



PENGEMBANGAN APLIKASI POLRI SUPER APP GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN KEPOLISIAN DALAM RANGKA MEMELIHARA KEAMANAN DALAM NEGERI

**PENGEMBANGAN APLIKASI POLRI SUPER APP
GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN KEPOLISIAN DALAM
RANGKA MEMELIHARA KEAMANAN DALAM NEGERI**

OLEH

RUDI SETIAWAN, S.I.K., S.H., M.H.
INSPEKTUR JENDERAL POLISI

LEMBAGA KETAHANAN NASIONAL
REPUBLIC INDONESIA



**PENGEMBANGAN APLIKASI POLRI SUPER APP
GUNA PENINGKATAN PELAYANAN KEPOLISIAN
DALAM RANGKA MEMELIHARA KEAMANAN DALAM NEGERI**

Oleh :

Rudi Setiawan S.I.K., S.H., M.H

Inspektur Jenderal Polisi



**KERTAS KARYA ILMIAH PERSEORANGAN (TASKAP)
PROGRAM PENDIDIKAN SINGKAT ANGKATAN (PPSA- XXIV)
LEMBAGA KETAHANAN NASIONAL
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr Wb, salam sejahtera bagi kita semua.

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penulis dapat merampungkan salah satu persyaratan penyelesaian tugas dalam Program Pendidikan Singkat Angkatan XXIV Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia (Lemhannas RI), yaitu tugas Kertas Karya Perorangan (TASKAP) dengan judul: **“PENGEMBANGAN APLIKASI POLRI SUPER APP GUNA PENINGKATAN PELAYANAN KEPOLISIAN DALAM RANGKA KEAMANAN DALAM NEGERI”**

Banyak pihak yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan Program PPSA di Lemhannas-RI maupun dalam penyusunan TASKAP ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak tersebut, institusi maupun pribadi yang antara lain berikut ini:

1. Lemhannas-RI, khususnya Program Pendidikan Singkat Angkatan XXIV Lemhannas RI Tahun 2023, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperkaya ilmu dan pengalaman yang luar biasa dalam kancah pendidikan strategis kenegaraan.
2. Bapak Gubernur Lemhannas-RI beserta seluruh pimpinan Lemhannas-RI, yang memberikan kepercayaan dan kesempatan kepada seluruh peserta PPSA XXIV Lemhannas-RI Tahun 2023 untuk mengikuti seluruh program dan kegiatan yang telah dirancang sedemikian rupa, sehingga secara pribadi penulis dapat memetik pengalaman dan wawasan seluas-luasnya.
3. Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), sebagai institusi tempat penulis mengabdikan diri kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan yang telah memberikan peluang serta kesempatan untuk menempuh pendidikan strategis di Lemhannas-RI.

4. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Bapak Prof. Dr. Ir. Dadan Umar Daihani, D.E.A. selaku Tutor Taskap kami yang telah membimbing dan menuntun penulisan Taskap ini. Ilmu dan pengalaman yang diberikannya telah memperkaya pengetahuan penulis.

5. Terima kasih juga kepada Tim Penguji Taskap serta semua pihak yang telah membantu dan membimbing Taskap ini sampai terselesaikan sesuai waktu dan ketentuan yang dikeluarkan oleh Lemhannas RI.

Penulis menyadari bahwa kualitas Taskap ini masih memiliki kekurangan secara akademis, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati mohon adanya masukan dalam penyempurnaan naskah ini.

Semoga Taskap ini dapat memberikan masukan yang positif kepada pemerintah, khususnya Lemhannas-RI dan Polri, dalam rangka pengabdian kepada Bangsa dan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang kita cintai dan banggakan.

Sekian dan terima kasih. Wassalamualaikum Wr Wb.

Jakarta, Oktober 2023

Penulis



PERNYATAAN KEASLIAN

1. Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rudi Setiawan S.I.K., S.H., M.H

Pangkat : Inspektur Jenderal Polisi

Jabatan : Staf Ahli Kapolri

Instansi : Kepolisian Republik Indonesia

Alamat : Jl. Trunojoyo No.3, RT.2/RW.1, Selong, Kec. Kebayoran Baru,
Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Sebagai peserta Program Pendidikan Singkat Angkatan (PPSA) Ke XXIV tahun 2023 menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

- a. Kertas karya Ilmiah Perorangan (Taskap) yang saya tulis adalah asli.
 - b. Apabila ternyata atau sebagian atau seluruhnya tulisan taskap ini terbukti tidak asli atau plagiasi, maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus pendidikan.
2. Demikian pernyataan keaslian ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Jakarta, Oktober 2023

Penulis

RUDI SETIAWAN S.I.K., S.H., M.H
INSPEKTUR JENDERAL POLISI

LEMBAR PERSETUJUAN TUTOR TASKAP

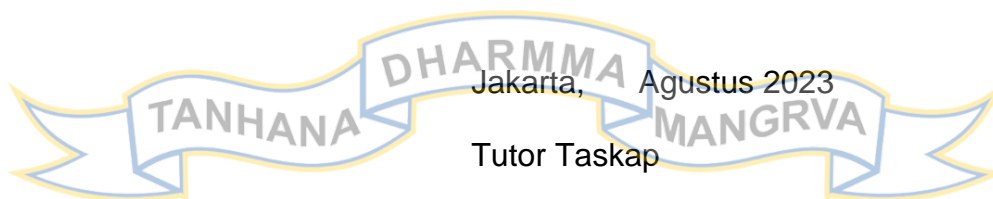
Yang bertanda tangan di bawah ini Tutor Taskap dari:

Nama : Rudi Setiawan S.I.K., S.H., M.H

Peserta : Program Pendidikan Singkat Angkatan (PPSA) Ke-XXIV

Judul Taskap : Pengembangan Aplikasi Polri Super App Guna Peningkatan Pelayanan Kepolisian Dalam Rangka Keamanan Dalam Negeri.

