online*), perlu direncanakan, dan diimplementasikan secara tepat.

Tabel 14 Beberapa Aplikasi Kepolisian Di Polda

NO	NAMA APLIKASI	LINK APLIKASI	SUMBER APLIKASI
ITWASDA			
1.	DUMAS PRESISI	https://dumaspresisi.polri.go.id/login	MABES POLRI
2.	LHKPN	https://elhkpn.kpk.go.id/portal/user/login#modal-notice-two	KPK RI
3.	E AUDIT PRESISI	https://eaudit.itwasum.polri.go.id/	MABES POLRI
BIRO OPS			
4.	SOT PRESISI (SISTEM OPERASI TERPADU)	https://sot.granddatum.com	MABES POLRI
5.	DORS (<i>DAILY OPERATING REPORT SYSTEM</i>)	https://dors.sops.polri.go.id/	MABES POLRI
6.	BLC (BERSAMA LAWAN COVID-19)	https://blc.bersatulawancovid.id	MABES POLRI
BIRO RENAISSANCE			
7.	EPZI	https://epzi-app.polri.go.id	MABES POLRI
8.	MONEV BAPPENAS	https://e-monev.bappenas.go.id/	BAPPENAS
9.	SMART KEMENKEU	https://smart.kemenkeu.go.id/	KEMENKEU
10.	RKA-K/L	https://satudja.kemenkeu.go.id/ (Offline)	MABES POLRI
11.	SAKTI	https://sakti.kemenkeu.go.id/	MABES POLRI
12.	SI-ABK	http://abk.polri.go.id/	MABES POLRI
13.	SIRENA	https://sirena.polri.go.id/	MABES POLRI
14.	SIK3	https://sik3.srena.polri.go.id/	MABES POLRI
15.	SPBE	https://spbe.go.id/ (TINGKAT POLDA)	MABES POLRI
16.	SATUDJA	https://satudja.kemenkeu.go.id/	KEMENKEU
17.	ITK-O	https://itkonline.polri.go.id/	MABES POLRI
18.	SINOVIK	https://sinovik.menpan.go.id/	KEMENPAN RB
19.	SIPP KEMENPAN RB	https://sipp.menpan.go.id/	KEMENPAN RB

NO	NAMA APLIKASI	LINK APLIKASI	SUMBER APLIKASI
20.	E-SURVEY POLRI	Aplikasi Polri Super App	MABES POLRI
BIRO SDM			
21.	SIPP	https://sipp.polri.go.id/login	MABES POLRI
22.	SMK <i>ONLINE</i>	https://smk.polri.go.id	MABES POLRI
23.	SDM UNGGUL	https://sdmunggul.polri.go.id	MABES POLRI
24.	E-UKP	https://ukp.ssdm.polri.go.id	MABES POLRI
25.	E-ROHANI	https://cat.e-rohani.ssdm.polri.go.id/login	MABES POLRI
26.	E-MENTAL	https://e-mental.ssdm.polri.go.id/	MABES POLRI
27.	Si SDM	Google Play Store	MABES POLRI
28.	E-DIKBANG	https://e-dikbang.ssdm.polri.go.id/	MABES POLRI
29.	SIMPLE	http://118.97.27.83:1004/	BIRO SDM/ SERVER
BIRO LOGISTIK			
30.	SAKTI MODUL ASET	https://sakti.kemenkeu.go.id/LL-Zg7BviiuXviBn9TvfiA	MABES POLRI
31.	SAKTI MODUL PERSEDIAAN	https://sakti.kemenkeu.go.id/LL-Zg7BviiuXviBn9TvfiA	KEMENKEU
32.	SIMAN	https://www.djkn.kemenkeu.go.id	KEMENKEU
33.	SIRUP	https://sirup.lkpp.go.id/	KEMENPRIN
34.	P3DN	http://tkdn.kemenperin.go.id/lapor/login	KEMENPRIN
DITINTELKAM			
35.	DORS (<i>DAILY OPERATING REPORT SYSTEM</i>)	https://dors.app	MABES POLRI
36.	SKCK ONLINE	https://skck.polri.go.id	MABES POLRI
37.	CAKEP	cakep.polri.go.id	BAINTELKAM
DITRESKRIMUM			
38.	DORS (<i>DAILY OPERATING REPORT SYSTEM</i>)	https://dors.sops.polri.go.id/	MABES POLRI

