

**ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) DALAM  
PENGUNAAN ALAT DIGITALISASI ADMINISTRASI KEPOLISIAN  
DI POLRES MAMUJU**

**TESIS**

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
Guna Memperoleh Gelar Magister (S2)  
Pada Magister Administrasi Publik**

**Oleh :**

**NATALIANUS MALO' TOMBI**

**NIM. 0910581124009**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
SIDENRENG RAPPANG**

**2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) DALAM  
PENGUNAAN ALAT DIGITALISASI ADMINISTRASI KEPOLISIAN  
DI POLRES MAMUJU**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian  
Guna memperoleh Gelar Magister (S2)  
Pada Program Studi Magister Administrasi Publik**

Oleh :

**NATALIANUS MALO TOMBI**

**NIM. 0910581124009**

**Telah disetujui oleh Tim Pembimbing  
Untuk *diseminarkan atau diujikan***

Rappang, ..... 2025

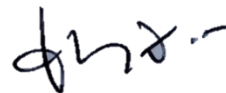
Menyetujui:

**Pembimbing I**



**Dr. Ir. H. Muh Rais Rahmat Razak, M.Si.**  
NIDN. 0412076802

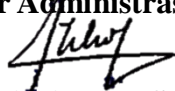
**Pembimbing II**



**Dr. Ahmad Mustanir, S.I.P., M.Si.**  
NIDN. 0906017401

Mengetahui :

**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik**



**Dr. Andi Nilwana S.E., M.Si**  
NIDN. 0901096401

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NATALIANUS MALO' TOMBI  
NPM : 0910581124009  
Program Studi : Magister Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis ini merupakan hasil penelitian dan benar merupakan hasil karya saya, bukan pengambilalihan tulisan atau karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Rappang, .....2025

Yang menyatakan



NATALIANUS MALO TOMBI

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan atas segala kasih karunia dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Penggunaan Alat Digitalisasi Administrasi Kepolisian di Polres Mamuju”. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang.

Penulisan tesis ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pengembangan kompetensi SDM dalam menghadapi tantangan era digital, khususnya dalam lingkungan institusi kepolisian yang mulai mengadopsi sistem administrasi berbasis teknologi. Polres Mamuju sebagai salah satu instansi yang menerapkan digitalisasi administrasi, menjadi objek kajian dalam penelitian ini.

Dalam proses penyusunan tesis ini, penulis menyadari bahwa tidak mungkin dapat menyelesaikannya tanpa bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Jamaluddin, S.Sos., M.Si., Rektor yang telah memberikan kesempatan dan dukungan bagi saya untuk menyelesaikan studi ini.
2. Ibu Dr. Hj. Nuraini Kasman, M.Pd., Direktur yang senantiasa memberikan arahan dan motivasi dalam proses penyelesaian studi.

3. Ibu Dr. Andi Nilwana, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik.
4. Bapak Dr. Ir. H. Muh Rais Rahmat Razak, M.Si. sebagai Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikirannya dalam membimbing saya secara intensif, serta memberikan masukan yang berharga pada setiap tahapan penelitian.
5. Bapak Dr. Ahmad Mustanir, S.I.P., M.Si., sebagai Pembimbing II, yang dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, dan dorongan moral sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Para dosen dan staf akademik yang telah mendukung serta memberikan ilmu, pengalaman, dan fasilitas yang sangat membantu selama masa studi.
7. Keluarga tercinta, yang menjadi sumber inspirasi dan motivasi saya, serta selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang tanpa henti.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif dalam pengembangan pengetahuan dan praktik di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks digitalisasi administrasi kepolisian. Kiranya Tuhan senantiasa memberkati setiap langkah kita dalam pengabdian kepada bangsa dan negara.

Sidrap,.....2025

Penulis

NATALIANUS MALO TOMBI

## ABSTRAK

**NATALIANUS MALO TOMBI, 2025.** Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Penggunaan Alat Digitalisasi Administrasi Kepolisian berupa aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP) di Polresta Mamuju. Tesis. Dibimbing oleh Muhammad Rais Rahmat Razak dan Ahmad Mustanir.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat efisiensi dan efektivitas kompetensi sumber daya manusia (SDM) di Polres Mamuju dalam pengoperasian Alat Digitalisasi Administrasi Kepolisian aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP). Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penerapan AK dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi di lingkungan Polres Mamuju. Di samping itu, penelitian ini mengkaji responsivitas dan partisipasi SDM dalam menghadapi hambatan penggunaan aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP), serta menilai apakah implementasi teknologi tersebut telah mencerminkan prinsip keadilan dan efisiensi ekonomi dalam pelayanan administrasi kepolisian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dilakukan di Polres Mamuju. Data dalam penelitian ini berupa informasi terkait kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam penggunaan Alat Digitalisasi Administrasi Kepolisian berupa aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP)), yang diperoleh dari sumber data primer yaitu personel Polres Mamuju, serta data sekunder berupa dokumen dan arsip terkait. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat efisiensi dan efektivitas kompetensi SDM di Polres Mamuju dalam pengoperasian Alat Digitalisasi aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP), tergolong cukup baik, ditandai dengan kemampuan dalam menjalankan tugas rutin secara efisien serta pemahaman dasar terhadap fungsi alat digital, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan dan keterbatasan pemahaman fitur lanjutan. Penerapan Administrasi Kepolisian berupa aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP) juga berkontribusi signifikan terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas administrasi melalui sistem pencatatan otomatis dan pelaporan real time, namun masih memerlukan peningkatan kapasitas SDM secara berkelanjutan. Selain itu, responsivitas dan partisipasi SDM terhadap hambatan teknis dinilai cukup baik, dan penerapan teknologi ini telah mencerminkan prinsip keadilan dan efisiensi ekonomi. Meskipun demikian, kendala seperti kesiapsiagaan teknis yang terbatas dan belum meratanya partisipasi pegawai menunjukkan perlunya penguatan sistem partisipatif, pelatihan rutin, serta perbaikan infrastruktur guna mendukung implementasi digitalisasi administrasi yang inklusif, adil, dan berkelanjutan.

Kata kunci: Kompetensi SDM, Digitalisasi Administrasi, Kepolisian, Polres Mamuju, Teknologi Informasi

## ABSTRACT

NATALIANUS MALO TOMBI, 2025. *Analysis of Human Resource (HR) Competence in the Use of Digitalized Police Administration Tools at Polres Mamuju*. Thesis. Supervised by Muhammad Rais Rahmat Razak and Ahmad Mustanir.

This study aims to analyze the efficiency and effectiveness of human resource (HR) competence at Polres Mamuju in operating Digitalized Police Administration Tools (AK). Furthermore, it seeks to examine the extent to which the implementation of these tools can enhance transparency and accountability in administrative management within Polres Mamuju. In addition, the study investigates HR responsiveness and participation in overcoming obstacles in using the tools and assesses whether the implementation of this technology reflects principles of justice and economic efficiency in police administrative services. This research uses a qualitative descriptive approach.

The study was conducted at Polres Mamuju using a qualitative method with a descriptive approach. The data consists of information related to HR competence in the use of Digitalized Police Administration Tools (AK), obtained from primary sources—namely personnel of Polres Mamuju—and secondary sources such as documents and related archives. Data collection techniques included interviews, observation, and documentation. The collected data were analyzed descriptively through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results indicate that the level of efficiency and effectiveness of HR competence in operating the digitalized administration tools at Polres Mamuju is fairly good, as shown by the ability to perform routine tasks efficiently and a basic understanding of digital tool functions, although technical issues such as network disruptions and limited knowledge of advanced features still exist. The implementation of AK has significantly contributed to improving transparency and accountability through automatic activity recording and real-time reporting systems, but ongoing capacity building is needed. Moreover, HR responsiveness and participation in dealing with technical barriers are considered adequate, and the application of this technology reflects principles of justice and economic efficiency. Nevertheless, challenges such as limited technical readiness outside working hours and uneven employee participation highlight the need for strengthening participatory systems, regular training, and infrastructure improvement to support a more inclusive, just, and sustainable implementation of administrative digitalization in police services.

Keywords: HR Competence, Administrative Digitalization, Police, Polres Mamuju, Information Technology

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Kompetensi SDM dalam Administrasi Publik .....	9
B. Transformasi Digital dan Teknologi dalam Administrasi Publik ...	13
C. Hambatan dalam Implementasi Teknologi Digital .....	15
D. Pentingnya Pelatihan Berkelanjutan.....	16
E. Infrastruktur Penunjang Implementasi Digital .....	18
F. Manajemen Perubahan dalam Organisasi Publik.....	20
G. Kebijakan dan Dukungan Eksternal .....	24
H. Perspektif Keberlanjutan dalam Transformasi Digital.....	28
I. Penelitian Terdahulu .....	33
J. Kerangka Konsep .....	34

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian .....	40
C. Fokus Penelitian .....	42
D. Data dan Sumber Data.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data .....	45
F. Teknik Analisis Data .....	47
G. Teknik Keabsahan Data .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
A. Hasil Penelitian .....	53
1. Tingkat Efisiensi dan Efektivitas Kompetensi SDM di Polres Mamuju dalam Pengoperasian Alat Digitalisasi Administrasi Kepolisian (AK) .....	53
2. Penerapan Administrasi Kepolisian untuk Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pengelolaan Administrasi di Polres Mamuju .....	60
3. Responsivitas dan Partisipasi SDM dalam Mengatasi Hambatan Penggunaan AK, Serta Implementasi Teknologi yang Mencerminkan Prinsip Keadilan dan Ekonomi dalam Pelayanan Administrasi Kepolisian .....	69
B. Pembahasan.....	76
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Digitalisasi administrasi dalam sektor publik telah menjadi kebutuhan yang mendesak seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Dalam konteks institusi kepolisian, digitalisasi diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam pelayanan publik. Salah satu alat digitalisasi yang digunakan oleh Kepolisian Republik Indonesia adalah Aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP) . Namun, keberhasilan implementasi alat ini sangat bergantung pada kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang mengoperasikannya.

Fenomena yang muncul menunjukkan adanya disparitas kemampuan di antara personel Polri, khususnya di tingkat Polres. Beberapa personel telah mampu memanfaatkan Aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP) dengan baik, sementara sebagian lainnya masih mengalami kesulitan. Hal ini berpotensi menghambat tujuan utama digitalisasi, yaitu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Kompetensi SDM dalam penggunaan alat digitalisasi tidak hanya mencakup kemampuan teknis, tetapi juga aspek pemahaman prosedural dan adaptasi terhadap perubahan teknologi (Hartati, 2017).

Polres Mamuju sebagai salah satu unit kerja di wilayah Sulawesi Barat menjadi contoh kasus yang menarik untuk diteliti. Berdasarkan data internal,

tingkat pemanfaatan Aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP) di Polres Mamuju masih belum optimal. Hambatan yang sering ditemui meliputi rendahnya tingkat literasi digital, kurangnya pelatihan, dan resistensi terhadap perubahan. Situasi ini mengindikasikan adanya kebutuhan untuk menganalisis kompetensi SDM agar dapat diidentifikasi langkah-langkah perbaikan yang relevan (Sutrisno, 2021).

Dalam konteks organisasi kepolisian, kompetensi SDM menjadi faktor kunci keberhasilan program-program strategis. Kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan tugas secara efektif. Digitalisasi administrasi seperti Aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP) menuntut SDM untuk memiliki keterampilan baru yang melampaui tugas-tugas konvensional. Sebagaimana diungkapkan oleh Setiawan (2021), transformasi digital memerlukan dukungan SDM yang adaptif dan memiliki kemampuan belajar yang tinggi.

Di sisi lain, penerapan AK di Polres Mamuju juga dihadapkan pada kendala struktural. Minimnya alokasi anggaran untuk pelatihan dan kurangnya infrastruktur pendukung menjadi tantangan yang signifikan. Sebagai contoh, beberapa perangkat keras yang digunakan untuk mengoperasikan Administrasi Kepolisian masih memerlukan pembaruan. Tanpa adanya upaya perbaikan infrastruktur, kompetensi SDM saja tidak cukup untuk menjamin keberhasilan implementasi digitalisasi (Rachman, 2024)

Fenomena resistensi terhadap perubahan juga menjadi masalah yang sering muncul dalam implementasi teknologi baru. Berdasarkan kajian (Yuliani, 2022), resistensi ini sering kali bersumber dari ketidakpastian yang dirasakan oleh personel terkait dampak teknologi terhadap pekerjaan mereka. Dalam konteks Polres

Mamuju, resistensi ini dapat diatasi melalui pendekatan manajemen perubahan yang melibatkan partisipasi aktif personel dalam setiap tahap implementasi Administrasi Kepolisian.

Selain itu, pelatihan yang berkelanjutan menjadi salah satu solusi yang banyak diusulkan oleh peneliti. Pelatihan tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada pengembangan soft skills seperti komunikasi dan manajemen waktu. Sebagaimana dikemukakan oleh (Purnomo, 2019), pelatihan yang efektif harus dirancang berdasarkan analisis kebutuhan SDM dan disesuaikan dengan konteks lokal organisasi.

Dalam studi ini, analisis kompetensi SDM akan mencakup tiga dimensi utama, yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Pengetahuan meliputi pemahaman tentang prosedur operasional standar (SOP) penggunaan . Keterampilan mencakup kemampuan teknis dalam mengoperasikan alat tersebut, sementara sikap mencakup motivasi dan kesiapan individu untuk belajar dan beradaptasi dengan teknologi baru (Widodo, 2024)

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang mendalam tentang kompetensi SDM di Polres Mamuju. Sebagaimana diungkapkan oleh (Sugiyono., 2024), metode kualitatif sangat efektif untuk menggali fenomena sosial yang kompleks dan dinamis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi Polres Mamuju dalam meningkatkan kompetensi SDM. Rekomendasi tersebut dapat mencakup desain pelatihan yang lebih efektif, peningkatan dukungan

infrastruktur, serta strategi manajemen perubahan yang lebih inklusif. Dengan demikian, Polres Mamuju dapat menjadi model bagi unit kepolisian lainnya dalam mengoptimalkan penggunaan AK (Prasetyo, 2020).

Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan teori dalam bidang administrasi publik, khususnya terkait manajemen SDM di era digital. Sebagaimana diungkapkan oleh (Arifin, 2021), penelitian yang mengkaji hubungan antara kompetensi SDM dan implementasi teknologi masih relatif terbatas, terutama dalam konteks institusi kepolisian di Indonesia.

Dengan demikian, studi ini tidak hanya relevan secara praktis tetapi juga signifikan secara akademis. Melalui analisis yang komprehensif, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tidak hanya bersifat jangka pendek tetapi juga berkelanjutan. Sebagaimana dikemukakan oleh (Wijaya, 2022), keberlanjutan adalah kunci dalam setiap upaya transformasi digital.

Dalam rangka meningkatkan validitas penelitian, triangulasi data akan dilakukan dengan cara membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memastikan bahwa temuan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kondisi yang ada di lapangan (Fauzan, 2019).

Penelitian ini juga mempertimbangkan faktor-faktor eksternal seperti kebijakan nasional dan perkembangan teknologi global. Sebagaimana diungkapkan oleh (Siregar, 2020), keberhasilan implementasi teknologi di sektor publik sangat dipengaruhi oleh dukungan kebijakan yang jelas dan konsisten. Oleh karena itu,

penelitian ini juga akan mengeksplorasi sejauh mana kebijakan yang ada mendukung penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP) di Polres Mamuju.

Dalam jangka panjang, diharapkan bahwa peningkatan kompetensi SDM dalam penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP) dapat berdampak positif pada kualitas pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan visi Polri untuk menjadi institusi yang profesional, modern, dan terpercaya (Promoter). Sebagaimana dinyatakan oleh (Nasution, 2021), pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka diajukan tiga rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat efisiensi dan efektivitas kompetensi SDM di Polres Mamuju dalam pengoperasian Alat Digitalisasi Administrasi Kepolisian berupa Aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP) ?
2. Bagaimanakah penerapan Administrasi Kepolisian untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi di Polres Mamuju?
3. Bagaimana responsivitas dan partisipasi SDM dalam mengatasi hambatan penggunaan alat Aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP), serta apakah implementasi teknologi ini mencerminkan prinsip keadilan dan ekonomi dalam pelayanan administrasi kepolisian?
4. Bagaimana Digitalisasi Administrasi Kepolisian mempengaruhi budaya kerja di Polres Mamuju ?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis tingkat efisiensi dan efektivitas kompetensi SDM di Polres Mamuju dalam pengoperasian Alat Digitalisasi Aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP).
2. Menganalisis penerapan Administrasi Kepolisian dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi di Polres Mamuju.
3. Menganalisis responsivitas dan partisipasi SDM dalam mengatasi hambatan penggunaan AK, serta apakah implementasi teknologi ini mencerminkan prinsip keadilan dan ekonomi dalam pelayanan administrasi kepolisian.