Taskap tersebut di atas telah dituliskan “sesuai” dengan Petunjuk Teknis tentang Penulisan Ilmiah Peserta Pendidikan Lemhannas RI Tahun 2022, karena itu “layak” dan “disetujui” untuk diuji.



Jakarta, Agustus 2023

Tutor Taskap

Prof. Dr. Ir. Dadan Umar Daihani, D.E.A

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN..... | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN TUTOR TASKAP..... | iv |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| | |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| 1. Latar Belakang | 1 |
| 2. Perumusan Masalah..... | 6 |
| 3. Maksud dan Tujuan..... | 7 |
| 4. Ruang Lingkup dan Sistematika..... | 7 |
| 5. Metode dan Pendekatan | 8 |
| 6. Pengertian | 10 |
| | |
| BAB II. LANDASAN PEMIKIRAN | |
| 7. Umum..... | 12 |
| 8. Peraturan Perundang-undangan | 13 |
| 9. Data dan Fakta | 17 |
| 10. Kerangka Teoritis | 25 |
| 11. Pengaruh Lingkungan Strategis | 32 |
| | |
| BAB III. PEMBAHASAN | |
| 12. Umum | 46 |
| 13. Mengembangkan Literasi Digital Masyarakat Dalam Memanfaatkan Layanan Kepolisian Berbasis Elektronik melalui Aplikasi Polri | 47 |
| 14. Meningkatkan Sistem Layanan Kepolisian Berbasis Elektronik | 51 |

15. Konsepsi Pengembangan Aplikasi Polri Super App Guna Peningkatan Pelayanan Kepolisian dalam Rangka Kamdagri.. 55

BAB IV. PENUTUP

16. Simpulan..... 82
17. Rekomendasi..... 85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ALUR PIKIR

RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 2.1. | Kebijakan, Program, Kegiatan dan Aksi Prioritas Kapolri terkait Teknologi Kepolisian | 22 |
| Tabel 2.2. | Jumlah Pengguna Internet dan Media Sosial Global Tahun 2018-2022 | 37 |
| Tabel 3.1. | Faktor-Faktor Pendorong terhadap Aplikasi Polri dalam Layanan Kepolisian | 58 |
| Tabel 3.2. | Faktor Pendorong Utama | 60 |
| Tabel 3.3. | Ciri-ciri Setiap Kutub | 62 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar 2.1. | Tampilan layar android pada aplikasi Polri Super App “Presisi” | 24 |
| Gambar 3.1. | Alur Hubungan antar <i>driving forces</i> | 59 |
| Gambar 3.2. | Matrik Skenario | 61 |
| Gambar 3.3. | Tools dalam Aplikasi Polri Super App | 70 |



BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perkembangan era digital umumnya dipandang sebagai perwujudan dari revolusi industri keempat atau Era Revolusi 4.0. Perubahan fundamental ini telah mengubah segala aspek kehidupan sehari-hari, mengubah cara orang mengambil keputusan, meningkatkan pengalaman konsumen, mengembangkan model bisnis inovatif, serta mengoptimalkan rantai nilai guna mencapai tingkat efisiensi yang sebelumnya belum pernah tercapai. Revolusi digital didorong oleh empat jenis teknologi yang, meskipun sudah ada sejak lama, baru-baru ini mengalami perkembangan pesat. Teknologi-teknologi tersebut mencakup jaringan seluler yang luas, teknologi cloud, Internet of Things, dan pengolahan data dalam skala besar¹.

Pertama, Internet Seluler. Perkembangan teknologi jaringan internet seluler dari 3G (WCDMA/HSPA) ke 4G (LTE) dan teknologi 5G telah mengambil alih perangkat jalur tetap sebagai gerbang utama yang digunakan orang untuk mengakses Internet. Menurut laporan Statista², lalu lintas internet melalui perangkat seluler mencapai lima miliar atau lebih dari 60 persen populasi internet global pada tahun 2022. Tren peningkatan adopsi internet seluler dapat dilihat di pasar digital yang sedang berkembang di mana jaringan seluler merupakan sarana utama akses internet. Kepemilikan seluler dan penggunaan internet diperkirakan akan terus tumbuh di masa depan, karena teknologi seluler menjadi lebih terjangkau dan tersedia dari sebelumnya.

Kedua, Teknologi Awan. Dulu, dalam sebuah perusahaan, penyimpanan data dijalankan secara konvensional menggunakan hard drive dan ruang

¹ Bahrin, Mohd Aiman Kamarul et al. (2016). "Industry 4.0: A Review On Industrial Automation And Robotic". *Jurnal Teknologi (Sciences & Engineering)*. Vol. 78 (6-13). 137–143

² Statista. (23 Januari 2023). "Mobile internet usage worldwide - Statistics & Facts". URL

penyimpanan. Semua data dikelola dalam pusat data milik mereka sendiri. Mengoperasikan pusat data ini membawa biaya yang signifikan. Namun, seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi telah menghasilkan teknologi yang dikenal sebagai Teknologi Awan (Cloud), yang menghadirkan penyimpanan berbasis server dengan kapasitas yang tidak terbatas. Konektivitas yang lebih murah dan cepat melalui Internet telah memungkinkan akses yang lebih mudah terhadap daya komputasi dari jarak jauh. Sejak tahun 2014, untuk pertama kalinya, volume informasi yang diproses melalui cloud melebihi penggunaan di lingkungan TI tradisional. Di Indonesia, tren komputasi awan semakin menanjak. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari CBNC Cloud, komputasi awan mengalami pertumbuhan gabungan tahunan sekitar 48% selama lima tahun terakhir, jauh melebihi laju pertumbuhan dunia³.