NO	NAMA APLIKASI	LINK APLIKASI	SUMBER APLIKASI
39.	E-MP	https://robinops.bareskrim.polri.go.id/	MABES POLRI
DITRESKRIMSUS			
40.			
DITRESNARKOBA			
41.	DORS (<i>DAILY OPERATING REPORT SYSTEM</i>)	https://dors.app	MABES POLRI
42.	E-MP	https://robinops.bareskrim.polri.go.id/	MABES POLRI
DITLANTAS			
43.	BPKB_ERI	10.55.77.1 95/eri	MABES POLRI
44.	PNB	2.0.0.5 64Bit	MABES POLRI
45.	PENDAFTARAN STNK RUBENTINA	http://10.55.77.201:888/stnk/login.aspx	PROVINSI BALI
46.	PENGESAHAN STNK TAHUNAN	http://10.55.77.201:888/stnk/login.aspx	PROPINSI BALI
47.	SATPAS SIM	SERVER	MABES POLRI
48.	SIMLING	SERVER	MABES POLRI
49.	IRSMS	https://irsms.korlantas.polri.go.id/login	MABES POLRI
50.	SINAR (SIM NASIONAL PRESISI)	https://sim.korlantan.polri.co.id	MABES POLRI
51.	DORS (<i>DAILY OPERATING REPORT SYSTEM</i>)	https://dors.app	MABES POLRI
52.	ICELL	http://sidiklakaicell.info/home	KORLANTAS POLRI
53.	e-Turjawali	http://eturjawali.korlantas.polri.go.id/secure/login	KORLANTAS POLRI
54.	e-Tilang	http://dakgargakkum.com/secure/login	KORLANTAS POLRI
BIDDOKKES			
55.	TENTANG BPJS	https://pcare.bpjs-kesehatan.go.id/	BPJS
56.	TENTANG BPJS	https://pcarejkn.bpjs-kesehatan.go.id/eclaim/EntriKunjunganDokkel	BPJS
BIDPROPAM			

NO	NAMA APLIKASI	LINK APLIKASI	SUMBER APLIKASI
57.	PROPAM PRESISI	Google Play Store	MABES POLRI
58.	E-PROVOS	Google Play Store	MABES POLRI
BIDKEU			
59.	APLIKASI GAJI	SERVER	KEMENKEU
60.	APLIKASI SIMPONI	https://www.simponi.kemenkeu.go.id	KEMENKEU
61.	DJP ONLINE	https://djponline.pajak.go.id	KEMENKEU
62.	OM SPAN	https://omspankemenkeu	KEMENKEU
63.	E-REKON	https://erekon.kemenkeu	KEMENKEU
64.	E-SPM	https://e-spm.kemenkeu	KEMENKEU
65.	SPRINT LPJ	https://sprint.kemenkeu	KEMENKEU
66.	SAKTI	https://sakti.kemenkeu	KEMENKEU
67.	APLIKASI BANK OPERASIONAL SATKER	- https://ibank.bri.co.id - https://brivirtualdebit.id	BANK BRI
68.	APLIKASI PUSKEUONLINE	- https://Dalsatker665815 - https://Verifsatker665815 - https://puskeupresis	PUSKEU
RUMKIT BHAYANGKARA			
69.	SIPRAJA	APLIKASI / PLAYSTORE	RS BHAYANGKARA

Sumber: Polda Bangka Belitung

Tabel 15 Beberapa Aplikasi Di Polres

NO	NAMA APLIKASI	LINK APLIKASI	SUMBER APLIKASI
BAGOPS			
1.	SOT PRESISI (SISTEM OPERASI TERPADU)	https://sot.granddatum.com	MABES POLRI
2.	DORS (<i>DAILY OPERATING REPORT SYSTEM</i>)	https://dors.sops.polri.go.id/	MABES POLRI
3.	BLC (BERSAMA LAWAN COVID-19)	https://blc.bersatulawancovid.id	MABES POLRI