### D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoretis
  - a. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan teori Competency-Based HRM dengan menjelaskan bagaimana kompetensi SDM (pengetahuan, keterampilan, dan sikap) dalam konteks institusi kepolisian memengaruhi keberhasilan implementasi teknologi digital. Temuan penelitian dapat memperluas cakupan teori ini dengan memberikan bukti empiris terkait peran kompetensi teknis dan adaptabilitas terhadap keberhasilan operasional teknologi di sektor publik, khususnya dalam pengelolaan administrasi kepolisian.
  - b. Dalam teori TAM, faktor *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dianggap sebagai determinan utama penerimaan teknologi. Penelitian ini dapat mempertegas hubungan kedua faktor tersebut dalam konteks organisasi publik dengan melibatkan dimensi kompetensi SDM. Temuan penelitian dapat memperkuat atau memodifikasi teori TAM, misalnya

dengan mengusulkan variabel tambahan seperti "tingkat pelatihan" atau "dukungan organisasi," yang relevan untuk sektor publik.

## 2. Manfaat praktis

- a. Penelitian ini dapat membantu Polres Mamuju untuk memahami tingkat kompetensi SDM yang dimiliki dalam menggunakan AK. Dengan hasil ini, institusi dapat mengidentifikasi kebutuhan pelatihan atau pengembangan kemampuan secara spesifik, sehingga operasional administrasi menjadi lebih efisien (mengurangi pemborosan waktu dan sumber daya) dan lebih efektif dalam mencapai tujuan organisasi.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana penerapan Administrasi Kepolisian mampu meningkatkan transparansi dalam pengelolaan data administrasi, seperti akses informasi yang lebih terbuka dan pengurangan risiko manipulasi data. Selain itu, temuan ini juga dapat menjadi dasar bagi Polres Mamuju untuk memperbaiki mekanisme akuntabilitas, memastikan bahwa semua aktivitas administrasi dapat dipertanggung jawabkan secara jelas dan tepat.
- c. Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis terkait peningkatan responsivitas personel kepolisian dalam menghadapi tuntutan kerja berbasis teknologi. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu Polres Mamuju untuk merancang program pelibatan yang lebih inklusif dan partisipatif, seperti pelatihan bersama atau pelibatan semua level SDM dalam penggunaan teknologi, sehingga tercipta kesetaraan dalam kemampuan digital.

### 3. Manfaat pengembangan ilmu pengetahuan

- a. Penelitian ini mengaplikasikan delapan dimensi administrasi publik (efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, partisipasi, keadilan, dan ekonomi) ke dalam studi kasus implementasi teknologi digital. Hal ini memberikan perspektif baru mengenai bagaimana teknologi dapat memengaruhi setiap dimensi tersebut dalam sektor publik.
- b. Penelitian ini memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana kompetensi SDM (pengetahuan, keterampilan, dan sikap) memengaruhi keberhasilan implementasi teknologi digital. Temuan ini dapat memperluas konsep *Competency-Based HRM* dalam konteks teknologi modern.
- c. Penelitian ini mengintegrasikan *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan konteks administrasi publik, memberikan pemahaman baru tentang bagaimana persepsi *usefulness* (kemanfaatan) dan *ease of use* (kemudahan penggunaan) memengaruhi penerimaan teknologi digital di sektor pelayanan publik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kompetensi SDM dalam Administrasi Publik**

Kompetensi SDM merupakan elemen kunci dalam mendukung keberhasilan organisasi, terutama dalam menghadapi tantangan era digital. Berdasarkan teori Competency-Based Human Resource Management (CBHRM) yang dikembangkan oleh Boyatzis (1982), kompetensi mencakup tiga dimensi utama, yaitu:

##### 1. Motives (Motivasi)

- Dorongan internal yang secara konsisten mengarahkan seseorang untuk bertindak mencapai tujuan tertentu.
- Contoh: dorongan untuk berprestasi, memberi kontribusi, atau membantu orang lain.

##### 2. Traits (Sifat/karakteristik pribadi)

- Ciri kepribadian atau karakter bawaan yang relatif stabil dan berpengaruh terhadap perilaku.
- Contoh: rasa percaya diri, ketekunan, ketangguhan, atau kecerdasan emosional.

##### 3. Self-concept, Knowledge, and Skills (Konsep diri, Pengetahuan, dan keterampilan)

- Konsep diri: keyakinan, nilai, sikap, serta citra diri yang membentuk bagaimana seseorang memandang dirinya.

- Pengetahuan: informasi dan wawasan yang dimiliki terkait bidang tertentu.
- Keterampilan: kemampuan teknis maupun non-teknis untuk melaksanakan tugas secara efektif.

Ketiga dimensi ini saling terkait dan membentuk dasar bagi individu untuk menjalankan tugasnya secara profesional dan efektif. Dalam konteks Polres Mamuju, kompetensi SDM menjadi dasar penting untuk memahami kesiapan personel dalam mengadopsi teknologi digital seperti Alat Digitalisasi Administrasi Kepolisian (AK) . Kompetensi yang memadai memungkinkan personel mengoperasikan AK dengan benar, mengoptimalkan manfaat teknologi, dan memastikan keberhasilan transformasi digital di institusi kepolisian.

Dalam administrasi publik, kompetensi SDM memiliki pengaruh langsung terhadap beberapa dimensi penting yang menentukan kualitas pelayanan dan kinerja organisasi. Berikut adalah kaitannya dengan delapan dimensi administrasi publik:

1. Efisiensi

Kompetensi SDM yang baik mendukung efisiensi organisasi dengan mempercepat proses kerja dan meminimalkan pemborosan sumber daya. Personel yang memahami fungsi AK, memiliki keterampilan teknis yang memadai, dan bersikap adaptif mampu mengelola administrasi secara lebih cepat dan akurat. Menurut Hartati (2017), penguasaan teknologi digital oleh SDM dapat memangkas waktu penyelesaian tugas administratif, yang sebelumnya memakan waktu lebih lama dengan metode manual.

2. Efektivitas

Kompetensi yang mencakup pengetahuan teknis dan keterampilan operasional memungkinkan personel mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan organisasi. Misalnya, ketika personel mampu mengoperasikan AK dengan baik, efektivitas dalam pengelolaan data dan pengambilan keputusan akan meningkat (Purwanto, 2018). Efektivitas ini tercermin dalam pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### 3. Akuntabilitas

Kompetensi SDM memungkinkan personel mempertanggungjawabkan tugas dan penggunaan teknologi digital secara profesional. Sutrisno (2021) menyatakan bahwa SDM yang memiliki keterampilan dan pengetahuan tinggi lebih mampu menjaga keakuratan data, sehingga laporan yang dihasilkan dapat diaudit dengan mudah. Akuntabilitas ini penting untuk menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

### 4. Transparansi

Kompetensi SDM yang tinggi mendukung transparansi dalam pengelolaan administrasi. Dengan penguasaan teknologi seperti AK, personel mampu memberikan informasi yang lebih terbuka kepada masyarakat. Sebagaimana dikemukakan oleh Setiawan (2021), transparansi dalam administrasi digital membantu meningkatkan kepercayaan publik terhadap organisasi.

### 5. Responsivitas

Personel yang memiliki sikap adaptif dan keterampilan digital dapat merespons kebutuhan masyarakat secara cepat. Hal ini penting dalam lingkungan kepolisian, di mana kecepatan dan ketepatan informasi sering kali menjadi kunci dalam menyelesaikan tugas. Yuliani (2022) mencatat bahwa kompetensi SDM yang adaptif meningkatkan kemampuan organisasi untuk merespons perubahan dan tuntutan masyarakat.

### 6. Partisipasi

Kompetensi SDM juga memungkinkan partisipasi aktif dalam transformasi digital. Pelibatan personel dalam proses implementasi teknologi, seperti

pelatihan dan diskusi, memperkuat rasa memiliki dan mendorong adopsi teknologi secara lebih luas (Purnomo, 2019). Hal ini relevan dalam memastikan keberhasilan digitalisasi AK.

#### 7. Keadilan

Kompetensi SDM yang merata di antara personel Polres Mamuju memastikan bahwa semua personel memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses pelatihan dan teknologi. Sebagaimana dinyatakan oleh Rachman (2018), upaya pemerataan kompetensi membantu mengurangi kesenjangan kemampuan di antara anggota organisasi, sehingga tercipta keadilan dalam pengelolaan teknologi.

#### 8. Ekonomi

Kompetensi SDM mendukung optimalisasi sumber daya teknologi yang telah diinvestasikan. Hartono (2019) menyebutkan bahwa tanpa SDM yang kompeten, alat digitalisasi berpotensi menjadi pemborosan anggaran karena tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kompetensi SDM, yaitu:

##### 1. Pelatihan Berkelanjutan:

Pelatihan yang terencana dan relevan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kompetensi SDM. Pelatihan ini harus mencakup aspek teknis, seperti penggunaan AK, dan aspek soft skills, seperti manajemen waktu dan komunikasi (Wijaya, 2022).

## 2. Dukungan Infrastruktur:

Infrastruktur yang memadai, seperti perangkat keras dan jaringan internet, mendukung personel dalam mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan mereka (Rachman, 2018).

## 3. Manajemen Perubahan:

Pendekatan manajemen perubahan yang melibatkan seluruh personel membantu menciptakan sikap positif terhadap adopsi teknologi baru. Prasetyo (2020) menyarankan agar manajemen perubahan dilakukan melalui partisipasi aktif dan komunikasi yang efektif.

Kompetensi SDM dalam administrasi publik, khususnya dalam penggunaan teknologi digital seperti AK, sangat berperan dalam mendukung dimensi efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas. Kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap tidak hanya memastikan bahwa tugas administratif berjalan dengan optimal tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan pelatihan yang relevan, dukungan infrastruktur, dan manajemen perubahan yang inklusif, Polres Mamuju dapat memaksimalkan potensi SDM dalam mendukung keberhasilan transformasi digital.

## **B. Transformasi Digital dan Teknologi dalam Administrasi Publik**

Transformasi digital dalam administrasi publik adalah proses integrasi teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Menurut Hartati (2017), teknologi digital memungkinkan pengelolaan data dan tugas administratif yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi lebih

terstruktur, cepat, dan akurat. Salah satu kerangka teoritis yang relevan untuk memahami penerimaan teknologi dalam sektor publik adalah Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Model ini menjelaskan bahwa tingkat penerimaan teknologi oleh individu sangat bergantung pada dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (kemanfaatan yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan yang dirasakan).

Dalam konteks administrasi publik, kemanfaatan teknologi digital seperti Alat Digitalisasi aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP), memungkinkan percepatan proses kerja, pengelolaan data yang lebih akurat, dan pengambilan keputusan berbasis data. Hal ini mendukung dimensi transparansi, karena teknologi digital memfasilitasi keterbukaan data yang dapat diakses secara real-time oleh pemangku kepentingan (Setiawan, 2021). Selain itu, teknologi juga memperkuat responsivitas, di mana organisasi publik dapat merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih cepat dan tepat (Yuliani, 2022).

Namun, seperti yang dicatat oleh Rachman (2018), keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, kompetensi SDM, dan pengelolaan resistensi terhadap perubahan. Oleh karena itu, untuk memastikan keberhasilan implementasi teknologi, diperlukan pelatihan yang berkelanjutan dan dukungan infrastruktur yang memadai (Purnomo, 2019). Transformasi digital tidak hanya meningkatkan kinerja administrasi, tetapi juga menciptakan kepercayaan publik terhadap institusi, menjadikannya elemen strategis dalam modernisasi pelayanan publik.

### **C. Hambatan dalam Implementasi Teknologi Digital**

Hambatan dalam implementasi teknologi digital sering kali menjadi tantangan signifikan dalam berbagai organisasi, terutama di sektor publik. Salah satu hambatan utama adalah resistensi terhadap perubahan, di mana individu atau kelompok dalam organisasi enggan mengadopsi teknologi baru. Menurut Yuliani (2022), resistensi ini sering disebabkan oleh ketidakpastian mengenai dampak teknologi terhadap pekerjaan, kurangnya pemahaman, atau ketakutan akan kehilangan kendali dalam proses kerja. Resistensi ini biasanya lebih kuat pada individu yang kurang memiliki kompetensi digital atau merasa nyaman dengan cara kerja yang konvensional.

Selain itu, kurangnya pelatihan juga menjadi hambatan yang signifikan. Purnomo (2019) menekankan bahwa pelatihan yang tidak memadai menghambat kemampuan karyawan untuk memahami dan menggunakan teknologi baru dengan baik. Pelatihan yang tidak berkesinambungan juga dapat menyebabkan kesenjangan kompetensi, di mana hanya sebagian individu dalam organisasi yang mampu mengoperasikan teknologi secara optimal.

Faktor lain yang memengaruhi implementasi teknologi digital adalah keterbatasan infrastruktur. Rachman (2018) mencatat bahwa infrastruktur yang tidak memadai, seperti jaringan internet yang lemah atau perangkat keras yang usang, dapat memperlambat proses digitalisasi. Tanpa dukungan teknologi yang tepat, organisasi sulit untuk memanfaatkan potensi penuh dari transformasi digital.

Terakhir, dukungan manajemen yang kurang juga menjadi hambatan besar. Prasetyo (2020) menyebutkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi digital

membutuhkan keterlibatan aktif dari manajemen tingkat atas, termasuk dalam menyediakan sumber daya, menetapkan visi strategis, dan mendorong budaya kerja yang mendukung inovasi teknologi. Jika dukungan ini lemah, inisiatif digital cenderung tidak mendapatkan prioritas yang memadai dalam organisasi.

Dengan demikian, untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, organisasi perlu mengambil pendekatan holistik yang mencakup pelatihan berkelanjutan, peningkatan infrastruktur, manajemen perubahan yang efektif, dan dukungan kuat dari manajemen tingkat atas. Hal ini akan membantu memastikan bahwa teknologi digital dapat diimplementasikan secara berhasil guna dan berdampak positif pada kinerja organisasi.

#### **D. Pentingnya Pelatihan Berkelanjutan**

Pelatihan berkelanjutan menjadi salah satu elemen penting dalam memastikan keberhasilan implementasi teknologi digital di organisasi publik. Dalam era transformasi digital, perubahan yang cepat pada teknologi menuntut sumber daya manusia (SDM) untuk terus belajar dan mengembangkan keterampilan baru. Menurut Purnomo (2019), pelatihan yang dirancang secara berkelanjutan tidak hanya membantu SDM memahami aspek teknis teknologi, tetapi juga meningkatkan kemampuan dalam mengelola waktu, berkomunikasi, dan beradaptasi terhadap dinamika kerja yang terus berubah.

Salah satu manfaat utama dari pelatihan berkelanjutan adalah peningkatan kompetensi teknis. Pelatihan ini memungkinkan SDM untuk memahami cara kerja teknologi baru, seperti sistem digitalisasi administrasi, perangkat lunak pendukung,

dan fitur teknologi lainnya. Kompetensi teknis yang kuat tidak hanya membantu individu mengoperasikan teknologi dengan benar, tetapi juga mengurangi potensi kesalahan yang dapat terjadi akibat kurangnya pemahaman (Rachman, 2018). Dengan kata lain, pelatihan teknis memberikan dasar yang diperlukan untuk memaksimalkan manfaat teknologi.

Selain itu, pelatihan berkelanjutan juga mendukung pengembangan soft skills, seperti kemampuan komunikasi, kepemimpinan, dan manajemen waktu. Soft skills ini penting karena transformasi digital sering kali melibatkan kolaborasi antar individu dan tim. Menurut Wijaya (2022), pelatihan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada pengembangan soft skills, membantu menciptakan SDM yang lebih adaptif dan produktif dalam menghadapi perubahan. Hal ini sangat relevan di organisasi publik yang melayani masyarakat dengan kebutuhan yang dinamis.

Pelatihan berkelanjutan juga memberikan manfaat strategis bagi organisasi, yaitu dengan menciptakan budaya pembelajaran sepanjang hayat. Menurut Prasetyo (2020), organisasi yang mendukung pelatihan secara konsisten dapat membangun ekosistem kerja yang mendorong inovasi dan pembaruan keterampilan. SDM yang terbiasa mengikuti pelatihan berkelanjutan lebih siap menghadapi tantangan baru dan lebih percaya diri dalam menggunakan teknologi, sehingga dapat mendukung tujuan strategis organisasi.

Namun, penting untuk diingat bahwa keberhasilan pelatihan berkelanjutan memerlukan pendekatan yang terencana dan sesuai kebutuhan. Pelatihan harus dirancang berdasarkan analisis kebutuhan SDM yang spesifik, sehingga materi

yang diberikan relevan dengan tugas dan tanggung jawab mereka (Purnomo, 2019). Selain itu, pelatihan juga perlu disesuaikan dengan konteks lokal organisasi, seperti karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja, agar pelaksanaannya lebih efektif.