Ketiga, Internet of Things (IoT). IoT adalah pengembangan teknologi internet dimana objek atau perangkat tertanam dengan teknologi seperti sensor dan perangkat lunak, tujuannya adalah untuk berkomunikasi, mengontrol, menghubungkan, dan berbagi data melalui jaringan internet. IoT mendorong konektivitas internet yang lebih cepat dan handal, memungkinkan lebih banyak perangkat untuk terhubung dan dikendalikan dari jarak jauh. Hal ini juga memunculkan model bisnis dan operasional yang baru, termasuk produk inovatif seperti mobil tanpa pengemudi dan rumah pintar⁴.

Keempat, Big data. Dalam rutinitas harian, objek mengirimkan data setiap detik, dan dengan bantuan komputer dengan kemampuan analitik yang tinggi, data tersebut dapat digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan manusia dalam mengoptimalkan rantai pasokan dan proses bisnis di berbagai sektor. Lalu lintas data Internet yang mencapai 1,2 zetabyte pada tahun 2016, sebagaimana dilaporkan oleh IDC dalam "Ekosistem dan Tren Internet of Things," diperkirakan akan meningkat menjadi 41,6 miliar perangkat IoT yang terhubung dan menghasilkan 79,4 zettabyte data pada tahun 2025⁵. Di era digital

³ "Perkembangan *Cloud Computing* di Indonesia." (15 Februari 2022). URL.

⁴ Rony Setiawan (8 September 2021). Memahami Apa Itu Internet of Things. URL

⁵ "Tren Risiko Cyber Insurance di 2023". URL

yang semakin maju, jumlah data yang dihasilkan setiap hari terus meningkat secara eksponensial. Data ini mencakup berbagai aspek kehidupan kita, mulai dari transaksi online, data medis, catatan media sosial, hingga informasi yang dikumpulkan oleh sensor pada perangkat pintar (*smart devices*). Jumlah besar data ini memberikan peluang berharga bagi perusahaan, organisasi, dan individu untuk mengeksplorasi informasi, mengidentifikasi tren, dan membuat keputusan yang lebih baik.

Perkembangan teknologi digital dalam dua dekade terakhir sangat pesat yang ditandai dengan semakin terintegrasinya berbagai aktivitas manusia dengan Internet. Teknologi digital telah memengaruhi segala bidang, termasuk pemerintahan, industri, dan perubahan sosial dan pergeseran budaya yang luar biasa dalam masyarakat. Jumlah pengguna internet di seluruh dunia telah mencapai 5,16 miliar orang pada Januari 2023, atau 64,4% dari populasi global yang totalnya 8,01 miliar orang⁶. Khusus untuk Indonesia, bila pada tahun 1999 hanya 30 juta pengguna internet, maka memasuki tahun 2023 meningkat drastis yang mencapai 212,9 juta atau mencapai 77 persen dari total populasi Indonesia⁷.

Kendati banyak manfaat yang diterima manusia dari perkembangan teknologi saat ini, juga mengandung dampak yang dapat membahayakan pula. Berbagai persoalan dan ancaman yang tidak pernah dijumpai sebelumnya, hadir berkelindan dengan dengan kemudahan yang didapatkan manusia. Data dan informasi yang bertebaran dalam internet memiliki celah untuk disalahgunakan dengan beragam motif. *Hoax* (berita yang tidak jelas asal usulnya) dan *fake news* (informasi palsu yang dikabarkan bahkan oleh media resmi) mampu meresahkan dan dapat menimbulkan konflik dalam masyarakat. Begitupula kejahatan turut hadir dalam internet dengan pola, jenis dan modusnya yang semakin kompleks dan canggih, berdampak pada tingkat kerawanan sosial dan gangguan keamanan dan ketertiban dalam masyarakat. Fenomena tersebut memerlukan

⁶ Hootsuite (We Are Social) dan Meltwater. (26 Januari 2023). "Digital 2023: Global Overview Report."
URL

⁷ *Ibid.*

penanganan yang mumpuni, cepat, efektif, bahkan membutuhkan dukungan perangkat teknologi digital pula.

Sebagai representatif negara yang bertugas menjaga stabilitas dan ketertiban sosial, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, bantuan, dan layanan kepada warganya, institusi kepolisian dihadapkan pada tantangan yang semakin rumit karena kompleksitas, dinamika, dan keragaman dimensi permasalahan yang dihadapi. Pada sisi lain, masyarakat pun semakin menuntut kinerja kepolisian dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Tingginya harapan masyarakat pada profesionalitas kepolisian dan pengaruh perkembangan teknologi membawa kepolisian harus mampu melakukan akselerasi dalam pemanfaatan teknologi digital. Namun demikian, Layanan kepolisian di era digital memerlukan ide dan inovasi secara konseptual, tetapi juga praktis dan dapat bertindak pragmatis, dalam rangka menggeser pola-pola yang manual, parsial dan temporer menjadi modern, transparan, responsif dengan dinamika perubahan. Hal ini dikarenakan era digital membawa akselerasi teknologi yang super cepat, telah membawa perubahan – perubahan yang berimplikasi logis pada perubahan strategis maupun perubahan teknis.

Dalam konteks tersebut, Polri berbenah untuk lebih inovatif dan profesional agar dapat meningkatkan layanan kepolisian. Polri melakukan perubahan teknologi kepolisian yang lebih modern. Terdapat 6 (enam) domain utama yang tercantum dalam Master Plan Teknologi Informasi dan Komunikasi (MPTIK) Polri Tahun 2019- 2025 yang ditetapkan melalui Kep Kapolri: Kep/704/V/2018 guna mendukung pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Polri, yaitu 1) data dan informasi, 2) aplikasi, 3) infrastruktur teknologi informasi, 4) infrastruktur teknologi komunikasi, 5) keamanan teknologi informasi dan komunikasi, serta 6) SDM dan organisasi. Kemudian Polri menetapkan Rencana Strategis Kepolisian Negara Republik Indonesia Tahun 2020-2024 melalui Nomor: KEP/1132/V/2020 Tanggal 29 Mei 2020 yang salah satu tujuan dan sasaran strategisnya adalah modernisasi teknologi.