NO	NAMA APLIKASI	LINK APLIKASI	SUMBER APLIKASI
BAGREN			
4.	EPZI	https://epzi-app.polri.go.id	MABES POLRI
5.	MONEV BAPPENAS	https://e-monev.bappenas.go.id/	BAPPENAS
6.	SMART KEMENKEU	https://smart.kemenkeu.go.id/	KEMENKEU
7.	RKA-K/L	https://satudja.kemenkeu.go.id/ (Offline) (TIDAK DIPAKAI LAGI)	MABES POLRI
8.	SAKTI	https://sakti.kemenkeu.go.id/	MABES POLRI
9.	SI-ABK	http://abk.polri.go.id/	MABES POLRI
10.	SIRENA	https://sirena.polri.go.id/	MABES POLRI
11.	SIK3	https://sik3.srena.polri.go.id/	MABES POLRI
12.	SPBE	https://spbe.go.id/ (TINGKAT POLDA)	MABES POLRI
13.	SATUDJA	https://satudja.kemenkeu.go.id/	KEMENKEU
14.	ITK-O	https://itkonline.polri.go.id/	MABES POLRI
15.	SINOVIK	https://sinovik.menpan.go.id/	KEMENPAN RB
16.	SIPP KEMENPAN RB	https://sipp.menpan.go.id/	KEMENPAN RB
17.	E-SURVEY POLRI	Aplikasi Polri Super App	MABES POLRI
BAGSDM			
18.	SIPP	https://sipp.polri.go.id/login	MABES POLRI
19.	SMK <i>ONLINE</i>	https://smk.polri.go.id	MABES POLRI
20.	SDM UNGGUL	https://sdmunggul.polri.go.id	MABES POLRI
21.	E-UKP	https://ukp.ssdms.polri.go.id	MABES POLRI
22.	E-ROHANI	https://cat.e-rohani.ssdms.polri.go.id/login	MABES POLRI
23.	E-MENTAL	https://e-mental.ssdms.polri.go.id/	MABES POLRI
24.	Si SDM	Google Play Store	MABES POLRI

NO	NAMA APLIKASI	LINK APLIKASI	SUMBER APLIKASI
BAGLOG			
25.	SAKTI MODUL ASET	https://sakti.kemenkeu.go.id/LL-Zg7BviiuXviBn9TvfiA	MABES POLRI
26.	SAKTI MODUL PERSEDIAAN	https://sakti.kemenkeu.go.id/LL-Zg7BviiuXviBn9TvfiA	KEMENKEU
27.	SIMAN	https://www.djkn.kemenkeu.go.id	KEMENKEU
28.	SIRUP	https://sirup.lkpp.go.id/	KEMENPRIN
29.	P3DN	http://tkdn.kemenperin.go.id/lapor/login	KEMENPRIN
SATINTELKAM			
30.	DORS (<i>DAILY OPERATING REPORT SYSTEM</i>)	https://dors.app (TIDAK DIGUNAKAN)	MABES POLRI
31.	SKCK ONLINE	https://skck.polri.go.id	MABES POLRI
SATRESKRIM			
32.	DORS (<i>DAILY OPERATING REPORT SYSTEM</i>)	https://dors.sops.polri.go.id/	MABES POLRI
33.	E-MP	https://robinops.bareskrim.polri.go.id/	MABES POLRI
SATLANTAS			
34.	BPKB_ERI	10.55.77.1 95/eri	MABES POLRI
35.	PNB	2.0.0.5 64Bit (TIDAK DIKETAHUI)	MABES POLRI
36.	PENDAFTARAN STNK RUBENTINA	http://10.55.77.201:888/stnk/login.aspx (NIHIL)	PROVINSI BALI
37.	PENGESAHAN STNK TAHUNAN	http://10.55.77.201:888/stnk/login.aspx (NIHIL)	PROPINSI BALI
38.	SATPAS SIM	SERVER	MABES POLRI
39.	SIMLING	SERVER	MABES POLRI
40.	IRSMS	https://irsms.korlantas.polri.go.id/login	MABES POLRI
41.	SINAR (SIM NASIONAL PRESISI)	https://sim.korlantan.polri.co.id (NIHIL)	MABES POLRI
42.	DORS (<i>DAILY OPERATING REPORT SYSTEM</i>)	https://dors.app	MABES POLRI
43.	ICELL	http://sidiklakaicell.info/home	KORLANTAS POLRI