Dengan demikian, pelatihan berkelanjutan tidak hanya menjadi sarana untuk meningkatkan kompetensi individu, tetapi juga menjadi investasi strategis bagi organisasi. Dengan memastikan SDM selalu siap menghadapi perubahan, pelatihan berkelanjutan dapat mendukung keberhasilan transformasi digital dan menciptakan organisasi publik yang lebih responsif, inovatif, dan kompeten dalam melayani masyarakat.

### **E. Infrastruktur Penunjang Implementasi Digital**

Infrastruktur yang memadai merupakan elemen penting dalam mendukung implementasi digital di organisasi, terutama di sektor publik. Infrastruktur penunjang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, jaringan internet, dan sistem pendukung lainnya yang memungkinkan teknologi digital dapat dioperasikan dengan optimal. Menurut Rachman (2018), tanpa infrastruktur yang memadai, upaya transformasi digital berisiko menjadi tidak efektif, bahkan gagal, karena teknologi tidak dapat digunakan secara optimal untuk mendukung tugas dan pelayanan organisasi.

Salah satu aspek utama infrastruktur adalah perangkat keras (hardware), seperti komputer, server, dan perangkat pendukung lainnya. Perangkat keras yang usang atau tidak sesuai spesifikasi dapat menjadi hambatan besar dalam operasional sistem digital. Misalnya, jika perangkat keras tidak mampu menangani beban kerja sistem digital, hal ini dapat menyebabkan penurunan kinerja, seringnya gangguan

teknis, dan bahkan kerusakan sistem. Oleh karena itu, organisasi perlu memastikan bahwa perangkat keras yang digunakan selalu dalam kondisi optimal dan mampu mendukung kebutuhan teknologi terbaru (Setiawan, 2021).

Selain perangkat keras, jaringan internet juga memainkan peran penting dalam implementasi digital. Sistem digital umumnya membutuhkan konektivitas yang stabil dan cepat untuk mengakses, memproses, dan menyimpan data. Namun, menurut Wijaya (2022), di banyak organisasi publik, terutama di daerah terpencil, jaringan internet yang tidak stabil sering kali menjadi kendala. Keterbatasan ini dapat menghambat kelancaran operasional teknologi digital, seperti sistem manajemen data, aplikasi berbasis cloud, atau layanan digital lainnya.

Perangkat lunak (software) juga menjadi bagian tak terpisahkan dari infrastruktur digital. Perangkat lunak yang digunakan harus relevan dengan kebutuhan organisasi dan mendukung efisiensi kerja. Rachman (2018) mencatat bahwa pengadaan perangkat lunak yang tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna sering kali menyebabkan rendahnya tingkat adopsi teknologi di kalangan SDM. Oleh karena itu, pemilihan perangkat lunak harus dilakukan dengan mempertimbangkan fitur, fleksibilitas, dan kemudahan penggunaannya.

Faktor lain yang sering diabaikan adalah dukungan teknis sebagai bagian dari infrastruktur penunjang. Dukungan teknis meliputi tim IT yang bertanggung jawab untuk memelihara, memperbaiki, dan mengelola sistem digital. Prasetyo (2020) menegaskan bahwa keberadaan tim teknis yang andal sangat penting untuk memastikan bahwa gangguan teknis dapat ditangani dengan cepat, sehingga operasional organisasi tidak terganggu.

Selain itu, infrastruktur juga mencakup sistem keamanan digital untuk melindungi data dan informasi organisasi dari ancaman seperti peretasan, pencurian data, atau kerusakan sistem. Sistem keamanan ini melibatkan teknologi seperti firewall, enkripsi data, dan sistem backup yang dirancang untuk menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data. Menurut Siregar (2020), tanpa keamanan yang memadai, implementasi teknologi digital di organisasi publik dapat menimbulkan risiko besar, terutama terkait dengan keamanan data pribadi masyarakat.

Dengan infrastruktur yang memadai, implementasi digital di organisasi tidak hanya menjadi lebih lancar, tetapi juga lebih efektif dalam mendukung efisiensi dan transparansi pelayanan. Namun, pengadaan dan pemeliharaan infrastruktur ini memerlukan perencanaan yang matang dan dukungan anggaran yang memadai. Oleh karena itu, organisasi perlu menjadikan pengembangan infrastruktur digital sebagai prioritas dalam strategi transformasi mereka untuk memastikan keberhasilan implementasi teknologi dalam mendukung tugas dan pelayanan publik.

### **F. Manajemen Perubahan dalam Organisasi Publik**

Manajemen perubahan adalah proses terencana untuk membantu individu, tim, atau organisasi beradaptasi dengan perubahan, termasuk perubahan teknologi, kebijakan, atau proses kerja. Dalam organisasi publik, manajemen perubahan menjadi sangat penting karena transformasi yang terjadi sering kali melibatkan skala besar, banyak pemangku kepentingan, dan berpengaruh langsung pada pelayanan masyarakat. Menurut Kotter (1996), keberhasilan manajemen perubahan

bergantung pada kemampuan organisasi untuk menciptakan urgensi, membangun visi yang jelas, melibatkan seluruh pihak terkait, dan mempertahankan momentum hingga perubahan dapat terinternalisasi.

### 1. Pentingnya Manajemen Perubahan dalam Organisasi Publik

Organisasi publik sering kali menghadapi resistensi terhadap perubahan, terutama dalam konteks transformasi digital. Resistensi ini dapat disebabkan oleh ketidakpastian, kurangnya pemahaman, atau kekhawatiran akan dampak perubahan terhadap rutinitas kerja (Yuliani, 2022). Manajemen perubahan diperlukan untuk mengatasi resistensi ini dengan melibatkan pegawai dalam proses perubahan, memberikan pelatihan, dan memastikan bahwa manfaat dari perubahan dipahami oleh semua pihak. Dengan pendekatan yang baik, manajemen perubahan dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih adaptif dan inovatif.

### 2. Proses Manajemen Perubahan

Manajemen perubahan dalam organisasi publik biasanya melibatkan beberapa tahap berikut:

#### a. Menciptakan Kesadaran tentang Pentingnya Perubahan

Langkah pertama adalah menyampaikan urgensi perubahan kepada seluruh pegawai dan pemangku kepentingan. Misalnya, dalam implementasi teknologi digital, penting untuk menjelaskan bagaimana teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik (Prasetyo, 2020).

b. Membangun Visi dan Strategi

Visi yang jelas tentang tujuan perubahan membantu memberikan arah yang konkret. Organisasi perlu menyusun strategi implementasi yang mencakup waktu, sumber daya, dan dukungan yang diperlukan.

c. Melibatkan dan Mengomunikasikan Perubahan

Komunikasi yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa semua pihak memahami perubahan yang sedang terjadi. Menurut Rachman (2018), komunikasi yang transparan dapat mengurangi ketidakpastian dan membangun kepercayaan terhadap proses perubahan.

d. Memberikan Pelatihan dan Dukungan

Pegawai perlu dilengkapi dengan keterampilan baru yang relevan untuk mendukung perubahan. Purnomo (2019) mencatat bahwa pelatihan yang berkelanjutan membantu pegawai merasa lebih percaya diri dalam menghadapi perubahan.

e. Mengukur dan Memantau Perubahan

Organisasi perlu mengevaluasi sejauh mana perubahan diterapkan dan memberikan umpan balik untuk meningkatkan proses implementasi. Hal ini juga membantu memastikan bahwa perubahan tersebut berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

### 3. Tantangan dalam Manajemen Perubahan

Manajemen perubahan dalam organisasi publik tidak lepas dari tantangan, seperti:

a. Resistensi Pegawai

Beberapa pegawai mungkin merasa nyaman dengan cara kerja lama dan enggan menerima perubahan (Yuliani, 2022).

b. Keterbatasan Sumber Daya

Implementasi perubahan sering kali membutuhkan anggaran tambahan untuk pelatihan, teknologi, dan infrastruktur pendukung (Siregar, 2020).

c. Kompleksitas Organisasi

Organisasi publik sering kali memiliki struktur yang hierarkis, sehingga koordinasi antarbagian menjadi lebih sulit.

#### 4. Strategi untuk Mengatasi Tantangan

Untuk mengatasi tantangan tersebut, organisasi publik dapat menerapkan strategi berikut:

a. Membangun Tim Perubahan

Tim khusus yang terdiri dari individu dengan pengaruh di organisasi dapat membantu mempercepat penerimaan perubahan.

b. Menerapkan Pendekatan Partisipatif

Melibatkan pegawai dalam proses pengambilan keputusan terkait perubahan membantu menciptakan rasa memiliki.

c. Memberikan Insentif

Insentif dapat berupa penghargaan atau pengakuan atas upaya pegawai dalam mendukung perubahan.

## 5. Dampak Positif Manajemen Perubahan

Manajemen perubahan yang efektif memiliki dampak signifikan pada keberhasilan organisasi publik. Misalnya, penerapan manajemen perubahan yang baik dapat meningkatkan adaptasi teknologi, memperkuat budaya kerja yang inovatif, dan meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan public. Selain itu, manajemen perubahan juga menciptakan organisasi yang lebih fleksibel dan siap menghadapi tantangan di masa depan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa manajemen perubahan adalah proses penting yang memastikan keberhasilan adaptasi terhadap perubahan, termasuk transformasi digital, dalam organisasi publik. Dengan pendekatan yang terstruktur, organisasi dapat mengatasi resistensi, melibatkan pegawai, dan menciptakan lingkungan kerja yang adaptif. Manajemen perubahan yang efektif tidak hanya mendukung pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan.

### **G. Kebijakan dan Dukungan Eksternal**

Kebijakan dan dukungan eksternal merupakan faktor penting dalam mendukung implementasi transformasi digital di organisasi publik. Kebijakan yang kuat memberikan landasan hukum, arahan strategis, serta panduan operasional yang jelas bagi organisasi dalam menjalankan inovasi teknologi. Dukungan eksternal, baik dari pemerintah pusat, pihak swasta, maupun masyarakat, menjadi elemen kunci dalam memastikan kelancaran proses transformasi ini. Menurut Siregar (2020), kebijakan yang konsisten dan dukungan eksternal yang tepat dapat menciptakan lingkungan yang kondusif untuk perubahan, termasuk dalam

pengembangan infrastruktur digital dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM).

### 1. Peran Kebijakan dalam Transformasi Digital

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah atau otoritas terkait memberikan kerangka kerja yang memungkinkan organisasi publik mengadopsi teknologi secara sistematis dan sesuai dengan kebutuhan. Kebijakan ini meliputi:

#### a. Landasan Hukum

Aturan dan regulasi yang mendukung implementasi teknologi, seperti perlindungan data, keamanan siber, dan tata kelola digital. Kebijakan yang jelas sangat penting untuk menjaga kepatuhan organisasi terhadap standar hukum dan etika.

#### b. Arahan Strategis

Kebijakan yang menetapkan visi dan tujuan jangka panjang transformasi digital. Misalnya, strategi pemerintah dalam mendorong digitalisasi administrasi publik menjadi pedoman bagi organisasi dalam menyusun program kerja.

#### c. Alokasi Anggaran

Kebijakan yang mendukung alokasi sumber daya untuk pengadaan infrastruktur teknologi, pelatihan SDM, dan pengelolaan sistem digital. Prasetyo (2020) mencatat bahwa tanpa dukungan anggaran yang memadai, implementasi teknologi digital cenderung mengalami stagnasi.

## 2. Pentingnya Dukungan Eksternal

Selain kebijakan, dukungan eksternal dari berbagai pihak juga berperan penting dalam keberhasilan implementasi transformasi digital:

### a. Dukungan Pemerintah Pusat

Pemerintah pusat dapat memberikan bantuan teknis, finansial, dan pelatihan kepada organisasi publik untuk mempercepat proses digitalisasi. Dukungan ini mencakup program pelatihan nasional, bantuan perangkat keras dan perangkat lunak, serta pembangunan infrastruktur jaringan.

### b. Kolaborasi dengan Pihak Swasta

Kerja sama dengan perusahaan teknologi atau lembaga pelatihan dapat membantu organisasi publik mendapatkan akses ke teknologi terbaru dan pelatihan yang relevan. Kolaborasi dengan sektor swasta memungkinkan pengadaan teknologi yang lebih efektif dan efisien.

### c. Peran Masyarakat

Dukungan masyarakat dalam menerima dan berpartisipasi dalam layanan digital sangat penting. Masyarakat yang melek digital lebih mudah mengadopsi sistem baru, sehingga mendorong keberhasilan implementasi teknologi.

## 3. Tantangan dalam Kebijakan dan Dukungan Eksternal

Meskipun penting, kebijakan dan dukungan eksternal sering kali menghadapi berbagai tantangan, seperti:

### a. Kebijakan yang Tidak Konsisten

Perubahan kebijakan yang terlalu cepat atau tidak konsisten dapat menciptakan kebingungan di tingkat organisasi.

b. **Minimnya Koordinasi Antar instansi**

Kurangnya koordinasi antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan sektor swasta dapat menghambat penyelarasan program transformasi digital.

c. **Resistensi Sosial**

Beberapa masyarakat mungkin enggan menggunakan layanan digital karena keterbatasan literasi digital atau akses infrastruktur.

4. **Strategi untuk Meningkatkan Kebijakan dan Dukungan Eksternal**

Untuk mengatasi tantangan ini, beberapa langkah strategis dapat dilakukan:

a. **Penguatan Kebijakan**

Pemerintah perlu memastikan bahwa kebijakan yang dikeluarkan bersifat inklusif, adaptif, dan dapat diterapkan di berbagai konteks organisasi publik.

b. **Kolaborasi Multistakeholder**

Meningkatkan koordinasi antara pemerintah pusat, daerah, dan sektor swasta untuk memastikan bahwa dukungan eksternal sejalan dengan kebutuhan organisasi publik.

c. **Peningkatan Literasi Digital Masyarakat**

Program edukasi yang bertujuan meningkatkan literasi digital masyarakat dapat membantu menciptakan ekosistem yang mendukung transformasi digital.

## 5. Dampak Kebijakan dan Dukungan Eksternal

Kebijakan yang kuat dan dukungan eksternal yang efektif dapat mempercepat implementasi transformasi digital di organisasi publik. Organisasi dengan dukungan eksternal yang baik lebih mampu meningkatkan efisiensi operasional, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Selain itu, dukungan eksternal juga mendorong inovasi dan memberikan akses kepada teknologi terbaru, yang sangat penting untuk keberlanjutan transformasi digital.

Kebijakan dan dukungan eksternal merupakan pilar penting dalam mendukung implementasi transformasi digital di organisasi publik. Dengan kebijakan yang jelas, konsisten, dan didukung oleh pemerintah, sektor swasta, serta masyarakat, organisasi dapat menghadapi tantangan transformasi digital dengan lebih efektif. Dukungan ini tidak hanya membantu menciptakan lingkungan yang kondusif untuk perubahan, tetapi juga memastikan bahwa manfaat teknologi digital dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

### **H. Perspektif Keberlanjutan dalam Transformasi Digital**

Keberlanjutan adalah elemen kunci dalam implementasi transformasi digital yang bertujuan untuk menciptakan dampak jangka panjang dan berkelanjutan bagi organisasi dan masyarakat. Transformasi digital bukan hanya sekadar proses adopsi teknologi baru, tetapi juga mencakup upaya menciptakan sistem, budaya kerja, dan infrastruktur yang mampu bertahan dan berkembang seiring perubahan kebutuhan dan tantangan di masa depan. Keberlanjutan dalam transformasi digital memerlukan pendekatan holistik yang mencakup aspek teknologi, manusia, dan organisasi.

## 1. Dimensi Keberlanjutan dalam Transformasi Digital

Keberlanjutan dalam transformasi digital dapat dilihat dari tiga dimensi utama:

### a. Keberlanjutan Teknologi

Teknologi yang diadopsi harus relevan, fleksibel, dan dapat ditingkatkan di masa depan. Organisasi publik perlu memilih teknologi yang kompatibel dengan perkembangan sistem baru agar tetap relevan dalam jangka panjang. Selain itu, pemeliharaan dan pembaruan teknologi secara berkala menjadi bagian penting untuk memastikan teknologi tetap berfungsi dengan optimal.

### b. Keberlanjutan Sumber Daya Manusia:

SDM yang terampil dan adaptif menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan transformasi digital. Pelatihan berkelanjutan harus dirancang untuk memastikan bahwa SDM mampu mengikuti perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan organisasi. Pengembangan kompetensi SDM secara konsisten membantu menciptakan budaya kerja yang adaptif dan inovatif.