Selanjutnya, berbagai aplikasi dan layanan online dibangun oleh kepolisian, antara lain: 1) Aplikasi E-Rekpro yang diperuntukkan bagi masyarakat luas yang

ingin melakukan pendaftaran menjadi anggota Polri secara online. 2) Aplikasi MediaHub Polri yang menyajikan konten terkini tentang berbagai giat dan peristiwa di lingkungan Polri yang dapat dimanfaatkan secara internal Polri maupun masyarakat. 3) Beragam laman online berbentuk website yang dikelola oleh Satker Mabes Polri maupun Satker Kewilayahan.

Perkembangan layanan digital Polri tersebut dalam perjalanannya menghadapi dinamika dengan beragam permasalahan maupun tantangan. Tergelarnya berbagai macam layanan kepolisian berbasis elektronik tersebut di lingkungan Polri telah menghasilkan banyaknya data kepolisian yang sangat berharga. Hal tersebut menimbulkan potensi kerawanan akan data dan informasi yang terjadi pada pergelaran aplikasi di lingkungan Polri sangat besar dengan berbagai macam serangan siber baik dari dalam negeri maupun dari luar. Misalnya, platform hardware dan software yang digunakan berasal dari berbagai macam produk yang ada memungkinkan pula tingkat kehandalan produk yang digunakan dalam penggelaran aplikasi dapat diragukan. Selain itu, pengamanan data yang menjadi input utama pembuatan aplikasi rentan dengan kebocoran. Persoalan lain yang masih perlu pembenahan adalah digitalisasi data kepolisian yang sebagian masih bersifat sektoral pada fungsionalnya masing-masing dan belum dimanfaatkan secara maksimal dan optimal lintas fungsi (belum terintegrasi).

Polri terus melakukan transformasi digital agar dapat terus menerus meningkatkan kemampuan. Penerapan digitalisasi dalam pelayanan oleh Polri mampu mengubah pelayanan kepolisian yang selalu berinteraksi dengan masyarakat. Pada tahun 2021, Kapolri Jenderal Polisi Listyo Sigit Prabowo lalu mencanangkan Program Prioritas Kapolri, salah satunya adalah perubahan teknologi kepolisian modern. Kemudian pada November 2022, Polri meluncurkan aplikasi Polri Super Apps agar masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan berbagai layanan kepolisian. Aplikasi itu bertujuan menyederhanakan dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan prima dari kepolisian.

Aplikasi Polri Super App saat ini belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari jumlah unduhan melalui Google play store yang

hanya 100 ribu lebih. Bila dibandingkan dengan jumlah pengguna internet di Indonesia pada bulan Januari tahun 2023 mencapai 212,9 juta berdasarkan laporan Hootsuite (We Are Social) dan Meltwater bertajuk "Digital 2023", maka pengguna Aplikasi Super App masih sangat kecil, jauh dari harapan mengingat layanan kepolisian sangat penting dalam melayani maupun melindungi masyarakat.

Oleh karena itu, tantangan yang dihadapi dengan penggelaran aplikasi di lingkungan Polri yaitu mengintegrasikan data kepolisian yang berasal dari input data setiap Satker dan Satwil sehingga dapat diolah dan disajikan sesuai tujuan kebutuhan masing-masing, serta didukung akses terhadap data yang ada di luar institusi kepolisian. Digitalisasi tersebut harus responsif, cepat, mudah, tepat, akurat, aman, nyaman, selamat, transparan, akuntabel, informatif dan mudah diakses. Sehingga digitalisasi layanan kepolisian memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan dan perlindungan dari kejahatan maupun potensi ancaman keamanan. Aplikasi layanan kepolisian masih perlu terus dikembangkan seiring perkembangan masyarakat di era digital saat ini. Pengembangan aplikasi Polri Super App mampu menjawab persoalan-persoalan seperti berbagai layanan kepolisian yang belum terintegrasi secara online; Ketidaksiapan menanggapi kebutuhan *quick response* dari masyarakat; Lemahnya keamanan data (jaminan kerahasiaan data); Minimnya pemahaman masyarakat akan layanan kepolisian berbasis aplikasi online.



2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam Taskap ini adalah **“bagaimana mengembangkan Aplikasi Polri Super App sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepolisian dalam rangka memelihara keamanan dalam negeri ?”**

Adapun pertanyaan kajian dalam penulisan Taskap ini, sebagai berikut:

- a. Bagaimana mengembangkan literasi digital masyarakat dalam memanfaatkan layanan kepolisian berbasis elektronik?
- b. Bagaimana meningkatkan sistem layanan kepolisian berbasis elektronik?

- c. Bagaimana konsepsi pengembangan aplikasi Polri Super App guna meningkatkan layanan kepolisian?

3. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan dan menganalisis permasalahan dalam mengembangkan Aplikasi Polri Super App guna peningkatan pelayanan kepolisian, serta memecahkannya.

b. Tujuan

Tujuan penelitian Taskap ini sebagai sumbangan pemikiran, bahan masukan serta pertimbangan kepada pemangku kebijakan untuk memecahkan permasalahan yang dibahas.