NO	NAMA APLIKASI	LINK APLIKASI	SUMBER APLIKASI
44.	e-Turjawali	http://eturjawali.korlantas.polri.go.id/secure/login	KORLANTAS POLRI
45.	e-Tilang	http://dakgargakkum.com/secure/login	KORLANTAS POLRI
SATRESNARKOBA			
46.	DORS (<i>DAILY OPERATING REPORT SYSTEM</i>)	https://dors.app (TIDAK DIGUNAKAN)	MABES POLRI
47.	E-MP	https://robinops.bareskrim.polri.go.id/	MABES POLRI
SIDOKKES			
48.	TENTANG BPJS	https://pcare.bpjs-kesehatan.go.id/	BPJS
49.	TENTANG BPJS	https://pcarejkn.bpjs-kesehatan.go.id/eclaim/EntriKunjunganDokkel	BPJS
SIPROPAM			
50.	PROPAM PRESISI	Google Play Store	MABES POLRI
51.	E-PROVOS	Google Play Store	MABES POLRI
SIWAS			
52.	DUMAS PRESISI	https://dumaspresisi.polri.go.id/login	MABES POLRI
53.	LHKPN	https://elhkp.kpk.go.id/portal/user/login#modal-notice-two	KPK RI
54.	E AUDIT PRESISI	https://eaudit.itwasum.polri.go.id/	MABES POLRI
55.	LHKASN (SIHARKA)	http://siharka.menpan.go.id/	KEMENPA RB
56.	SP4N-LAPOR	https://www.lapor.go.id/	KEMENPA RB
SIKEU			
57.	APLIKASI SAS	SERVER	KEMENKEU
58.	APLIKASI GAJI	SERVER	KEMENKEU
59.	APLIKASI PIN SPM	SERVER	KEMENKEU
60.	APLIKASI SAIBA	SERVER	KEMENKEU
61.	APLIKASI SIMPONI	https://www.simponi.kemenkeu.go.id	KEMENKEU

NO	NAMA APLIKASI	LINK APLIKASI	SUMBER APLIKASI
62.	DJP ONLINE	https://djponline.pajak.go.id	KEMENKEU
63.	OM SPAN	https://omspankemenkeu	KEMENKEU
64.	E-REKON	https://erekon.kemenkeu	KEMENKEU
65.	E-SPM	https://e-spm.kemenkeu	KEMENKEU
66.	SPRINT LPJ	https://sprint.kemenkeu	KEMENKEU
67.	SAKTI	https://sakti.kemenkeu	KEMENKEU
68.	APLIKASI BANK OPERASIONAL SATKER	- https://ibank.bri.co.id - https://brivirtualdebit.id	BANK BRI
69.	APLIKASI PUSKEUONLINE	- https://Dalsatker665815 - https://Verifsatker665815 - https://puskeupresis	PUSKEU
70.	CMS BRI	https://ibank.bri.co.id/cms/	BRI
71.	DIGIPAY	https://digipay002.id -	KEMEN KEU

Sumber: Polres Karangasem, Polda Bali, Oktober 2022.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Perspektif personel Polri di Polda Kepri, dan Polda Babel terhadap *big data* Polri cenderung baik, secara berurutan sebesar: 61,40%, dan 55,58%. Sedangkan perspektif personel Polri di Polda Sulut, dan Polda Bali terkait *big data* belum terlalu baik, dengan indikasi jawaban cenderung sangat baik di bawah 50%, yaitu secara berurutan sebesar: 34,48%, dan 49,95%. Kualitas pelayanan kepolisian pada aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan kesesuaian di Polda Kepri, Polda Babel, Polda Sulut, dan Polda Bali beserta Polres jajarannya, pada umumnya dinilai baik oleh masyarakat, secara berturut-turut sebesar: 84,42%; 78,91%; 75,53%; 82,91%. Hal ini diindikasikan dengan mayoritas jawaban “selalu”. Pilihan jawaban: selalu dari masyarakat mengindikasikan kualitas pelayanan kepolisian sangat baik; sering bermakna baik; jarang menunjukkan buruk; tidak pernah menunjukkan sangat buruk. Berdasarkan wawancara, digitalisasi layanan kepolisian tidak terkait langsung dengan penilaian masyarakat terhadap kesopanan, keterampilan, dan pengetahuan yang memadai dalam memberikan layanan kepolisian. Namun digitalisasi layanan kepolisian berimplikasi terhadap komprehensivitas, dan kecepatan informasi yang dimiliki oleh polisi dalam pelaksanaan tugas kepolisian, sehingga pengetahuan, dan keterampilan polisi meningkat. Keandalan pelayanan kepolisian tidak serta merta meningkat karena digitalisasi, sehingga penetapan digitalisasi juga harus tepat, baik dari sisi kecepatan, kemudahan, kemanfaatan, serta perbandingan antara biaya dan manfaatnya.