### c. Keberlanjutan Organisasi

Transformasi digital harus terintegrasi dengan visi dan strategi jangka panjang organisasi. Tanpa komitmen organisasi untuk mendukung transformasi digital sebagai bagian dari strategi utamanya, perubahan tersebut hanya akan bersifat sementara dan tidak memberikan dampak yang signifikan.

## 2. Tantangan Keberlanjutan dalam Transformasi Digital

Meski keberlanjutan menjadi tujuan penting, implementasinya sering kali menghadapi berbagai tantangan, di antaranya:

### a. Ketergantungan pada Teknologi Usang

Teknologi yang tidak fleksibel atau sulit diintegrasikan dengan sistem baru dapat menghambat keberlanjutan.

### b. Kurangnya Pelatihan Berkelanjutan

SDM yang tidak dilatih secara konsisten akan sulit beradaptasi dengan perubahan teknologi.

### c. Keterbatasan Anggaran dan Dukungan

Keberlanjutan memerlukan investasi yang signifikan, baik untuk pembaruan teknologi maupun pengembangan SDM. Anggaran yang terbatas sering kali menjadi hambatan utama dalam mempertahankan keberlanjutan transformasi digital.

## 3. Strategi untuk Mencapai Keberlanjutan

Untuk memastikan keberlanjutan transformasi digital, beberapa strategi yang dapat diterapkan meliputi:

### a. Pembaruan dan Pemeliharaan Teknologi Secara Berkala

Teknologi harus selalu diperbarui agar tetap relevan dan kompatibel dengan sistem baru.

### b. Pelatihan SDM yang Berkelanjutan

Program pelatihan harus dirancang untuk memberikan keterampilan baru secara berkala dan memastikan SDM selalu siap menghadapi tantangan teknologi.

c. Integrasi dengan Visi Jangka Panjang

Transformasi digital harus menjadi bagian dari strategi organisasi jangka panjang untuk memastikan komitmen dan alokasi sumber daya yang konsisten.

d. Kemitraan dengan Pihak Eksternal

Kolaborasi dengan sektor swasta, pemerintah, dan lembaga pelatihan dapat membantu memastikan keberlanjutan teknologi dan pengembangan SDM.

#### 4. Dampak Keberlanjutan dalam Transformasi Digital

Keberlanjutan transformasi digital memberikan dampak positif yang signifikan bagi organisasi dan masyarakat. Keberlanjutan memungkinkan organisasi untuk terus meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Selain itu, organisasi yang memiliki transformasi digital yang berkelanjutan lebih mampu menghadapi perubahan dan tantangan baru, seperti perkembangan teknologi atau perubahan kebutuhan masyarakat.

Perspektif keberlanjutan dalam transformasi digital adalah pendekatan strategis yang memastikan bahwa manfaat teknologi tidak hanya dirasakan sesaat tetapi juga berlanjut dalam jangka panjang. Dengan memadukan teknologi yang relevan, pengembangan SDM, dan komitmen organisasi, keberlanjutan dapat membantu menciptakan transformasi digital yang efektif, efisien, dan berdampak

luas. Hal ini tidak hanya meningkatkan kinerja organisasi publik tetapi juga mendukung terciptanya pelayanan publik yang responsif, inovatif, dan terpercaya.

## I. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran penulis melalui beberapa media online, maka ditemukan lima penelitian yang menjadi perbandingan penelitian ini sebagai berikut.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	(Prasodjo, 2023)	Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik	Membahas dampak digitalisasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.	Fokus pada perubahan interaksi sosial dan proses layanan publik akibat revolusi industri 4.0.
2	(Wijaya F. R., 2024)	Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi di Kelurahan Bulak Kota Surabaya	Menyoroti pentingnya digitalisasi untuk meningkatkan layanan publik yang efektif, efisien, dan transparan.	Studi kasus pada implementasi digitalisasi di tingkat kelurahan dengan fokus pada penerapan e-government.
3	(Sukomardojo, 2023)	Transformasi Digital dalam Administrasi Publik dan Dampaknya terhadap Kesadaran Politik Ekonomi	Menganalisis transformasi digital dalam administrasi publik dan dampaknya.	Menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami pengaruh transformasi digital terhadap kesadaran politik dan ekonomi masyarakat.
4	(Zuraida, 2023)	Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Program Kalimasada di Kelurahan Keputih, Kota Surabaya	Menyoroti pentingnya adaptasi teknologi dalam pelayanan publik,	Fokus pada pengembangan aplikasi Klampid New Generation (KNG) untuk memfasilitasi pengajuan

			khususnya administrasi kependudukan.	administrasi kependudukan secara digital.
5	(Christover, 2023)	Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya	Membahas penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik di tingkat desa.	Menyoroti tantangan yang dihadapi, seperti kurangnya pengetahuan dan partisipasi masyarakat dalam proses digitalisasi.

Dari tabel 2.1 di atas, dapat dilihat bahwa semua penelitian memiliki kesamaan dalam menyoroti pentingnya digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam pelayanan publik. Namun, masing-masing penelitian memiliki fokus dan konteks yang berbeda, seperti tingkat pemerintahan yang diteliti (kelurahan, desa), aspek spesifik yang dibahas (administrasi kependudukan, kesadaran politik ekonomi), serta pendekatan dan metode penelitian yang digunakan.

### K. Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian ini berfungsi untuk menjelaskan hubungan antara judul penelitian, tujuan yang ingin dicapai, dan teori yang digunakan sebagai landasan analisis. Penelitian ini berjudul "Analisis Kompetensi SDM dalam Penggunaan Alat Digitalisasi Administrasi Kepolisian di Polres Mamuju," yang berfokus pada pemahaman kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam mengadopsi dan memanfaatkan teknologi digital di institusi kepolisian. Kompetensi SDM menjadi faktor kunci keberhasilan dalam implementasi, yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan efektivitas administrasi

kepolisian. Kompetensi ini mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang relevan untuk mendukung transformasi digital.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana tingkat kompetensi SDM di Polres Mamuju memengaruhi efektivitas penggunaan, termasuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi teknologi ini. Tujuan penelitian juga mencakup rekomendasi strategis untuk meningkatkan kompetensi SDM melalui pelatihan, dukungan infrastruktur, dan manajemen perubahan. Dalam kerangka ini, teori Competency-Based Human Resource Management (CBHRM) oleh Boyatzis (1982) menjadi landasan utama untuk memahami dimensi kompetensi SDM, yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Selain itu, teori Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1989) digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi, yaitu *perceived usefulness* (kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan).

Judul penelitian ini sejalan dengan tujuan utama untuk mengidentifikasi tingkat kompetensi SDM dan menghubungkannya dengan keberhasilan implementasi teknologi digital dalam administrasi publik. Kompetensi SDM yang dimaksud dalam penelitian ini memiliki peran penting dalam mendukung beberapa dimensi administrasi publik, seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Misalnya, kompetensi teknis yang kuat dapat meningkatkan efisiensi dalam mengoperasikan, sementara sikap kerja yang adaptif terhadap teknologi dapat mendukung responsivitas organisasi terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks ini, CBHRM membantu menjelaskan bagaimana kompetensi SDM yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap dapat memengaruhi efektivitas kerja. Sementara itu, TAM digunakan untuk mengidentifikasi bagaimana persepsi personel terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi tersebut. Kedua teori ini saling melengkapi dalam membangun kerangka analisis yang komprehensif. Sebagai contoh, seorang personel dengan pengetahuan teknis yang memadai cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap kemudahan penggunaan teknologi, yang pada akhirnya meningkatkan penerimaan teknologi tersebut.

Penelitian ini juga mempertimbangkan aspek lingkungan, seperti dukungan infrastruktur dan kebijakan, sebagai faktor eksternal yang memengaruhi keberhasilan implementasi digitalisasi. Infrastruktur yang memadai, seperti perangkat keras dan jaringan internet, mendukung operasional secara optimal. Selain itu, kebijakan yang jelas dan dukungan manajemen yang kuat turut memastikan keberlanjutan transformasi digital di Polres Mamuju. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya menganalisis faktor internal seperti kompetensi SDM, tetapi juga faktor eksternal yang mendukung keberhasilan implementasi teknologi.

Kerangka konsep ini juga menghubungkan tujuan penelitian dengan rekomendasi yang akan dihasilkan. Misalnya, jika hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya tingkat literasi digital menjadi hambatan utama, maka rekomendasi yang relevan adalah meningkatkan program pelatihan yang berfokus pada pengembangan kompetensi teknis dan soft skills. Begitu pula, jika ditemukan bahwa resistensi terhadap perubahan memengaruhi penerimaan teknologi, maka

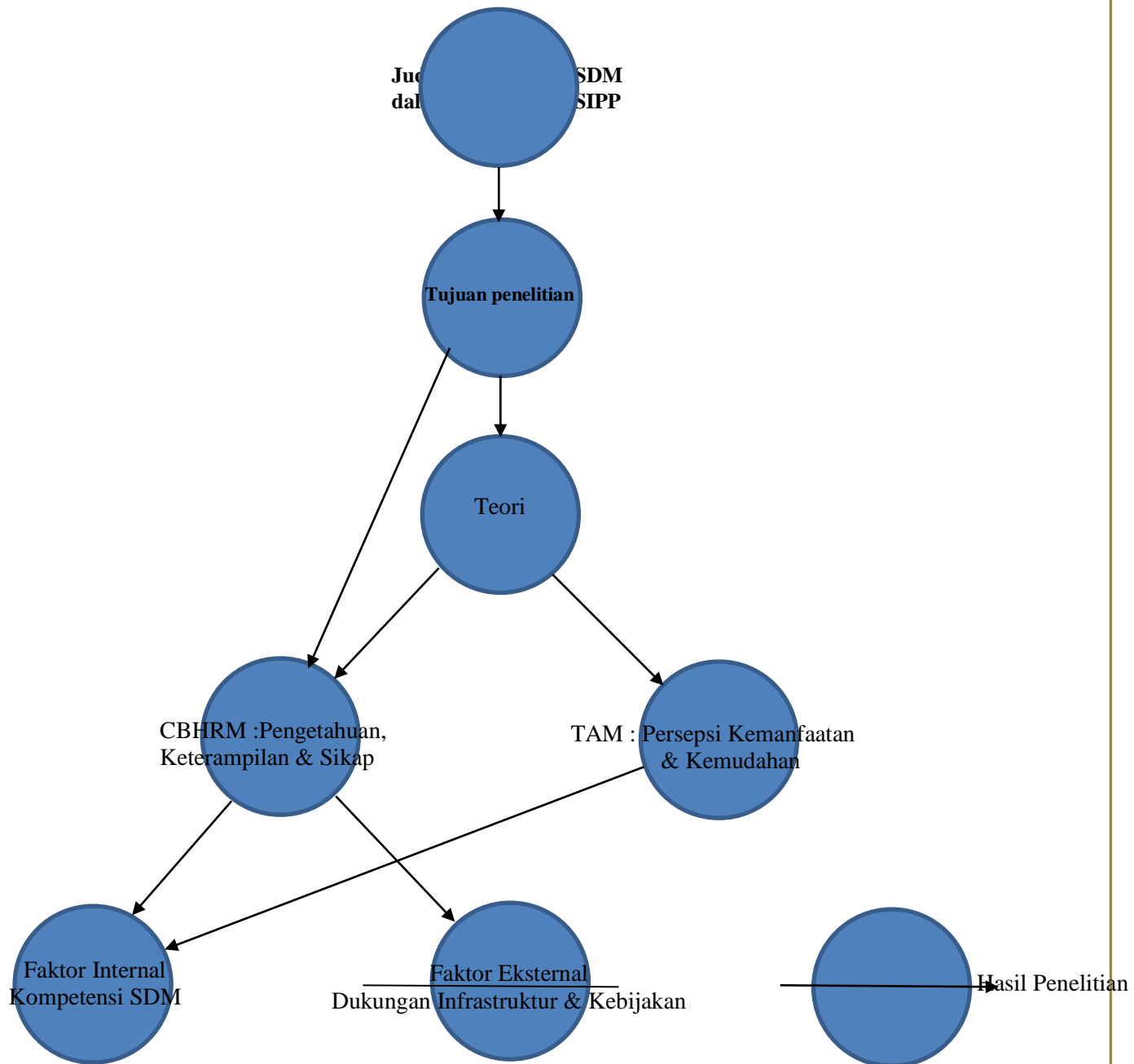
diperlukan pendekatan manajemen perubahan yang lebih inklusif untuk melibatkan seluruh personel dalam proses transformasi digital.

Dalam kerangka ini, penelitian juga menekankan pentingnya evaluasi keberhasilan implementasi teknologi berdasarkan delapan dimensi administrasi publik, yaitu efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, partisipasi, keadilan, dan ekonomi. Dimensi-dimensi ini digunakan untuk mengukur sejauh mana penggunaan memberikan dampak positif pada pengelolaan administrasi di Polres Mamuju. Misalnya, transparansi dapat diukur dari tingkat keterbukaan data administrasi, sedangkan responsivitas dapat dinilai dari kecepatan personel dalam menangani permintaan masyarakat.

Dengan mengintegrasikan judul, tujuan, dan teori, kerangka konsep ini memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana penelitian akan dilakukan untuk menganalisis kompetensi SDM dan faktor-faktor lain yang memengaruhi keberhasilan implementasi. Hasil penelitian diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi praktis bagi Polres Mamuju, tetapi juga kontribusi teoretis bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam konteks transformasi digital di institusi kepolisian. Kerangka ini juga dapat menjadi acuan untuk penelitian lanjutan di bidang serupa, terutama dalam mengintegrasikan teori kompetensi SDM dan penerimaan teknologi dalam organisasi publik.

Untuk lebih jelasnya kerangka konsep ini, dituangkan dalam bentuk gambar bagan berikut ini.

### Kerangka Konsep Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Konsep

#### Deskripsi / Penjelasan

- Kompetensi SDM (internal) → berpengaruh pada → Penerimaan & efektivitas penggunaan aplikasi SIPP (berdasarkan TAM).
- Dukungan Infrastruktur & Kebijakan (eksternal) → memperkuat → hubungan kompetensi SDM dengan keberhasilan penggunaan aplikasi SIPP.
- Kombinasi faktor internal & eksternal → mendorong → Keberhasilan implementasi digitalisasi administrasi kepolisian melalui aplikasi SIPP.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Menurut (Creswell, 2014), jenis dan pendekatan penelitian dapat dibedakan menjadi tiga kategori utama: kuantitatif, kualitatif, dan campuran (mixed methods). Berdasarkan penelitian yang berjudul “*Analisis Kompetensi SDM dalam Penggunaan Alat Digitalisasi Administrasi Kepolisian di Polres Mamuju*”, jenis dan pendekatan penelitian yang relevan dijelaskan sebagai berikut:

##### 1. Jenis penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kualitatif, karena bertujuan untuk memahami secara mendalam kompetensi SDM dalam konteks penggunaan teknologi digital, khususnya. Menurut Creswell (2014), penelitian kualitatif berfokus pada eksplorasi dan interpretasi fenomena yang kompleks, dengan menggali pandangan, pengalaman, dan proses yang dialami oleh partisipan. Dalam penelitian ini, metode kualitatif digunakan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kompetensi SDM, seperti pengetahuan, keterampilan, sikap, persepsi terhadap teknologi, serta hambatan yang dihadapi selama implementasi.

##### 2. Pendekatan penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, yang merupakan salah satu pendekatan dalam penelitian kualitatif menurut Creswell (2014). Studi kasus digunakan untuk mengeksplorasi fenomena tertentu secara

mendalam dalam satu konteks tertentu. Dalam hal ini, fokusnya adalah pada implementasi di Polres Mamuju sebagai unit analisis tunggal. Penelitian ini menggali bagaimana kompetensi SDM memengaruhi keberhasilan penggunaan teknologi digital di institusi tersebut, serta bagaimana faktor internal dan eksternal berkontribusi terhadap proses tersebut.

Pendekatan studi kasus memungkinkan peneliti untuk menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen. Teknik ini sejalan dengan pandangan Creswell (2014) bahwa pendekatan studi kasus membantu peneliti memperoleh gambaran yang kaya dan terperinci mengenai fenomena yang diteliti, terutama dalam konteks dunia nyata.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah Polres Mamuju, yang merupakan salah satu unit kerja kepolisian di wilayah Sulawesi Barat, Indonesia. Polres Mamuju memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam bidang penegakan hukum, administrasi kepolisian, dan keamanan wilayah. Sebagai bagian dari institusi kepolisian, Polres Mamuju juga turut mengimplementasikan teknologi digital melalui penggunaan Alat Digitalisasi aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP), yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan administrasi.

Adapun alasan memilih lokasi ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Relevansi dengan Objek Penelitian.