4. Ruang Lingkup dan Sistematika

a. Ruang Lingkup

Pembahasan tentang transformasi digital Polri dalam Taskap ini dibatasi pada pengembangan aplikasi Polri Super App, mulai dari aspek kebijakan hingga upaya penerapannya sehingga dapat meningkatkan pelayanan Polri dalam rangka keamanan dalam negeri.

b. Sistematika

Penulisan Taskap ini disusun dengan tata urutan sebagai berikut:

1) **BAB I: PENDAHULUAN.**

Bab ini membahas apa saja yang menjadi latar belakang permasalahan, maksud dan tujuan penulisan Taskap, batasan ruang lingkup, sistematika penulisan, metode dan pendekatan yang digunakan, hingga beberapa penjelasan pengertian terkait istilah yang digunakan dalam penulisan Taskap ini.

2) **BAB II: LANDASAN PEMIKIRAN**

Dalam Bab ini dibahas tentang peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan hukum, sejumlah data dan fakta berkaitan dengan pengembangan aplikasi Polri Super App sehingga dapat meningkatkan pelayanan Polri dalam rangka keamanan dalam negeri.

3) **BAB III: PEMBAHASAN.**

Dalam Bab ini memaparkan hasil analisis persoalan menggunakan metode penelitian terkait pengembangan aplikasi Polri Super App sehingga menghasilkan konsep kebijakan strategis yang mampu meningkatkan pelayanan Polri dalam rangka keamanan dalam negeri.

4) **BAB IV: PENUTUP.**

Bab ini berisi simpulan yang memaparkan hasil analisa yang menjawab rumusan masalah yang terjabar dalam pertanyaan kajian dan disertai beberapa rekomendasi untuk dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi para pengambil kebijakan.

5. **Metode dan Pendekatan**

Adapun metode penulisan Taskap menggunakan analisis skenario (*Scenario planning*). Analisis *scenario planning* dalam metode Foresight mempertimbangkan beberapa tahap yang harus dilalui, seperti mengeksplorasi fakta-fakta, lalu mengemukakan persepsi terhadap fakta-fakta tersebut sehingga mampu menggambarkan beberapa skenario yang masuk akal tentang apa yang mungkin atau dapat terjadi, bukan yang seharusnya terjadi di masa depan. Seperti dikemukakan oleh Ringland⁸ bahwa perencanaan skenario (*Scenario planning*) secara tradisional menggunakan hasil yang mungkin (skenario) di masa depan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan (perencanaan), dan penekanannya telah berpindah

⁸ Ringland, Gill. (2002). *Scenario in Public Policy*. New York: John Wiley & Sons, Inc. h. 221

dalam beberapa tahun terakhir dari membangun skenario menjadi berhasil menggunakannya.

Scenario planning (Perencanaan Skenario) sering juga disebut dengan *scenario building* atau *scenario development*, merupakan suatu pendekatan untuk meramalkan potensi masa depan dalam berbagai alternatif. Meskipun berfungsi sebagai metode yang membantu dalam memahami kemungkinan masa depan, perencanaan skenario beroperasi dengan pendekatan yang sangat berbeda dari proyeksi dan ramalan (*forecasting*), dua metode yang juga membahas isu masa depan.⁹ Perbedaan utamanya adalah bahwa perencanaan skenario menghasilkan pandangan mengenai masa depan dalam beragam kemungkinan. Pendekatan yang umum digunakan adalah perencanaan skenario yang menghasilkan matriks dengan empat alternatif masa depan, masing-masing dengan narasi yang mencerminkan perbedaan satu sama lain. Keempat matriks tersebut menggambarkan skala narasi dari skenario paling diinginkan hingga skenario paling tidak diinginkan.

Pada intinya, perencanaan skenario adalah suatu metode untuk mengkaji masa depan melalui pemahaman atas berbagai kekuatan yang mendorong perubahan, yang dikenal sebagai faktor pendorong (*driving forces*), di tengah tingginya tingkat ketidakpastian, dan kontribusi pentingnya dalam membentuk jalannya masa depan. Pendekatan ini berfungsi dengan mengidentifikasi faktor-faktor ketidakpastian yang memiliki dampak terhadap arah masa depan kita. Identifikasi ini biasanya dilakukan dengan memerhatikan dengan seksama dinamika dalam lingkungan sosial, teknologi, ekonomi, lingkungan, dan politik. Dalam bahasa Inggris, pendekatan yang memerhatikan dinamika lingkungan ini dikenal sebagai STEEP, singkatan dari "*Social, Technology, Economy, Environment, and Politics*". Interaksi di antara semua faktor pendorong perubahan tersebut, terutama di antara dua *driving forces* yang paling krusial, akhirnya membentuk masa depan dalam empat 'scenarios', kisah, atau narasi yang berbeda.

⁹ Daniel Sparingga. (2022). "Membaca Masa Depan Indonesia: Sebuah Pendekatan Skenario". In *Scenario Planning, Dampak, dan Proyeksi di Berbagai Bidang pada Masa dan Pascapandemi COVID-19: Pandangan Para Pakar dan Praktisi*. Jakarta: BPK RI

Perencanaan Skenario mampu membantu kita mengenali berbagai rupa masa depan, perubahan-perubahannya, dan bagaimana itu semua berdampak pada kehidupan kita, pada dunia yang kita hidup di dalamnya. *Scenario planning* dapat menghindarkan kita dari kemendadakan, dari keterkejutan, dari ketidaksiapan, karena kita telah mengantisipasinya dengan menyusun sejumlah kebijakan strategis yang relevan¹⁰. *Scenario planning* adalah metode yang sangat berguna untuk para pengambil kebijakan yang bekerja dalam lingkungan dengan dinamika tinggi, serta mengambil rangkaian keputusan kompleks dan penuh risiko.”