Kendala proses penyatuan sistem informasi kepolisian dalam mewujudkan sistem *big data* Polri mencakup struktur, teknologi, dan Sumber Daya Manusia (SDM). Beberapa kendala struktur yang ditemukan dalam penelitian adalah:

- Prosedur yang tidak baku,
- Sinkronisasi spesialisasi kerja, departementalisasi, rantai komando, rentang kendali, sentralisasi, formalisasi, dan rancang ulang tugas belum optimal.
- Penunjukan prioritas otoritas.
- Fitur/ pilihan dalam area pengembangan teknologi informasi komunikasi layanan kepolisian, belum dirancang secara tepat sesuai dengan *Business Process Reengineering* (BPR).
- Regulasi tentang *single identity*, belum dapat secara optimal diimplementasikan, sehingga penyatuan data relatif sulit dilakukan.

Hambatan teknologi dalam penyatuan sistem informasi kepolisian adalah:

- Perbedaan basis antar aplikasi, baik aplikasi dari Mabes Polri, dan aplikasi terobosan kreatif dari Polda/ Polres.
- Tidak diberikan akses untuk mendapatkan informasi secara komprehensif.
- Belum adanya paradigma yang sama terkait dengan adanya aturan dalam pembangunan aplikasi berbasis TIK di lingkungan Polri.
- Ketidaktersediaan sumberdaya perangkat keras secara optimal yang mendukung terwujudnya integrasi data dan ketersediaan *bigdata* Polri.

Kendala penyatuan sistem informasi kepolisian pada aspek SDM mencakup:

- Kurangnya komunikasi tentang rencana pengembangan aplikasi layanan kepolisian, khususnya pada tingkat operator aplikasi.
- Kebiasaan, potensi tentangan dari personel, jika teknologi tersebut tidak diadaptasikan terlebih dahulu kepada personel yang bertugas.
- Penyiapan SDM Polri yang berorientasi pada sikap, harapan, pandangan, dan perilaku dalam digitalisasi pelayanan kepolisian belum optimal.
- Minimnya pelatihan penggunaan aplikasi layanan kepolisian.
- Keterbatasan pemahaman, dan kesadaran terhadap penggunaan sumber daya bersama.
- Keterbatasan kompetensi personel dalam penguasaan teknologi informasi komunikasi, dan personel yang mengawaki data, sehingga berdampak terhadap beban kerja berlebih, stres kerja, demotivasi, ketidakpuasan kerja, dan rendahnya kinerja.
- Keterbatasan pemahaman pengambil keputusan tentang aplikasi yang diputuskan untuk digunakan.
- Pergantian kepemimpinan dengan inovasi baru.

Strategi penyatuan sistem informasi kepolisian dalam mewujudkan sistem *big data* Polri dilakukan dengan:

- Sinkronisasi prosedur layanan kepolisian berbasis teknologi informasi komunikasi sesuai dengan *business process* pelaksanaan tugas kepolisian.
- Perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian yang terintegrasi antara spesialisasi kerja, departementalisasi, rantai komando, rentang kendali, sentralisasi, formalisasi, dan rancang ulang tugas dengan melakukan analisis pekerjaan.
- Pengembangan fitur/ pilihan dalam area pengembangan teknologi informasi komunikasi layanan kepolisian, disesuaikan dengan *business process* pelaksanaan tugas kepolisian.
- Pengembangan aplikasi menggunakan domain dan *hosting* yang telah tersedia pada *data center* Polri.
- Pengembangan akses informasi layanan kepolisian secara komprehensif dengan dilengkapi keamanan informasi.
- Penyatuan dan integrasi aplikasi dan data melalui Penerapan *Single Sign On* (SSO) dan *Application Programming Interface* (API).
- Penyediaan *dashboard* pimpinan guna pengambilan keputusan berdasarkan data yang *valid*.