Polres Mamuju menjadi lokasi yang relevan karena telah mengadopsi AK sebagai alat digitalisasi administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi SDM dalam penggunaan teknologi tersebut, sehingga Polres Mamuju, yang sedang dalam proses implementasi, merupakan tempat yang tepat untuk mengamati fenomena secara langsung.

#### 2. Konteks Lokal yang Unik

Polres Mamuju memiliki karakteristik lokal yang unik, termasuk tantangan geografis, infrastruktur teknologi yang belum merata, dan variasi kompetensi SDM. Hal ini memberikan peluang untuk mengeksplorasi bagaimana implementasi teknologi digital berjalan di wilayah yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan sumber daya.

#### 3. Kebutuhan untuk Meningkatkan Efisiensi Administrasi

Berdasarkan data awal, tingkat pemanfaatan AK di Polres Mamuju belum optimal, dengan beberapa personel yang masih menghadapi kesulitan dalam pengoperasiannya. Kondisi ini menjadi alasan utama untuk memilih Polres Mamuju sebagai lokasi penelitian, karena dapat menggambarkan permasalahan yang relevan dengan tujuan penelitian.

#### 4. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif dan bermanfaat bagi Polres Mamuju dalam meningkatkan kompetensi SDM serta mengoptimalkan penggunaan AK. Dengan demikian, hasil penelitian memiliki

potensi untuk memberikan dampak nyata dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik di lokasi ini.

#### 5. Dukungan dan Aksesibilitas Data

Polres Mamuju telah memberikan akses bagi peneliti untuk mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen terkait implementasi AK. Dukungan ini menjadi faktor penting dalam memastikan kelancaran proses penelitian.

Dengan alasan-alasan tersebut, Polres Mamuju dipilih sebagai lokasi penelitian yang ideal untuk mengkaji kompetensi SDM dalam penggunaan teknologi digital di sektor administrasi kepolisian. Lokasi ini tidak hanya relevan dengan tujuan penelitian, tetapi juga memberikan konteks unik yang memperkaya temuan penelitian.

### **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah menganalisis kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam penggunaan Alat Digitalisasi aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP) di Polres Mamuju, dengan tujuan untuk memahami sejauh mana tingkat kompetensi SDM memengaruhi keberhasilan implementasi teknologi digital dalam administrasi kepolisian. Kompetensi SDM yang menjadi perhatian mencakup tiga dimensi utama: pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja, yang secara langsung berhubungan dengan kemampuan personel dalam mengoperasikan Alat Digitalisasi aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP) secara efektif dan efisien.

## D. Data dan Sumber Data

### 1. Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, yang berfokus pada informasi non-numerik untuk memahami fenomena secara mendalam. Menurut (Ahmad, 2014), data kualitatif juga memberikan ruang untuk menggali makna di balik fenomena yang terjadi, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai konteks yang sedang diteliti.

Berdasarkan pengertian tersebut, data kualitatif dalam penelitian ini berupa kata-kata, narasi, atau deskripsi yang menggambarkan pengalaman, persepsi, atau proses. Dalam konteks penelitian ini, data kualitatif mencakup:

- a. Pandangan dan pengalaman personel Polres Mamuju mengenai penggunaan Alat Digitalisasi aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP), Deskripsi kendala dan faktor pendukung dalam implementasi teknologi digital.
- b. Informasi tentang persepsi personel terkait kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) AK.

### 2. Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder, yang dijelaskan sebagai berikut:

#### a. Data Primer

Data primer dikumpulkan langsung dari informan yang relevan di Polres Mamuju. Menurut Creswell (2014), data primer dalam penelitian kualitatif

diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumen. Dalam penelitian ini, sumber data primer mencakup:

1) Personel Polres Mamuju sebanyak 10 orang

Mereka yang terlibat langsung dalam penggunaan Alat Digitalisasi aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP), termasuk operator teknologi, pimpinan, dan staf administrasi.

2) Pimpinan Polres sebanyak 3 orang

Memberikan wawasan tentang kebijakan, strategi, dan dukungan dalam implementasi teknologi.

3) Tim teknis sebanyak 10 orang.

Pihak yang bertanggung jawab atas pengadaan dan pengelolaan Alat Digitalisasi aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP).

b. Data Sekunder

Data sekunder berasal dari dokumen, laporan, atau referensi lain yang relevan. Menurut (Ahmad, 2014), data sekunder membantu memberikan konteks yang lebih luas untuk mendukung temuan dari data primer. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder mencakup:

1) Dokumen resmi Polres Mamuju

Laporan implementasi AK, statistik pemanfaatan, dan evaluasi program.

2) Kebijakan atau regulasi pemerintah

Kebijakan terkait digitalisasi administrasi publik atau penggunaan teknologi di institusi kepolisian.

3) Literatur akademik

Artikel, jurnal, atau buku yang relevan dengan kompetensi SDM, penerimaan teknologi, dan transformasi digital.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mengacu pada pendekatan kualitatif yang dijelaskan oleh Creswell (2014). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi SDM dalam penggunaan Alat Digitalisasi aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP) di Polres Mamuju. Karena penelitian berfokus pada eksplorasi fenomena yang kompleks dan mendalam, maka teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi.

### 1. Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, di mana peneliti menggunakan pedoman wawancara tetapi tetap memberikan ruang untuk eksplorasi mendalam sesuai jawaban informan. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menggali aspek-aspek yang relevan dengan fokus penelitian, seperti persepsi terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) AK.

### 2. Observasi

Observasi dilakukan secara partisipatif pasif, di mana peneliti hadir di lokasi tetapi tidak terlibat langsung dalam aktivitas yang diamati. Hasil observasi dicatat secara terperinci dalam bentuk catatan lapangan untuk memberikan data kontekstual yang mendukung wawancara.

Observasi dilakukan dengan menggunakan format observasi sebagai berikut.

Tabel 3.1 Format Lembar Observasi

No	Aspek yang Diamati	Indikator	Skor (1–5)	Catatan
1	Kecakapan teknis	Petugas mampu mengoperasikan alat tanpa kesalahan berulang		
2	Waktu penyelesaian tugas	Waktu yang dibutuhkan menyelesaikan tugas sesuai target		
3	Kemandirian dalam penggunaan alat	Petugas tidak memerlukan bantuan saat mengoperasikan alat		
4	Tingkat kesalahan (error)	Frekuensi kesalahan dalam penggunaan alat		
5	Kesesuaian prosedur kerja	Petugas mengikuti SOP penggunaan alat		
6	Responsif terhadap gangguan teknis	Petugas mampu menangani gangguan ringan secara mandiri		
7	Kualitas hasil administrasi digital	Output dari alat menunjukkan hasil yang rapi, lengkap, dan valid		

## Keterangan Skor:

- 1 = Sangat rendah/tidak mampu
- 2 = Rendah
- 3 = Cukup
- 4 = Baik
- 5 = Sangat baik

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data tertulis dan bukti fisik yang relevan dengan implementasi dan penggunaan Alat Digitalisasi aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP) di Polres Mamuju. Dokumentasi merupakan salah satu teknik penting dalam pendekatan kualitatif yang mendukung triangulasi data, sebagaimana diungkapkan oleh Creswell (2014), untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan penelitian.

### **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yang diuraikan oleh Miles dan Huberman (1994), yang terdiri dari tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau (Miles, 2024) verifikasi . Pendekatan ini sangat relevan dalam penelitian kualitatif karena memungkinkan peneliti untuk menganalisis data secara sistematis dan mendalam, terutama dalam konteks eksplorasi fenomena kompleks seperti kompetensi SDM dalam penggunaan Alat Digitalisasi aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP), Reduksi Data (Data Reduction)

Tahap pertama dalam analisis adalah reduksi data, yaitu proses menyederhanakan, memilih, dan memfokuskan data mentah yang telah dikumpulkan selama penelitian. Data yang diperoleh dari wawancara mendalam, observasi, dan dokumen dianalisis untuk menemukan informasi yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu kompetensi SDM, persepsi teknologi, serta faktor pendukung dan penghambat implementasi Administrasi Kepolisian.

## 1. Penyajian Data (Data Display)

Tahap berikutnya adalah penyajian data, yaitu proses menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang sistematis sehingga mudah dipahami dan dianalisis lebih lanjut. Menurut Miles dan Huberman (1994), penyajian data dapat berupa tabel, diagram, matriks, atau narasi deskriptif yang menggambarkan hubungan antar konsep.

Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk:

### a. Matriks atau tabel

Untuk menampilkan hubungan antara kompetensi SDM (pengetahuan, keterampilan, dan sikap) dengan keberhasilan implementasi AK.

### b. Diagram atau bagan

Untuk menggambarkan faktor internal (kompetensi SDM) dan faktor eksternal (dukungan infrastruktur dan kebijakan) yang memengaruhi penerimaan teknologi.

### c. Narasi deskriptif

Untuk menjelaskan persepsi personel tentang manfaat dan kemudahan penggunaan AK, serta hambatan yang mereka alami.

## 2. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu proses menginterpretasikan data yang telah disajikan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kesimpulan yang dihasilkan harus diverifikasi dengan cara mencocokkan data dari berbagai sumber, yang dikenal sebagai triangulasi.

Dalam penelitian ini:

- a. Kesimpulan tentang kompetensi SDM (pengetahuan, keterampilan, dan sikap) dalam penggunaan Alat Digitalisasi aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP), ditarik berdasarkan temuan dari wawancara, observasi, dan dokumen.
- b. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari wawancara personel, hasil observasi langsung, dan dokumen resmi, seperti laporan pelatihan dan evaluasi internal.
- c. Peneliti juga memeriksa konsistensi data dengan teori yang digunakan, yaitu Competency-Based HRM dan Technology Acceptance Model (TAM).

## **F. Teknik Keabsahan Data**

Dalam penelitian "Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Penggunaan Alat Digitalisasi Administrasi Kepolisian di Polres Mamuju", teknik keabsahan data sangat penting untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan. Beberapa teknik keabsahan data yang dapat digunakan dalam penelitian ini meliputi:

### **1. Triangulasi**

Teknik ini digunakan untuk mengecek keabsahan data dengan membandingkan berbagai sumber atau metode. Terdapat beberapa jenis triangulasi yang bisa diterapkan:

#### **a. Triangulasi Sumber**

Membandingkan informasi dari berbagai informan, seperti petugas kepolisian di berbagai unit atau tingkatan.

#### **b. Triangulasi Teknik**

Menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan studi dokumen untuk melihat konsistensi data.

#### **c. Triangulasi Waktu**

Melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda guna memastikan stabilitas hasil penelitian.

### **2. Uji Kredibilitas**

Kredibilitas bertujuan memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar menggambarkan fenomena yang diteliti. Cara yang dapat dilakukan:

#### **a. Member Check**

Mengonfirmasi kembali hasil wawancara atau temuan dengan informan untuk memastikan tidak ada salah interpretasi.

b. Prolonged Engagement

Melakukan interaksi yang cukup lama dengan informan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam.

c. Observasi Persisten

Mengamati langsung kompetensi SDM dalam penggunaan alat digital secara kontinu untuk melihat pola dan konsistensi.

3. Dependability (Keandalan Data)

Keandalan data dapat diuji dengan melakukan audit trail, yaitu mendokumentasikan seluruh proses penelitian dengan rinci agar data dapat direplikasi atau diuji kembali oleh peneliti lain.

4. Confirmability (Obyektivitas Data)

Untuk memastikan bahwa temuan penelitian bersifat objektif dan tidak dipengaruhi oleh bias peneliti, langkah-langkah yang dapat dilakukan meliputi:

a. Audit Trail

Menyimpan catatan penelitian seperti transkrip wawancara, catatan observasi, dan dokumen yang digunakan sebagai bukti.

b. Diskusi dengan Rekan Sejawat

Melakukan diskusi dengan akademisi atau praktisi kepolisian untuk mendapatkan masukan terkait validitas data.

5. Transferability (Keteralihan Data)

Keabsahan data juga dapat diuji dengan menjelaskan konteks penelitian secara rinci sehingga temuan penelitian dapat diterapkan atau dibandingkan dengan konteks serupa di institusi lain (Ghozali, 2021).

Dengan menerapkan teknik keabsahan data ini, penelitian tentang kompetensi SDM dalam penggunaan alat digitalisasi di Polres Mamuju dapat menghasilkan data yang akurat, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

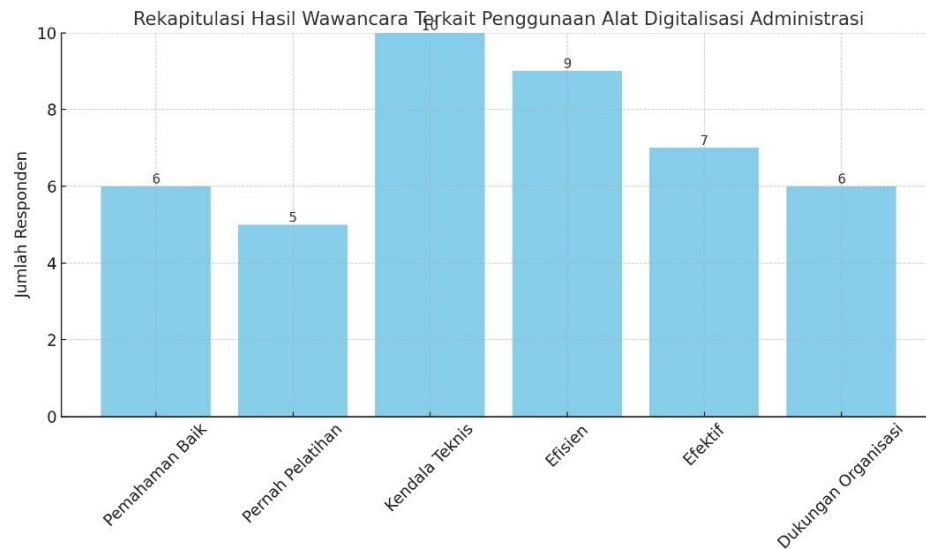
#### **A. Hasil Penelitian**

1. Tingkat Efisiensi dan Efektivitas Kompetensi SDM di Polres Mamuju dalam Pengoperasian Alat Digitalisasi Administrasi Kepolisian (AK)

Data yang disajikan berikut ini merupakan hasil wawancara yang dilakukan kepada sepuluh orang anggota kepolisian yang bertugas sebagai operator Alat Digitalisasi aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP) di Polres Mamuju. Wawancara ini dilakukan secara terstruktur pada tanggal 14-19 Mei 2025.

Ada lima pertanyaan mendasar yang diberikan kepada setiap responden meliputi: pemahaman terhadap alat digitalisasi, kemampuan teknik (kompetensi), efisiensi, efektivitas, dan dukungan organisasi.

Berikut adalah grafik batang yang menunjukkan jumlah responden berdasarkan kategori pemahaman, pelatihan, kendala teknis, efisiensi, efektivitas, dan dukungan organisasi dalam penggunaan alat digitalisasi administrasi kepolisian di Polres Mamuju.



Gambar 1. Rekapitulasi Hasil Wawancara Penggunaan Alat Digitalisasi

a. Pemahaman terhadap alat digitalisasi

Berdasarkan hasil wawancara terhadap sepuluh orang anggota kepolisian di Polres Mamuju, ditemukan bahwa mayoritas responden menunjukkan pemahaman yang cukup baik terhadap alat digitalisasi administrasi kepolisian, dengan enam dari sepuluh responden mampu menjelaskan fungsi dan kegunaan dasar alat tersebut. Namun, masih terdapat empat responden yang merasa perlu pemahaman lebih lanjut, terutama terkait fitur lanjutan.

Terkait pemahaman terhadap alat digitalisasi salah satu responden AR menyatakan bahwa:

“menurut saya, Alat Digitalisasi aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP) adalah sistem/aplikasi berbasis komputer yang digunakan untuk mempercepat dan mempermudah proses pencatatan, pelaporan, dan pendataan di lingkungan Polres. Dua responden menyatakan masih memerlukan pemahaman lebih lanjut terhadap beberapa fitur lanjutan dari alat tersebut.”

Sebagian besar responden (8 dari 10) menyatakan mulai menggunakan alat digitalisasi sejak 1 hingga 2 tahun terakhir. 5 orang dari mereka menyatakan

bahwa penggunaan alat ini meningkat setelah adanya instruksi langsung dari pimpinan.

Hal ini menunjukkan bahwa peran pimpinan memiliki pengaruh signifikan dalam mendorong adopsi dan intensitas penggunaan alat digitalisasi administrasi di lingkungan Polres Mamuju. Instruksi langsung dari atasan menjadi faktor pendorong utama yang membuat anggota lebih aktif dan konsisten menggunakan alat tersebut. Tanpa adanya dorongan struktural, sebagian petugas cenderung belum memaksimalkan penggunaan fitur yang tersedia. Hal ini mencerminkan pentingnya kepemimpinan dan regulasi internal dalam mempercepat transformasi digital di lingkungan kepolisian.

b. Kemampuan teknik (kompetensi)

Dari sisi pelatihan, lima responden mengaku telah mengikuti pelatihan formal yang diselenggarakan oleh institusi, sementara sisanya memperoleh pemahaman secara otodidak atau melalui bantuan rekan kerja.