Analisis *scenario planning* mempertimbangkan beberapa tahap yang harus dilalui, seperti mengeksplorasi fakta-fakta, lalu mengemukakan persepsi terhadap fakta-fakta tersebut sehingga mampu menggambarkan beberapa skenario yang masuk akal tentang apa yang mungkin atau dapat terjadi, bukan yang seharusnya terjadi di masa depan. Langkah-langkah dalam Perencanaan Skenario adalah sebagai berikut: menentukan Pokok Perhatian (Focal Concern), mengidentifikasi Faktor Pendorong (Driving Forces), menganalisis hubungan antara Faktor Pendorong, memilih Faktor Pendorong Kritis yaitu faktor yang memiliki pengaruh paling besar (Critical Driving Forces atau CDF), merumuskan matriks skenario, hingga akhirnya menyusun narasi-narasi skenario.

Adapun pendekatan Taskap ini adalah pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan sebuah permasalahan dengan seluas-luasnya melalui pengumpulan data yang sedalam-dalamnya sehingga menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati¹¹. Pendekatan kualitatif dengan perspektif kepentingan nasional, dengan analisis multidisiplin ilmu sesuai dengan kerangka teoritis yang digunakan.

6. Pengertian

- a. **Pengembangan** menurut KBBI diartikan sebagai proses, cara, perbuatan mengembangkan. Berdasarkan hal tersebut, maka istilah pengembangan

¹⁰ *Ibid.* h.22

¹¹ Moleong, Lexy J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Ed. Revisi)*. Bandung: PT Rosdakarya.

yang dimaksud dalam Taskap ini adalah suatu usaha yang dilakukan secara terarah dan terencana untuk membuat dan memperbaiki, sehingga menjadi produk yang semakin bermanfaat untuk meningkatkan kualitas sebagai upaya menciptakan mutu yang lebih baik.

- b. **Aplikasi Polri Super App** merupakan perangkat lunak (*software*) yang dijalankan oleh Polri dalam memberikan layanan kepolisian dengan beragam fungsi di dalamnya sebagai bagian dari penerapan dari rancang sistem berbasis elektronik.
- c. **Peningkatan** adalah “proses, cara, perbuatan meningkatkan (usaha, kegiatan, dan sebagainya)”¹². Secara umum, peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas.
- d. **Pelayanan Kepolisian** adalah rangkaian kegiatan dalam rangka memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; menegakkan hukum; dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.
- e. **Keamanan Dalam Negeri** adalah “suatu keadaan yang ditandai dengan terjaminnya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, serta terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat”¹³.
- f. **Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)** atau disebut juga dengan istilah *e-government* adalah “penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE”¹⁴.

¹² KBBI Online. “Peningkatan”. Sumber [Online]

¹³ Pasal 1 ayat 6, Undang-Undang No.2 Tahun 2002 Tentang Polri.

¹⁴ Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

BAB II

LANDASAN PEMIKIRAN

7. Umum

Landasan pemikiran dalam Taskap ini merupakan tinjauan terhadap permasalahan dari sudut pandang Regulasi, Data dan Fakta, kerangka teori serta dinamika lingkungan strategis, baik di tingkat global, regional maupun nasional. Regulasi yang dimaksud merupakan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan yang dikemukakan dalam Taskap ini. Adapun Data dan Fakta yang diperoleh dari hasil pengumpulan data, baik berupa data sekunder dan/atau primer yang relevan dengan pertanyaan kajian. Adapun kerangka teori digunakan sebagai landasan analisis yang dibangun untuk dijadikan alat bantu dalam menguraikan dan memecahkan masalah. Adapun pengaruh lingkungan strategis dipilah menjadi faktor eksternal yang mencakup lingkup global dan regional, dan faktor internal yang mencakup gatra sosial (*social determinants*) yaitu: gatra ideologi, politik, ekonomi, sosial budaya, serta pertahanan dan keamanan sebagai bagian dari aspek Ketahanan Nasional (gatra alamiah dan gatra sosial).

Pengembangan aplikasi Polri Super App dalam meningkatkan pelayanan kepolisian dalam rangka memelihara keamanan dalam negeri harus mencerminkan nilai-nilai Pancasila sebagai Pedoman dasar pelaksanaan pembangunan, karena merupakan fondasi dasar negara dan prinsip-prinsip fundamental bagi Indonesia. Pancasila bukan hanya norma panduan untuk semua aktivitas yang berhubungan dengan negara dan masyarakat, melainkan juga mencerminkan visi serta aspirasi bangsa. Dengan demikian, Pancasila berfungsi sebagai panduan yang menerangi pelaksanaan berbagai program dan tindakan pembangunan nasional. Ini seharusnya menjadi komitmen yang dianut oleh semua pengurus negara, elemen masyarakat, dan individu Indonesia.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, sebagai sumber hukum tertulis, mengandung prinsip-prinsip dasar yang membentuk dasar bagi pembuatan peraturan-peraturan organisasi lainnya. UUD NRI 1945 telah menetapkan bahwa Kepolisian adalah badan yang memiliki kewenangan dalam menjaga stabilitas dalam negeri, seperti yang dinyatakan dalam Pasal 30 ayat (4). Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat dari negara yang bertugas untuk memelihara ketertiban masyarakat, memberikan perlindungan, memberikan pelayanan kepada warga, dan menegakkan hukum. Formulasi norma ini memiliki arti bahwa Polri memiliki tanggung jawab untuk melindungi dan merawat masyarakat dari berbagai bentuk tindak kriminal, melayani kebutuhan masyarakat, serta menegakkan peraturan hukum.

Visi Indonesia Emas 2045 dibangun dengan 4 (Empat) Pilar Pembangunan, yaitu: 1) Pembangunan manusia serta penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi; 2) Pembangunan ekonomi berkelanjutan; 3) Pemerataan pembangunan; dan 4) Pemantapan ketahanan nasional dan tata kelola pemerintahan". Langkah strategis pemerintah dalam menggerakkan 4 Pilar Pembangunan melalui percepatan transformasi digital nasional. Menindaklanjuti langkah strategis tersebut, maka Polri pun melakukan transformasi digital melalui penerapan digitalisasi dalam pelayanan kepolisian.