- Penyusunan, dan penerapan tata kelola keamanan data, dan informasi dalam pembangunan, dan pergelaran sistem informasi kepolisian dengan fasilitas *Security Operations Center* (SOC) yang telah dimiliki Div TIK.
- Penetapan perangkat keras (*hardware*), dan perangkat lunak (*software*) sesuai kebutuhan.
- Pembangunan sistem informasi berdasarkan basis data yang *valid* secara komprehensif.
- Sosialisasi, dan pelatihan kepada anggota Polri tentang pelaksanaan tugas kepolisian (penggunaan aplikasi layanan kepolisian), dan pengisian administrasi kepegawaian Polri (seperti: pengisian 13 komponen dan lain sebagainya) berbasis teknologi informasi komunikasi.
- Penyusunan, dan penetapan payung regulasi pertukaran data antar Satker, dan antar fungsi, yang sifatnya teknis dan implementatif.
- Penyusunan, dan penetapan *Standar Operational Procedure* (SOP) mekanisme penyimpanan, pengolahan, pengklasifikasian, pengendalian, dan pengambilan data, serta sistem umpan balik pelaporan data, dan aksesibilitas pengambilan data. Perubahan manajemen (*change management*) terkait dengan aturan proses layanan kepolisian pada masing-masing Satker, dan Satfung dengan berbasis kepada penerapan aplikasi berbasis teknologi Informasi, dan komunikasi.

Rekomendasi yang diusulkan berdasarkan temuan, dan analisis penelitian terkait penyatuan sistem informasi kepolisian terpadu, dan peningkatan kualitas pelayanan publik:

- Penyatuan aplikasi layanan kepolisian digital yang tersedia saat ini dijadikan satu pada aplikasi layanan kepolisian Polri yang menyediakan layanan pada berbagai fungsi kepolisian. Layanan pada aplikasi diklasifikasikan menjadi dua (2) layanan, untuk internal (personel Polri), dan eksternal (masyarakat).
- Pengembangan digitalisasi layanan kepolisian didasarkan pada *business process* pelaksanaan tugas kepolisian.
- Pengembangan digitalisasi layanan kepolisian disertai dengan *manual book* penggunaan aplikasi layanan kepolisian.
- Pengembangan digitalisasi layanan kepolisian *dibackup* dengan keamanan informasi.
- Pengembangan digitalisasi layanan kepolisian *dibackup* dengan manajemen resiko.
- Penetapan regulasi, dan implementasi manajemen pengetahuan, sehingga sinkron dengan digitalisasi aplikasi layanan kepolisian.
- Penetapan, dan implementasi penilaian kinerja secara tepat selaras dengan pelaksanaan tugas kepolisian berbasis teknologi informasi komunikasi.
- Adaptasi kebiasaan disertai dengan pelatihan, serta difusi, dan diseminasi pengetahuan terkait pelaksanaan tugas kepolisian berbasis teknologi informasi kepada personel Polri, sehingga proses pelaksanaan tugas akan semakin mudah, dan terwujud peningkatan kinerja Polri.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian yang telah membiayai penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada Kepala Kepolisian Daerah (Kapolda) Polda Kepulauan Riau, Polda Bangka Belitung, Polda Sulawesi Utara, dan Polda Bali beserta Kepala Kepolisian Resort (Kapolres) jajaran yang telah memfasilitasi terselenggaranya *Focus Group Discussion*. Tak lupa ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh informan, dan responden penelitian.

Daftar Pustaka

McLeod, Raymond Jr. and Schell, George, 2001. *Management Information Systems*, 8th Edition, New Jersey, USA: Prentice Hall, Inc.

Solikin, 2011. *Pelayanan Prima*, Jakarta: Inti Prima Promosindo.
Tjiptono, Fandy, 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: C.V Andi Offset.
Tjiptono, Fandy, 2012. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: C.V Andi Offset.