Kendala teknis yang paling sering muncul adalah koneksi internet yang lambat, sistem yang terkadang hang, serta kurangnya panduan teknis tertulis. Meskipun demikian, sebagian besar responden (7 dari 10) menyatakan cukup percaya diri dalam mengoperasikan alat ini, terutama untuk tugas-tugas rutin seperti input data dan pencetakan dokumen.

c. Kendala teknis

Seluruh responden mengungkapkan bahwa mereka mengalami kendala teknis selama penggunaan alat digital, mulai dari sistem yang lemot, data tidak tersimpan, hingga kesulitan menggunakan fitur tertentu.

Salah seorang responden TUS menyatakan bahwa :

“Kendala yang paling sering saya adalah keterbatasan teknis seperti sistem yang lambat (lemot), gangguan jaringan, data yang tidak tersimpan otomatis, dan kesulitan dalam menggunakan fitur tertentu. Beberapa responden juga mengeluhkan kehilangan data akibat kelalaian menyimpan atau ketidaktahuan prosedur yang benar. Responden menyebutkan, misalnya, “kadang sistem tidak bisa login” atau “bingung menyimpan file, takut salah tempat.”

Hal ini menggambarkan bahwa kendala teknis menjadi hambatan utama dalam optimalisasi penggunaan alat digitalisasi administrasi di Polres Mamuju. Permasalahan yang muncul tidak hanya bersifat teknis murni seperti gangguan jaringan atau sistem lambat, tetapi juga mencerminkan keterbatasan kompetensi pengguna dalam memahami prosedur operasional yang tepat. Ketidaktahuan cara menyimpan file, kesulitan menggunakan fitur tertentu, hingga ketidakpastian dalam mengelola data menjadi indikator bahwa sebagian besar personel masih membutuhkan penguatan kapasitas teknis. Selain itu, ketidakstabilan sistem dan belum optimalnya infrastruktur pendukung juga turut memperbesar risiko kehilangan data atau kesalahan input. Kondisi ini menegaskan pentingnya pendampingan teknis berkelanjutan, pembaruan sistem, dan pelatihan spesifik berbasis kebutuhan lapangan agar alat digitalisasi benar-benar dapat dimanfaatkan secara maksimal dan berkelanjutan dalam mendukung tugas administrasi kepolisian.

#### d. Efisiensi

Sembilan dari sepuluh responden menyatakan bahwa alat digital ini memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja mereka. Proses

administrasi menjadi lebih cepat dan tidak memerlukan banyak langkah manual seperti sebelumnya.

Salah seorang responden H mengungkapkan bahwa :

“Penggunaan alat digitalisasi telah mempercepat proses administrasi, terutama dalam hal pelaporan dan pengarsipan. pekerjaan yang sebelumnya membutuhkan waktu berjam-jam kini dapat saya dalam hitungan menit.

Responden UM menyatakan:

“efisiensi hanya tercapai jika jaringan dan perangkat berfungsi optimal, alat ini cukup membantu, apalagi saat shift malam”.

e. Efektivitas

Dalam hal efektivitas, tujuh responden merasa bahwa hasil kerja mereka menjadi lebih akurat dan terdokumentasi dengan baik, meskipun masih ada yang mengalami kesalahan teknis karena keterbatasan penguasaan sistem.

Responden KAD menyatakan bahwa :

“hasil kerja saya menjadi lebih akurat karena sistem memberikan peringatan jika ada data yang belum lengkap atau tidak sesuai format.

Responden K menyatakan bahwa:

“kesalahan teknis seperti salah ketik atau salah input data biasa terjadi, namun kesalahan tersebut lebih mudah dikoreksi dibanding saat sistem manual.

f. Dukungan organisasi

Dukungan organisasi juga berperan dalam proses adaptasi terhadap alat digital ini. Enam responden menyebutkan bahwa pimpinan memberikan arahan dan pendampingan, meskipun belum semua bentuk dukungan diwujudkan dalam pelatihan berkelanjutan atau panduan teknis yang

lengkap. Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Alat Digitalisasi aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP) di Polres Mamuju telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan efektivitas kerja petugas, namun masih memerlukan penguatan kompetensi melalui pelatihan rutin dan peningkatan dukungan organisasi agar implementasinya lebih optimal.

Salah seorang responden TUA berpendapat bahwa:

“Dukungan pimpinan memang ada, tapi lebih bersifat umum, belum sampai penyediaan SOP atau pelatihan rutin,”

Responden Y menyatakan bahwa:

“Kurang. Seharusnya ada buku panduan atau SOP biar kami bisa ikuti dengan pasti.”

Selain melakukan wawancara, peneliti juga melakukan observasi langsung untuk mengetahui tingkat efisiensi dan efektivitas penggunaan alat digital administrasi oleh anggota kepolisian dalam aktivitas kerja harian. Tujuan utama dari observasi ini adalah untuk menilai sejauh mana kecakapan teknis petugas dalam mengoperasikan alat digital tanpa kesalahan berulang, serta mengukur kecepatan dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas-tugas administrasi sesuai target. Selain itu, observasi ini juga bertujuan untuk melihat tingkat kemandirian petugas dalam menggunakan alat tanpa membutuhkan bantuan, frekuensi kesalahan yang terjadi selama penggunaan, serta kepatuhan terhadap prosedur operasional standar (SOP). Aspek lain yang diamati meliputi kemampuan petugas dalam merespons dan mengatasi gangguan teknis ringan secara mandiri, serta kualitas hasil administrasi digital yang dihasilkan, baik dari segi kerapian, kelengkapan, maupun validitas data.

Hasil dari observasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kompetensi digital anggota kepolisian, sekaligus menjadi dasar untuk merumuskan strategi peningkatan kapasitas dan pelatihan yang lebih tepat sasaran.

Observasi dilakukan selama lima hari kerja pada tanggal 21-26 Mei 2025 pada Polres Mamuju. Observasi ini dilakukan dengan menggunakan lembar observasi dengan melibatkan 10 orang responden (anggota kepolisian) yang menggunakan alat digital administrasi dalam aktivitas kerja harian.

Adapun hasil observasi secara keseluruhan disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 4.1 Rekapitulasi Skor Observasi

No	Kode Responden	Kecakapan Teknis	Waktu Penyelesaian Tugas	Kemandirian	Tingkat Kesalahan	Kesesuaian Prosedur	Responsif terhadap Gangguan	Kualitas Hasil	Skor Total	Rata-rata
1	AR	4	5	5	4	5	4	5	32	4.57
2	TUS	3	4	3	3	4	3	4	24	3.43
3	H	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
4	UM	4	4	4	3	4	4	4	27	3.86
5	KAD	2	3	2	3	3	2	3	18	2.57
6	K	5	5	5	4	5	5	5	34	4.86
7	TUA	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
8	Y	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
9	LN	3	4	3	3	3	3	3	22	3.14
10	Z	5	5	5	4	5	5	5	34	4.86

Sumber data : Hasil observasi

Berdasarkan hasil observasi terhadap 10 orang anggota kepolisian, diperoleh rata-rata keseluruhan skor sebesar 3,83. Angka ini menunjukkan bahwa secara umum, anggota kepolisian berada pada kategori cukup hingga baik dalam menggunakan alat digital administrasi. Tiga aspek yang memperoleh skor tertinggi secara konsisten adalah kesesuaian prosedur kerja

dengan rata-rata 4,1, kualitas hasil administrasi digital juga sebesar 4,1, serta waktu penyelesaian tugas yang mencapai rata-rata 4,2. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar petugas mampu bekerja sesuai standar operasional prosedur, menghasilkan output yang rapi dan valid, serta menyelesaikan tugas tepat waktu. Namun, terdapat dua aspek yang memperoleh skor terendah, yaitu kemandirian dalam penggunaan alat dan responsif terhadap gangguan teknis, masing-masing dengan rata-rata 3,7. Temuan ini menunjukkan bahwa masih ada sebagian anggota yang membutuhkan bantuan dalam mengoperasikan alat atau belum terbiasa menangani gangguan teknis secara mandiri. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun sebagian besar petugas telah menunjukkan kompetensi yang baik dalam penggunaan alat digital administrasi, tetap diperlukan pelatihan lanjutan guna meningkatkan kemandirian, responsif terhadap gangguan, dan efisiensi kerja secara menyeluruh.

## **2. Penerapan Administrasi Kepolisian untuk Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pengelolaan Administrasi di Polres Mamuju**

Data yang disajikan berikut ini merupakan hasil wawancara terhadap 10 responden yang terdiri dari personel administrasi, pimpinan unit, operator digitalisasi, dan kepala bagian SDM di Polres Mamuju.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam penggunaan alat digitalisasi administrasi kepolisian di Polres Mamuju. Wawancara dilakukan terhadap sepuluh orang informan yang

terdiri atas kepala bagian SDM, pimpinan unit, personel administrasi, dan operator digitalisasi.

Berikut hasil wawancara berdasarkan lima fokus pertanyaan.

a. Penggunaan alat digital dalam administrasi kepolisian

Mayoritas responden menyatakan bahwa administrasi di Polres Mamuju telah menggunakan sistem digital secara menyeluruh dalam pelaksanaan tugas-tugas administratif harian. Salah satu operator LN digital menyebutkan,

“Kami menggunakan aplikasi dari pusat seperti SIPP dan E-Laporan. Prosesnya lebih cepat dibanding manual.”

Hal senada juga disampaikan oleh Kepala Bagian SDM yang menuturkan bahwa :

“Sebagian besar layanan dan administrasi internal kami sudah berbasis digital, seperti SIMPEG, pelaporan kinerja, dan surat-menyurat.”

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa unit yang belum sepenuhnya menerapkan digitalisasi secara optimal. Salah satu pimpinan unit menjelaskan bahwa

“Secara umum alat digital sudah terintegrasi, tapi penggunaannya masih belum maksimal di semua unit.”

Bahkan beberapa personel masih mengandalkan sistem manual, terutama untuk dokumen yang bersifat rahasia. Seperti diungkapkan seorang operator,

“Untuk beberapa data intelijen atau yang bersifat rahasia, kami tetap gunakan metode manual sebagai keamanan tambahan.”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan alat digital dalam administrasi kepolisian di Polres Mamuju telah diterapkan secara luas dalam kegiatan administratif sehari-hari. Mayoritas responden menyampaikan bahwa berbagai aplikasi digital seperti SIPP, E-Laporan, SIMPEG, serta sistem pelaporan kinerja dan surat-menyurat telah digunakan untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi dibandingkan metode manual. Namun demikian, digitalisasi belum sepenuhnya optimal di semua unit, di mana beberapa unit masih mengalami kendala dalam pemanfaatan teknologi ini. Selain itu, untuk dokumen yang bersifat rahasia, seperti data intelijen, personel masih mengandalkan metode manual guna menjaga keamanan informasi, sehingga menunjukkan bahwa meskipun teknologi digital sudah berkembang, aspek keamanan dan kerahasiaan tetap menjadi perhatian penting dalam pengelolaan administrasi kepolisian.

b. Tantangan SDM dalam mengoperasikan sistem digital

Tantangan utama yang dihadapi SDM dalam penggunaan alat digitalisasi berkisar pada kemampuan teknis, ketersediaan pelatihan, dan kendala teknis seperti jaringan. Salah satu pimpinan unit menyatakan,

“Tidak semua anggota familiar dengan teknologi, terutama yang sudah senior. Kadang harus dibimbing dulu.”

Hal ini diperkuat oleh keterangan personel administrasi yang menyebutkan,

“Kami butuh pelatihan lebih lanjut karena sistem kadang berubah, dan tidak ada pemberitahuan resmi.”

Selain itu, hambatan teknis seperti koneksi internet juga menjadi kendala. Seorang operator mengatakan,

“Kendala teknis seperti jaringan lambat atau komputer yang lemot sering menghambat pekerjaan.”

Beberapa staf juga mengalami kesulitan saat sistem mengalami gangguan. Seorang staf administrasi menuturkan,

“Terkadang sistem error atau maintenance, jadi kami harus menunda pekerjaan.

Tantangan utama yang dihadapi oleh sumber daya manusia dalam penggunaan alat digitalisasi administrasi di Polres Mamuju meliputi keterbatasan kemampuan teknis, kurangnya pelatihan yang memadai, serta kendala teknis seperti masalah jaringan dan perangkat. Seorang pimpinan unit menjelaskan bahwa tidak semua anggota, khususnya yang senior, familiar dengan teknologi sehingga sering membutuhkan pendampingan saat menggunakan sistem digital. Kondisi ini diperkuat oleh personel administrasi yang mengungkapkan kebutuhan pelatihan lanjutan karena sistem yang digunakan sering mengalami perubahan tanpa pemberitahuan resmi. Selain itu, hambatan teknis berupa koneksi internet yang lambat dan perangkat komputer yang kurang optimal juga menjadi kendala signifikan, seperti yang disampaikan oleh operator digital. Tidak jarang pula sistem mengalami gangguan atau pemeliharaan sehingga menyebabkan penundaan dalam pelaksanaan tugas, hal ini diungkapkan oleh staf administrasi yang mengalami kesulitan saat sistem error.

c. Dampak sistem digital terhadap transparansi administrasi

Salah satu dampak positif utama dari digitalisasi administrasi adalah meningkatnya transparansi. Data dan aktivitas yang tercatat secara otomatis di dalam sistem memungkinkan pimpinan untuk mengakses dan memantau kinerja secara real time. Kepala Bagian SDM menjelaskan,

*“Semua kegiatan tercatat secara otomatis. Tidak bisa dimanipulasi karena sistem mencatat waktu dan pelaksana.”*

Operator digital juga menegaskan bahwa

*“Pimpinan bisa langsung lihat laporan secara real time. Ini membuat semuanya lebih terbuka.”*

Bahkan proses pelacakan dokumen menjadi lebih efisien karena semua tersimpan dalam server. Seorang personel menyatakan,

*“Sistem digital meminimalisir penghilangan dokumen karena semuanya tersimpan di server.”*

Digitalisasi administrasi di Polres Mamuju memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan transparansi dalam pengelolaan administrasi. Dengan sistem yang mencatat data dan aktivitas secara otomatis, pimpinan dapat mengakses dan memantau kinerja secara real time sehingga memudahkan pengawasan tanpa risiko manipulasi data. Kepala Bagian SDM menyatakan bahwa semua kegiatan tercatat secara otomatis dengan penandaan waktu dan pelaksana, sehingga data tersebut tidak dapat diubah sembarangan. Operator digital juga menambahkan bahwa kemampuan pimpinan untuk melihat laporan secara langsung memperkuat keterbukaan informasi. Selain itu, digitalisasi mempermudah proses pelacakan dokumen karena seluruh arsip tersimpan secara terpusat di server,

yang menurut salah satu personel sangat membantu dalam meminimalisir kehilangan dokumen dan menjamin keamanan data administrasi.

d. Akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi digital

Penerapan sistem digital juga mendukung prinsip akuntabilitas karena setiap aktivitas tercatat dalam log sistem yang dapat ditelusuri. Seorang operator menyebutkan,

“Setiap login ada ID pengguna, jadi semua aktivitas bisa dilacak. Ini meningkatkan tanggung jawab individu.”

Sementara itu, pimpinan unit menyampaikan,

“Kami diwajibkan membuat laporan berkala yang terintegrasi dengan sistem pusat. Semua bisa diaudit.”

Bahkan personel administrasi mengakui adanya peningkatan kehati-hatian dalam bekerja karena jejak digital membuat mereka tidak bisa sembarangan.

“Kalau salah input data, langsung kelihatan siapa yang input. Jadi kami lebih hati-hati sekarang.

Kepala seksi keuangan juga menambahkan bahwa sistem ini membuat keterlambatan atau ketidaksesuaian dapat langsung terdeteksi oleh pimpinan.