8. Peraturan Perundang-undangan

a. Undang-undang RI Nomor 2 Tahun 2002 tentang kepolisian negara Republik Indonesia.

Undang-Undang kepolisian Negara Republik Indonesia menjelaskan fungsi kepolisian, sebagai berikut:

- 1) Pasal 2: "fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan Kamtibmas, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat".

2) Pasal 3 (1): “pengemban fungsi kepolisian adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dibantu oleh: Kepolisian khusus; penyidik pegawai negeri sipil; dan atau bentuk-bentuk pengamanan swakarsa”.

3) Pasal 4: tujuan Polri adalah “mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi HAM”.

b. Undang-undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik.

UU ITE dirumuskan dengan pertimbangan bahwa penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi harus terus dikembangkan untuk menjaga, memelihara, dan memperkuat persatuan dan kesatuan nasional berdasarkan peraturan perundang-undangan demi kepentingan nasional. Terkait dengan pemolisian secara elektronik, Pasal 4 UU ITE telah mengamanatkan bahwa, “untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, maka diperlukan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dengan tujuan untuk memberikan rasa aman, keadilan dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi”. Berdasarkan pada pasal tersebut, maka pemolisian secara elektronik juga dapat diimplementasikan untuk dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di bidang penegakan hukum dan pemeliharaan kamtibmas.

c. Undang-undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik ini dikembangkan dengan mempertimbangkan bahwa transparansi informasi kepada publik memiliki peran penting dalam memaksimalkan pengawasan masyarakat terhadap pelaksanaan tugas negara, entitas publik lainnya, dan

segala hal yang memiliki dampak pada kepentingan umum. Berdasarkan pertimbangan ini, maka penggunaan teknologi elektronik perlu diimplementasikan untuk lebih meningkatkan kemudahan masyarakat dalam mengawasi kinerja Kepolisian Republik Indonesia (Polri) melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

d. Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang ini dibentuk dengan mempertimbangkan tujuan untuk meningkatkan mutu dan menjamin penyediaan layanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip umum tata pemerintahan yang baik, serta untuk melindungi hak setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan layanan publik. Undang-Undang ini juga disusun dengan maksud untuk memberikan kepastian hukum dalam interaksi antara masyarakat dan lembaga penyedia layanan publik. Pasal 20 ayat (1) dan ayat (2) juga mengatur bahwa lembaga penyedia layanan publik harus merancang dan menetapkan standar layanan dengan mempertimbangkan kapabilitas penyedia layanan, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam merumuskan dan menetapkan standar layanan tersebut, lembaga penyedia layanan publik diharuskan untuk mengikutsertakan partisipasi masyarakat dan berbagai pihak terkait.

e. Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP)

Salah satu tujuan dibentuknya Undang-undang ini adalah untuk menjamin hak warga Negara atas perlindungan diri pribadi dan menumbuhkan kesadaran masyarakat serta menjamin pengakuan dan penghormatan atas pentingnya perlindungan data pribadi. UU PDP ini mengharuskan lembaga seperti Polri untuk melindungi data pribadi individu yang dikumpulkan melalui aplikasi. Hal ini berarti bahwa aplikasi yang dikembangkan oleh Polri harus mematuhi standar perlindungan data, seperti mengenkripsi data, mengamankan akses, dan menghindari

penggunaan yang tidak sah atau penyalahgunaan data pribadi. Aplikasi Polri harus memastikan bahwa data pribadi yang dikumpulkan hanya digunakan untuk tujuan yang jelas dan sah. UU PDP mengatur batasan penggunaan data pribadi dan mewajibkan Lembaga untuk menjaga data tersebut tetap aman.

f. Undang-undang RI Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) Tahun 2005-2025.

RPJPN 2005-2025 pada bagian hukum dan aparatur telah mengagendakan bahwa birokrasi harus mengalami perubahan dalam menyelesaikan beberapa permasalahan. Kesiapan aparat Polri dalam mengantisipasi proses demokratisasi perlu dicermati untuk dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas, dan kualitas yang prima dari kinerja organisasi publik. Revolusi TI juga harus mendorong perubahan manajemen penyelenggaraan negara dan pelayanan publik sehingga lebih cepat, baik, murah, dan menerapkan prinsip tata pemerintahan yang baik.

g. Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan yang dikeluarkan oleh Presiden mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ini memiliki tujuan untuk mewujudkan administrasi pemerintahan yang bersih, efektif, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan, sambil juga menyediakan layanan publik yang bermutu dan terpercaya. Selain itu, peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan integrasi dan efisiensi dari sistem pemerintahan berbasis teknologi elektronik. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang disingkat SPBE merujuk pada pelaksanaan tugas pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna sistem tersebut. Peraturan ini menjadi dasar bagi

Polri dalam menjalankan layanan kepolisian yang mengandalkan teknologi elektronik.

h. Peraturan Presiden RI Nomor 132 Tahun 2022 Tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional.

Peraturan yang dikeluarkan oleh Presiden mengenai Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional berisi mengenai kerangka dasar yang menggambarkan penyatuan proses bisnis, data dan informasi, infrastruktur SPBE, aplikasi SPBE, dan aspek keamanan SPBE agar dapat menghasilkan layanan SPBE yang saling terhubung. Arsitektur Nasional SPBE mencakup: 1) pedoman kebijakan dan strategi; 2) struktur panduan Arsitektur SPBE Nasional; 3) acuan Arsitektur SPBE Nasional; 4) cakupan Arsitektur SPBE Nasional; dan 5) langkah-langkah strategis Arsitektur SPBE Nasional. Peraturan ini memberikan dasar bagi Polri dalam merancang kerangka pelayanan kepolisian yang didukung oleh teknologi elektronik.