Penerapan sistem administrasi digital di Polres Mamuju secara signifikan mendukung prinsip akuntabilitas, karena setiap aktivitas yang dilakukan oleh pengguna tercatat dalam log sistem yang dapat dilacak dengan jelas. Seorang operator menjelaskan bahwa setiap pengguna memiliki ID login sehingga seluruh aktivitas mereka dapat dipantau, yang pada akhirnya meningkatkan rasa tanggung jawab individu dalam

menjalankan tugasnya. Pimpinan unit juga menegaskan bahwa mereka diwajibkan menyusun laporan berkala yang terintegrasi dengan sistem pusat, sehingga seluruh proses administrasi dapat diaudit dengan mudah. Selain itu, personel administrasi mengaku menjadi lebih berhati-hati dalam bekerja karena adanya jejak digital yang membuat kesalahan dalam input data langsung dapat diketahui oleh pihak terkait. Kepala seksi keuangan menambahkan bahwa sistem ini memungkinkan pimpinan untuk segera mendeteksi keterlambatan maupun ketidaksesuaian dalam proses administrasi, sehingga memperkuat akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi kepolisian.

e. Ketersediaan pelatihan bagi SDM

Terkait pelatihan, sebagian besar responden menyebutkan bahwa pelatihan pernah diberikan, tetapi tidak dilakukan secara rutin dan menyeluruh. Kepala Bagian SDM menjelaskan,

“Sudah ada pelatihan awal dari Mabes Polri, tapi belum ada pelatihan lanjutan secara berkala.”

Seorang pimpinan unit mengungkapkan bahwa pelatihan hanya dilakukan secara internal dan belum menjangkau seluruh personel,

“Kami biasanya mengadakan pelatihan internal, tapi hanya terbatas pada unit-unit tertentu.”

Banyak personel akhirnya harus belajar sendiri atau bertanya kepada rekan kerja. Seorang staf menuturkan,

“Pelatihan belum merata. Banyak personel baru yang belum tahu cara pakainya dengan benar.”

Terkait pelatihan bagi sumber daya manusia dalam penggunaan sistem digital administrasi di Polres Mamuju, sebagian besar responden menyatakan bahwa pelatihan memang pernah diberikan, namun pelaksanaannya belum rutin dan belum menyeluruh. Kepala Bagian SDM mengungkapkan bahwa pelatihan awal telah dilaksanakan oleh Mabes Polri, tetapi pelatihan lanjutan secara berkala masih belum tersedia. Seorang pimpinan unit menambahkan bahwa pelatihan yang dilakukan umumnya bersifat internal dan terbatas hanya pada beberapa unit tertentu, sehingga tidak menjangkau seluruh personel secara merata. Akibatnya, banyak personel harus belajar secara mandiri atau mengandalkan bantuan rekan kerja dalam mengoperasikan sistem digital. Seorang staf juga menuturkan bahwa banyak personel baru yang belum memahami cara penggunaan alat digital dengan benar karena pelatihan yang belum merata. Kondisi ini menunjukkan pentingnya penyelenggaraan pelatihan yang rutin dan sistematis agar seluruh SDM di Polres Mamuju memiliki kompetensi digital yang memadai.

Dalam penelitian ini, juga dilakukan observasi yang bertujuan mengamati langsung proses administrasi digital dan mengidentifikasi unsur transparansi dan akuntabilitas dalam praktik. Jenis observasi yang dilakukan yaitu Partisipatif Non-Intervensi. Objek observasi yaitu ruang administrasi umum, ruang kepegawaian, ruang teknologi informasi, dan kegiatan pelaporan administrasi.

Adapun hasil observasi dituangkan dalam bentuk tabel berikut ini.

Tabel. 4.2 Hasil Observasi Proses Administrasi Digital Polres Mamuju

Aspek yang Diamati	Indikator	Keterangan / Catatan Lapangan
1. Penggunaan sistem digital administrasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penggunaan komputer dan aplikasi digital</li> <li>- Ketersediaan SOP digital atau pedoman elektronik</li> </ul>	Komputer dan aplikasi seperti SIMPEG, E-Laporan, dan SIPP digunakan dalam sebagian besar ruang administrasi. Namun, SOP digital belum tersedia di seluruh unit.
2. Transparansi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Akses informasi kegiatan oleh pimpinan</li> <li>- Display informasi secara terbuka</li> <li>- Proses terdokumentasi</li> </ul>	Di ruang kepegawaian, pimpinan dapat memantau aktivitas personel melalui sistem real-time. Tidak terdapat display digital publik. Alur administrasi tercatat otomatis di sistem.
3. Akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktivitas tercatat dalam sistem</li> <li>- Login dan ID pengguna dapat ditelusuri</li> <li>- Laporan digital</li> </ul>	Aktivitas administratif terekam melalui akun pengguna masing-masing. Sistem menampilkan nama petugas yang melakukan input. Tersedia laporan bulanan berbasis digital.
4. Kesiapan dan kompetensi SDM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personel mengoperasikan sistem dengan lancar</li> <li>- Adanya pelatihan, panduan, atau bantuan teknis</li> </ul>	Sebagian besar personel tampak lancar mengoperasikan sistem, namun personel senior masih terlihat kurang familiar. Tidak ditemukan jadwal pelatihan atau panduan terpajang.

5. Hambatan/faktor penghambat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gangguan sistem</li> <li>- Ketergantungan manual</li> <li>- Kesulitan teknis personel</li> </ul>	Gangguan jaringan dan komputer lambat sering terjadi. Masih ada dokumen rahasia yang dikelola secara manual. Beberapa staf muda membantu staf lain yang kesulitan teknis.
-------------------------------	---	---

Sumber data: hasil observasi

Berdasarkan hasil observasi, penerapan sistem digital administrasi di Polres Mamuju telah berlangsung secara cukup baik, terutama pada aspek penggunaan aplikasi, pencatatan aktivitas, dan akses pimpinan terhadap informasi. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti ketimpangan kompetensi SDM, kurangnya pelatihan yang sistematis, dan gangguan teknis infrastruktur. Upaya peningkatan transparansi dan akuntabilitas sudah terlihat, namun masih perlu penguatan melalui pelatihan rutin, penyediaan SOP digital, serta peningkatan fasilitas teknis.

### **3. Responsivitas dan Partisipasi SDM dalam Mengatasi Hambatan Penggunaan AK, Serta Implementasi Teknologi yang Mencerminkan Prinsip Keadilan dan Ekonomi dalam Pelayanan Administrasi Kepolisian**

Data yang disajikan berikut ini merupakan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 21-26 Mei 2025. Wawancara dilakukan terhadap 10 orang responden dari kepolisian Polres Mamuju. Tujuan wawancara ini adalah untuk menggali persepsi dan pengalaman SDM terkait responsivitas, partisipasi, serta nilai keadilan dan efisiensi ekonomi dalam penerapan alat komunikasi/administrasi kepolisian digital (AK).

Jenis wawancara yang dilakukan adalah semi terstruktur dengan fokus pada empat indikator yaitu: responsivitas SDM, partisipasi SDM, aspek keadilan, dan aspek ekonomi (efisiensi).

a. Responsivitas SDM dalam Menghadapi Hambatan Teknologi

Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas responden menunjukkan respons yang cepat dan adaptif saat menghadapi kendala dalam penggunaan sistem digital atau alat komunikasi (AK). Mereka memiliki kesadaran tinggi terhadap pentingnya pelayanan yang tidak terganggu oleh kendala teknis.

Salah satu responden mengatakan,

“Kalau ada gangguan sistem, biasanya saya langsung koordinasi dengan tim IT atau atasan. Jangan sampai pekerjaan menumpuk atau terlambat gara-gara masalah teknis.”

Responden lain menyatakan bahwa prosedur pelaporan gangguan sudah cukup jelas dan terstruktur:

“Kami punya grup WA khusus untuk laporan gangguan, jadi kalau ada error langsung disampaikan dan ditangani. Biasanya cepat, apalagi kalau menyangkut pelaporan harian.”

Namun, ada juga responden yang mengeluhkan keterlambatan penanganan pada waktu-waktu tertentu:

*“Kadang kalau gangguan pas akhir pekan, agak lambat juga penanganannya karena petugas teknis tidak selalu standby.”*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa SDM di Polres Mamuju umumnya memiliki tingkat responsivitas yang cukup baik dalam menghadapi hambatan penggunaan teknologi administrasi kepolisian. Tindakan langsung seperti koordinasi dengan tim teknis dan pemanfaatan

media komunikasi internal (seperti grup WhatsApp) menandakan adanya budaya kerja yang tanggap terhadap gangguan sistem.

Kutipan dari beberapa responden mencerminkan adanya kesadaran kolektif akan pentingnya kontinuitas pelayanan, serta mekanisme informal yang efektif dalam menyelesaikan permasalahan teknis. Ini menunjukkan bahwa, meskipun belum semua hambatan dapat diatasi secara sistematis, namun pola respons SDM telah cukup adaptif dan proaktif.

Dapat diinterpretasikan bahwa responsivitas merupakan salah satu kekuatan utama dalam penerapan administrasi kepolisian digital di Polres Mamuju. Namun, masih terdapat celah dalam kesiapsiagaan teknis, terutama saat akhir pekan atau di luar jam kerja, yang bisa menjadi faktor risiko dalam menjaga kelancaran sistem secara konsisten.

#### b. Partisipasi SDM dalam Penggunaan dan Evaluasi Sistem Digital

Tingkat partisipasi SDM dalam pengembangan dan evaluasi sistem digital cukup beragam. Sebagian besar merasa dilibatkan secara informal, meskipun belum secara sistematis.

Salah satu responden menyampaikan,

“Kami kadang diajak rapat kecil atau dimintai masukan kalau ada pembaruan sistem, meskipun tidak resmi seperti forum.”

Yang lain menambahkan adanya saluran saran melalui atasan langsung:

“Biasanya kami sampaikan masukan ke kepala bagian, nanti dia yang teruskan ke pengembang sistem.”

Namun, responden lain merasa partisipasinya masih terbatas:

“Sejujurnya, kami jarang diajak bicara soal sistem. Kami hanya pakai saja apa yang sudah disiapkan.”

Hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat partisipasi SDM dalam pengembangan dan evaluasi sistem digital masih belum merata dan belum terstruktur secara formal. Beberapa personel merasa bahwa mereka berkontribusi melalui mekanisme informal seperti diskusi kecil, masukan personal, atau pelaporan melalui atasan. Hal ini menunjukkan adanya niat baik dalam membuka ruang partisipasi, namun belum diiringi oleh sistem yang terencana dan terdokumentasi.

Kutipan responden pertama dan kedua mengindikasikan bahwa partisipasi memang ada, namun bersifat top-down dan tidak institusional. Responden ketiga bahkan menunjukkan bahwa sebagian SDM merasa hanya sebagai pengguna akhir, tanpa akses untuk menyampaikan ide atau kritik terhadap sistem.

Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa partisipasi SDM di Polres Mamuju dalam evaluasi dan pengembangan sistem digital masih tergolong parsial dan tidak sistematis. Hal ini berpotensi menghambat optimalisasi sistem karena tidak semua masukan dari pelaksana teknis terserap dengan baik. Selain itu, kurangnya pelibatan formal juga dapat mengurangi rasa kepemilikan SDM terhadap sistem yang mereka operasikan.

c. Aspek Keadilan

Dari wawancara, sebagian besar responden merasa bahwa penerapan teknologi di lingkungan Polres Mamuju sudah cukup adil dalam hal distribusi dan akses.

Seorang responden menjelaskan,

*“Menurut saya, semua unit sudah punya perangkat dan akses yang sama. Pelatihan juga terbuka, tinggal kita mau ikut atau tidak.”*

Senada dengan itu, responden lain menambahkan,

*“Kami di bagian kepegawaian dapat kesempatan yang sama dengan bagian lain. Tidak ada yang dibeda-bedakan.”*

Namun, satu responden mengungkapkan masih ada unit tertentu yang tertinggal dalam hal pemanfaatan sistem:

*“Beberapa unit lapangan mungkin kurang maksimal karena masih banyak kerja manual. Tapi itu juga karena kondisi kerja mereka berbeda.”*

Temuan menunjukkan bahwa persepsi terhadap keadilan akses dan distribusi teknologi di Polres Mamuju relatif positif. Sebagian besar responden menyatakan bahwa perangkat, pelatihan, dan akses ke sistem digital telah diberikan secara merata antarunit. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip keadilan dalam pengadaan dan pengelolaan sumber daya teknologi telah diupayakan oleh institusi.

Namun, adanya pernyataan dari salah satu responden yang menunjukkan bahwa unit lapangan masih tertinggal dalam pemanfaatan sistem digital memberikan indikasi adanya kesenjangan fungsional. Keteringgalan ini tampaknya bukan disebabkan oleh diskriminasi akses,

melainkan oleh perbedaan karakteristik pekerjaan, seperti medan kerja, ketersediaan infrastruktur, atau tuntutan operasional yang lebih dinamis dan konvensional.

Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa prinsip keadilan dalam penerapan teknologi di Polres Mamuju telah dijalankan dengan baik dalam hal kesetaraan akses dan kesempatan pelatihan. Namun demikian, keadilan fungsional belum sepenuhnya tercapai, terutama pada unit-unit yang memiliki tugas lapangan atau bersifat non-administratif. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan adaptif dalam kebijakan digitalisasi agar tidak bersifat seragam, tetapi disesuaikan dengan kebutuhan dan tantangan masing-masing unit.

d. Aspek Ekonomi (Efisiensi)

Mayoritas responden menyampaikan bahwa penerapan sistem digital telah membantu meningkatkan efisiensi, baik dari segi waktu maupun biaya.

Salah satu responden mengungkapkan,

“Dulu kita harus cetak dan arsip manual, sekarang cukup input dan simpan di sistem. Lebih hemat kertas dan waktu.”

Responden lainnya menegaskan adanya penghematan sumber daya,

“Penggunaan digital membuat kami bisa kerja lebih cepat. Tidak perlu bolak-balik antar ruangan karena semua sudah online.”

Namun, masih terdapat kendala dalam optimalisasi sistem:

“Sayangnya, masih ada perangkat yang rusak dan tidak diganti, jadi efisiensinya belum maksimal.”

Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas responden merasakan adanya peningkatan efisiensi dalam pelayanan administrasi setelah penerapan sistem digital. Efisiensi ini terlihat dalam dua hal utama:

- 1) Penghematan Waktu dan Prosedur: Proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat diselesaikan lebih cepat karena digitalisasi memungkinkan penyimpanan dan pengiriman dokumen dilakukan secara daring. Hal ini mengurangi ketergantungan pada pengarsipan fisik serta meminimalisasi pergerakan antarunit, sebagaimana disebutkan oleh responden bahwa “tidak perlu bolak-balik antar ruangan karena semua sudah online.”
- 2) Penghematan Sumber Daya: Adanya peralihan dari dokumen cetak ke digital memberikan dampak signifikan terhadap pengurangan penggunaan kertas dan biaya operasional lainnya. Ini menunjukkan bahwa prinsip ekonomi dalam pelayanan publik mulai diinternalisasi dalam praktik keseharian.

Namun demikian, muncul catatan penting dari salah satu responden bahwa belum semua perangkat dalam kondisi optimal. Beberapa unit masih mengalami kendala teknis karena perangkat yang rusak tidak segera diganti. Hal ini menjadi faktor penghambat efisiensi secara menyeluruh dan menunjukkan adanya celah dalam manajemen pemeliharaan dan pembaruan infrastruktur digital.

Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa penerapan teknologi digital di Polres Mamuju secara umum telah mencerminkan prinsip efisiensi

dan penghematan biaya, yang menjadi salah satu indikator utama dalam tata kelola administrasi modern. Akan tetapi, efisiensi ini belum maksimal karena masih ada ketidakseimbangan dalam ketersediaan dan pemeliharaan perangkat, yang jika tidak ditangani berpotensi menciptakan ketimpangan performa antarunit.

## **B. Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan mengkaji tingkat efisiensi dan efektivitas kompetensi sumber daya manusia (SDM) di Polres Mamuju dalam pengoperasian Alat Digitalisasi Administrasi Kepolisian (AK). Berdasarkan data wawancara terhadap sepuluh operator alat digital, ditemukan beberapa temuan utama yang dapat dibahas secara mendalam sebagai berikut:

### **a. Pemahaman dan Kompetensi SDM**

Mayoritas anggota kepolisian memiliki pemahaman yang cukup baik terhadap alat digitalisasi, terutama fungsi dasar sistem. Namun, ada kebutuhan pemahaman yang lebih mendalam terhadap fitur lanjutan, yang menunjukkan adanya gap kompetensi yang perlu diatasi. Hal ini sesuai dengan temuan oleh (Putra, 2022) yang menyatakan bahwa pemahaman pengguna terhadap teknologi baru sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem digital dalam institusi pemerintah. Mereka juga menekankan pentingnya pelatihan yang berkelanjutan agar pemanfaatan fitur secara maksimal dapat tercapai.

Selain itu, peran pimpinan yang mendorong penggunaan alat digital melalui instruksi langsung terbukti efektif meningkatkan adopsi teknologi di lapangan. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh (Nugroho, 2021) yang menegaskan

bahwa kepemimpinan transformasional sangat berpengaruh dalam mempercepat digitalisasi di sektor publik.

#### b. Kemampuan Teknik dan Kendala Teknis

Meski sebagian anggota sudah mengikuti pelatihan formal, masih terdapat banyak kendala teknis seperti jaringan yang lambat, sistem yang sering hang, serta kurangnya panduan tertulis. Kondisi ini menghambat optimalisasi penggunaan alat digital. Penemuan ini mengonfirmasi hasil studi oleh (Rahman, 2020) yang menemukan bahwa infrastruktur teknologi dan pelatihan teknis yang memadai merupakan kunci sukses implementasi digitalisasi administrasi di institusi pemerintahan.

Kendala terkait kurangnya pemahaman prosedur operasional juga mengindikasikan perlunya penguatan kompetensi teknis melalui pendampingan berkelanjutan dan ketersediaan panduan teknis yang komprehensif. Hal ini diperkuat oleh temuan (Saputra, 2023) yang menyoroti pentingnya pelatihan berbasis kebutuhan lapangan serta SOP yang jelas untuk meningkatkan kemampuan pengguna dalam mengelola sistem digital secara efektif.

#### c. Efisiensi dan Efektivitas Penggunaan Alat Digital

Sebagian besar responden menyatakan bahwa penggunaan alat digital memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi kerja, terutama dalam mempercepat proses administrasi dan pengarsipan. Efisiensi yang diperoleh memperlihatkan adanya pengurangan waktu proses yang sebelumnya memakan waktu berjam-jam menjadi hanya beberapa menit. Temuan ini konsisten dengan

penelitian terdahulu oleh (Rahmawati, 2021) yang melaporkan bahwa digitalisasi administrasi di institusi kepolisian mampu meningkatkan kecepatan dan ketepatan proses layanan publik.

Di sisi efektivitas, meskipun ada kesalahan input data, alat digital memfasilitasi koreksi kesalahan dengan lebih mudah dibandingkan sistem manual. Hal ini menunjukkan peningkatan kualitas data dan dokumentasi, yang menjadi indikator penting keberhasilan transformasi digital dalam administrasi kepolisian. Penemuan ini sejalan dengan studi oleh (Lestari, 2024) yang menyatakan bahwa sistem digitalisasi membantu meningkatkan akurasi dan transparansi data dalam pelayanan publik.

#### d. Dukungan Organisasi

Dukungan organisasi dari pimpinan cukup terasa dalam bentuk arahan dan pendampingan, tetapi masih minim dalam pelatihan rutin dan penyediaan SOP atau panduan teknis yang lengkap. Kurangnya dukungan organisasi yang terstruktur berpotensi menghambat optimalisasi pemanfaatan alat digital. Hal ini paralel dengan temuan oleh (Hidayat, 2023) yang menegaskan pentingnya komitmen organisasi dalam menyediakan fasilitas pelatihan dan dokumentasi lengkap untuk menjamin keberlangsungan dan keberhasilan implementasi teknologi.

Dengan demikian, secara keseluruhan, penggunaan alat digitalisasi administrasi di Polres Mamuju telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas kerja anggota kepolisian. Namun, untuk memaksimalkan manfaatnya, diperlukan peningkatan kompetensi teknis melalui pelatihan rutin, penyediaan panduan operasional yang jelas, serta peningkatan

infrastruktur pendukung. Dukungan pimpinan yang kuat juga harus diikuti dengan kebijakan dan fasilitas yang lebih konkret agar transformasi digital dapat berjalan berkelanjutan.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan administrasi kepolisian berbasis digital di Polres Mamuju telah berjalan secara luas dan menjadi bagian penting dalam aktivitas administrasi harian. Penggunaan berbagai aplikasi digital seperti SIPP, E-Laporan, dan SIMPEG telah mempercepat proses administrasi serta mempermudah pelaporan dan pengelolaan data. Namun, digitalisasi belum sepenuhnya merata di seluruh unit, khususnya untuk dokumen yang bersifat rahasia yang masih dikelola secara manual demi menjaga keamanan informasi. Tantangan utama yang dihadapi SDM meliputi keterbatasan kemampuan teknis, ketersediaan pelatihan yang belum rutin, serta kendala teknis seperti jaringan dan perangkat yang kurang optimal. Meskipun demikian, digitalisasi administrasi telah memberikan dampak positif signifikan terhadap transparansi dengan sistem yang mencatat aktivitas secara otomatis dan memungkinkan pemantauan kinerja secara real time, sehingga mencegah manipulasi data. Selain itu, aspek akuntabilitas juga diperkuat melalui pencatatan log aktivitas pengguna yang dapat dilacak, pemberlakuan laporan berkala yang dapat diaudit, serta peningkatan kehati-hatian personel dalam pengelolaan data digital. Namun, ketersediaan pelatihan masih menjadi kendala penting, di mana pelatihan yang diberikan belum merata dan kurang sistematis sehingga banyak personel baru harus belajar secara mandiri. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan penerapan administrasi digital yang mendukung transparansi dan akuntabilitas, Polres

Mamuju perlu memperkuat program pelatihan SDM secara berkelanjutan agar seluruh personel memiliki kompetensi digital yang memadai.

Hasil lain penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital dalam administrasi kepolisian di Polres Mamuju menunjukkan kecenderungan positif dari segi responsivitas SDM. Mayoritas personel mampu menanggapi kendala teknis secara cepat dan adaptif melalui koordinasi langsung dengan tim teknis maupun pemanfaatan media komunikasi internal seperti grup WhatsApp. Hal ini mencerminkan budaya kerja yang tanggap terhadap gangguan, meskipun masih terdapat keterbatasan dalam kesiapsiagaan, terutama saat akhir pekan atau di luar jam kerja.

Partisipasi SDM dalam evaluasi dan pengembangan sistem digital masih bersifat informal dan belum terstruktur secara sistematis. Beberapa pegawai merasa dilibatkan melalui diskusi kecil atau menyampaikan saran melalui atasan, tetapi banyak juga yang merasa hanya sebagai pengguna akhir. Ketidakterlibatan secara formal ini berpotensi menghambat optimalisasi sistem serta menurunkan rasa kepemilikan SDM terhadap inovasi digital yang diterapkan.

Dari segi keadilan, persepsi responden terhadap distribusi perangkat, akses, dan pelatihan relatif positif. Sebagian besar menyatakan bahwa fasilitas digital tersedia merata dan pelatihan terbuka bagi seluruh unit. Namun demikian, unit-unit lapangan dinilai masih tertinggal dalam pemanfaatan sistem digital, bukan karena ketidakadilan, melainkan karena tantangan pekerjaan yang lebih kompleks dan tidak sepenuhnya mendukung digitalisasi.

Aspek efisiensi juga menjadi keunggulan dari penerapan sistem digital. Responden merasakan manfaat nyata berupa penghematan waktu, tenaga, dan sumber daya seperti kertas dan biaya operasional lainnya. Digitalisasi berhasil mengurangi prosedur manual dan meningkatkan kecepatan pelayanan. Namun, efisiensi ini belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan perangkat rusak yang tidak segera diperbaiki atau diganti, yang berdampak pada kinerja sebagian unit.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Tingkat efisiensi dan efektivitas kompetensi SDM di Polres Mamuju dalam pengoperasian Alat Digitalisasi Administrasi Kepolisian (AK) berupa Alat Digitalisasi aplikasi Sistem Informasi Personil POLRI (SIPP) tergolong cukup baik, ditandai dengan pemahaman mayoritas anggota terhadap fungsi dasar alat digital dan kemampuan mengoperasikan tugas-tugas rutin secara efisien. Penggunaan alat ini secara signifikan mempercepat proses administrasi dan meningkatkan akurasi hasil kerja dibandingkan sistem manual. Namun, terdapat kendala teknis yang masih menghambat optimalisasi penggunaan, seperti gangguan jaringan dan keterbatasan pemahaman terhadap fitur lanjutan, yang menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi melalui pelatihan rutin serta dukungan organisasi yang lebih konkret, termasuk penyediaan panduan teknis dan SOP. Secara keseluruhan, penguatan kapasitas SDM dan peningkatan infrastruktur pendukung menjadi kunci utama untuk memastikan efektivitas dan efisiensi penggunaan alat digitalisasi administrasi di Polres Mamuju dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.
2. Penerapan administrasi kepolisian berbasis digital di Polres Mamuju telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan administrasi. Sistem digital yang digunakan memungkinkan pencatatan otomatis setiap aktivitas dan pelaporan secara real time, sehingga memudahkan pengawasan dan meminimalkan risiko manipulasi

data. Selain itu, jejak digital yang tercipta memperkuat tanggung jawab individu dalam menjalankan tugasnya dan mempermudah proses audit. Namun, optimalisasi penggunaan sistem ini masih terkendala oleh keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dan kurangnya pelatihan rutin yang sistematis. Oleh karena itu, pengembangan kapasitas SDM melalui pelatihan yang berkelanjutan sangat diperlukan untuk mendukung efektivitas administrasi digital dan menjamin penerapan prinsip transparansi serta akuntabilitas secara menyeluruh di Polres Mamuju.

3. Penerapan teknologi administrasi kepolisian (AK) di Polres Mamuju telah menunjukkan responsivitas yang cukup baik dari SDM dalam menghadapi hambatan teknis, serta telah mencerminkan prinsip keadilan dan efisiensi ekonomi dalam pelaksanaannya. SDM umumnya bersikap proaktif dan tanggap terhadap gangguan sistem, meskipun kesiapsiagaan teknis di luar jam kerja masih menjadi kendala. Partisipasi pegawai dalam pengembangan dan evaluasi sistem masih bersifat informal dan belum merata, yang dapat menghambat optimalisasi sistem secara keseluruhan. Di sisi lain, penerapan teknologi dinilai adil dalam hal akses dan distribusi, serta mampu meningkatkan efisiensi kerja, meskipun belum maksimal akibat keterbatasan pemeliharaan perangkat. Oleh karena itu, dibutuhkan penguatan sistem partisipatif dan perbaikan infrastruktur guna mendukung digitalisasi yang lebih inklusif, adil, dan berkelanjutan dalam pelayanan administrasi kepolisian.

## **B. Saran**

1. Pihak Polres Mamuju disarankan untuk secara berkala menyelenggarakan pelatihan teknis dan pendampingan khusus bagi seluruh personel yang terlibat dalam pengoperasian Alat Digitalisasi Administrasi Kepolisian (AK), serta menyediakan standar operasional prosedur (SOP) dan panduan tertulis yang mudah diakses. Hal ini penting untuk meningkatkan kompetensi teknis, meminimalkan kesalahan operasional, dan memastikan pemanfaatan alat digital secara maksimal dalam mendukung efisiensi serta efektivitas tugas administrasi kepolisian.
2. Untuk mendukung penerapan administrasi digital yang efektif, Polres Mamuju disarankan memperbaiki dan meningkatkan infrastruktur teknologi, termasuk jaringan internet dan perangkat keras yang digunakan. Selain itu, perlu diterapkan protokol keamanan data yang ketat, terutama untuk dokumen rahasia, guna menjaga kerahasiaan dan integritas informasi dalam sistem digital.
3. Bagi Instansi Polres Mamuju, disarankan untuk meningkatkan sistem pelibatan SDM secara formal dalam proses evaluasi dan pengembangan teknologi administrasi kepolisian. Selain itu, perlu adanya penguatan infrastruktur dan kesiapsiagaan teknis, termasuk mekanisme penanganan gangguan sistem di luar jam kerja, guna memastikan kelancaran pelayanan yang berkeadilan dan efisien.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan pendekatan kuantitatif atau kombinasi metode (mixed methods) untuk

mengukur lebih detail tingkat efektivitas dan persepsi keadilan digital secara statistik. Penelitian dapat pula diperluas ke satuan wilayah kepolisian lain untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang penerapan teknologi administrasi di institusi kepolisian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, J. (2014). . *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arifin, Z. (2021). Hubungan Kompetensi SDM dan Implementasi Teknologi di Institusi Kepolisian. *Journal of Public Administration*, 14(1), 45-60.
- Christover, S. H. (2023). Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya. *Journal of Village Innovation*, 10(2), 55-70.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Fauzan, R. (2019). Triangulasi Data dalam Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif. *Social Research Journal*, 8(2), 23-35.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, R. &. (2023). Komitmen Organisasi dan Pelatihan sebagai Pendukung Implementasi Teknologi Digital di Sektor Publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, 12(2), 89-101.
- Lestari, N. &. (2024). Dampak Sistem Digitalisasi terhadap Akurasi Data Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 15(1), 33-47.
- Miles, M. B. (2024). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook (2nd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Nasution, A. (2021). Reformasi Birokrasi dan Peningkatan Pelayanan Publik. *Governance and Public Policy Journal*, 15(2), 77-94.
- Nugroho, D. (2021). Peran Kepemimpinan Transformasional dalam Digitalisasi Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 45-58.
- Prasetyo, D. (2020). Desain Strategi Manajemen Perubahan dalam Digitalisasi Pelayanan Publik. *Journal of Change Management*, 12(1), 89-102.
- Prasodjo, A. (2023). Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik. *Journal of Public Service Innovation*, 15(1), 45-58.
- Purnomo, A. (2019). Desain Pelatihan Berbasis Kebutuhan SDM: Pendekatan pada Sektor Publik. *Journal of Human Resource Development*, 12(2), 67-84.

- Putra, A. &. (2022). Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Efektivitas Implementasi Teknologi Informasi di Instansi Pemerintah. *Jurnal Sistem Informasi*, 18(2), 123-135.
- Rachman, A. (2024). Digital Literacy and Public Administration. *Journal of Innovation*, 7(2), 55-70.
- Rahman, M. S. (2020). Infrastruktur Teknologi dan Pelatihan sebagai Faktor Penentu Keberhasilan Digitalisasi Administrasi Pemerintahan. *Jurnal Teknologi Informasi*, 11(3), 210-223.
- Rahmawati, S. (2021). Digitalisasi Administrasi dan Peningkatan Efisiensi Layanan Kepolisian. *Jurnal Manajemen Publik*, 10(2), 98-110.
- Saputra, I. &. (2023). Pendekatan Pelatihan Berbasis Kebutuhan untuk Meningkatkan Kompetensi Pengguna Sistem Digital. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi*, 9(1), 75-88.
- Siregar, H. (2020). Dukungan Kebijakan terhadap Transformasi Digital di Sektor Publik. *Journal of Policy Studies*, 9(3), 56-71.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Sukomardojo, P. N. (2023). Transformasi Digital dalam Administrasi Publik dan Dampaknya terhadap Kesadaran Politik Ekonomi. *Journal of Administrative Transformation*, 14(3), 88-102.
- Sutrisno, D. (2021). "The Role of Technology in Modern Policing." *Journal of Police Innovation*, 14(3). *Journal of Police Innovation*, 14(3), 47-65.
- Widodo, T. (2024). Dimensi Kompetensi dalam Pengelolaan Administrasi Publik. *Journal of Public Administration and Policy*, 8(3), 89-101.
- Wijaya, F. (2022). Keberlanjutan dalam Transformasi Digital di Organisasi Publik. *Journal of Digital Governance*, 15(1), 78-92.
- Wijaya, F. R. (2024). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi di Kelurahan Bulak Kota Surabaya. *Journal of E-Government Studies*, 16(2), 34-50.
- Yuliani, R. (2022). Resistensi terhadap Perubahan dalam Implementasi Teknologi Baru: Studi pada Sektor Publik. *Journal of Organizational Dynamics*, 15(1), 23-41.
- Zuraida, L. H. (2023). Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Program Kalimasada di Kelurahan Keputih, Kota Surabaya. . *Journal of Public Service Development*, 11(4), 67-81.



## HALAMAN PENGESAHAN UJIAN TESIS

Nama : NATALIANUS MALO TOMBI  
NPM : 0910581124008  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Judul Tesis : ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) DALAM PENGGUNAAN ALAT DIGITALISASI ADMINISTRASI KEPOLISIAN DI POLRES MAMUJU

**Tesis ini telah dipertahankan dan diuji oleh tim penguji di sidang ujian Tesis pada tanggal, 19 November 2025 dan dinyatakan LULUS dengan gelar Magister Administrasi Publik (M.A.P)**

### Tim Penguji :

Ketua : Dr. Ir. Muh. Rais Rahmat Razak, M.Si. (.....*msr*.....)  
Sekretaris : Dr. Ahmad Mustanir, M.Si. (.....*ahm*.....)  
Anggota : 1. Prof.Dr. H. Jamaluddin, S.Sos.,M.Si. (.....*jam*.....)  
2. Prof. Dr. Muliani S, M.Si. (.....*mul*.....)  
3. Dr. Muhammad Nur, M.Si. (.....*mun*.....)

### Disahkan Oleh :

Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik

Dr. Nuraini Kasman, M.Pd.

NIDN: 0014026502

Dr. Andi Nilwana, S.E, M.Si.

NIDN: 0901096401