9. Data dan Fakta

a. Penetrasi Internet dan Literasi Digital di Inonesia

Berdasarkan laporan Hootsuite (We Are Social) dan Meltwater bertajuk "Digital 2023", "data pengguna internet di Indonesia memasuki januari tahun 2023 mencapai 212,9 juta atau penetrasi internet mencapai 77 persen dari total populasi Indonesia. Adapun yang aktif di media sosial mencapai 167 juta atau 60,4 persen dari total populasi Indonesia. Data tersebut memperlihatkan bahwa dari 276,4 juta populasi Indonesia lebih dari separuhnya sudah terhubung dengan internet. Sebanyak 98,3 persen pengguna Indonesia mengakses internet melalui perangkat telepon seluler (*mobile phones*). Rata-rata pengguna internet di Indonesia mengakses internet selama sekitar 7 jam 42 menit per hari. Bahkan Data Ai Company

di tahun 2023 menobatkan Indonesia sebagai negara yang paling kecanduan penggunaan perangkat seluler di dunia¹⁵.

Secara lebih luas, 78,5 persen dari total basis pengguna internet di Indonesia (tanpa memandang usia) menggunakan setidaknya satu platform media sosial pada Januari 2023¹⁶. Aplikasi media sosial yang paling populer penggunaannya adalah Whatsapp, selanjutnya Instagram, Facebook, TikTok, Telegram, Twitter, Messenger, dan sejenisnya. Menurut laporan Data Ai Company, alasan utama orang menggunakan internet adalah untuk mencari informasi. Alasan lainnya orang menggunakan internet karena ingin tetap berhubungan dengan teman dan keluarga. Selain itu, ada pula yang menggunakan internet untuk tetap *up to date* dengan berita dan peristiwa terkini, menonton video, hingga bermain game. Fakta tersebut menggambarkan pula bahwa konektivitas masyarakat dengan internet telah menjadi bagian dari keseharian masyarakat baik dalam memenuhi kebutuhannya maupun dalam beragam aktivitas lainnya.

Tingginya penggunaan internet di Indonesia belum diberangi dengan tingkat literasi digital yang tinggi. Hal ini terungkap dari hasil survei "Status Literasi Digital Indonesia 2022" yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika bekerjasama dengan Katadata Insight Center (KIC). Survei tersebut melakukan evaluasi terhadap indeks literasi digital Indonesia dengan mengukur empat aspek, yakni: "1) Kecakapan Digital atau kemampuan individu dalam memahami, menggunakan, dan berinteraksi dengan perangkat keras, perangkat lunak TIK, dan sistem operasi digital dalam aktivitas harian; 2) Etika Digital atau kesadaran individu dalam menerapkan, mengamalkan, menyesuaikan, dan mengembangkan norma-norma perilaku etika digital (netiket) dalam kehidupan sehari-hari; 3) Keamanan Digital atau kemampuan pengguna dalam mengidentifikasi, mencegah, menerapkan, menganalisis, menilai, dan meningkatkan

¹⁵ Data Ai Company (2023). "State of Mobile 2023". URL

¹⁶ Simon Kem. (9 Februari 2023). "Digital 2023: Indonesia". Datareportal. URL

kesadaran tentang perlindungan data pribadi dan keamanan digital dalam rutinitas harian; dan 4) Budaya Digital yang mencakup pola perilaku dan norma sosial yang berkembang di masyarakat dalam penggunaan teknologi digital, serta pengintegrasian budaya dalam era digital¹⁷.”

Berdasarkan survei Status Literasi Digital Indonesia 2022 bahwa Indeks literasi digital Indonesia pada tahun 2020 hanya memperoleh skor 3,46 poin, kemudian tahun 2021 naik menjadi 3,49 poin (naik 0,03 poin). Tahun 2022, Indonesia berhasil naik 0,05 poin dari 3,49 menjadi 3,54 poin. Skor tersebut dari hasil indeks 1 (satu) sampai 5 (lima) menunjukkan bahwa literasi digital masyarakat Indonesia meskipun mengalami peningkatan namun masih berada pada kategori sedang. Lebih rinci dapat dilihat pada empat indikator yang disurvei. Tiga indikator yang mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya, yakni *digital skill* (dari 3,44 menjadi 3,52), *digital ethics* (3,53 menjadi 3,68), dan *digital safety* (3,10 menjadi 3,12). Sementara itu, indikator *digital culture* mengalami penurunan dari 3,90 menjadi 3,84. Meskipun hanya indikator *digital culture* yang mengalami penurunan, namun secara keseluruhan menunjukkan bahwa literasi digital masyarakat Indonesia masih rendah¹⁸.

Kondisi literasi digital masyarakat yang rendah memungkinkan terjadinya berbagai hal yang tidak diinginkan dari interaksinya dengan dunia siber, baik melalui media sosial maupun melalui konten-konten yang disuguhkan di internet. Hal ini dikarenakan ruang siber (dunia maya) dipenuhi beragam realitas yang belum tentu kebenarannya (*hoax*), informasi menyesatkan (*fakenews*), *framing* yang dapat mempengaruhi pembacanya dalam merespon, bersikap dan bertindak dari sudut pandang yang diinginkan oleh si pembuat *framing*. Bila masyarakat tidak memiliki bekal dalam memilah informasi dari internet, maka dapat menimbulkan keresahan

¹⁷ Kementerian Kominfo (2023). *Status Literasi Digital Indonesia 2022*. Jakarta: Kementerian Kominfo bekerja sama dengan Katadata Insight Center (KIC)

¹⁸ *Ibid.*

di tengah masyarakat, bahkan dapat memicu konflik yang pada akhirnya mengganggu keamanan dalam negeri.

Persoalan lainnya adalah beragam ancaman dan kejahatan yang senantiasa mengintai dalam ruang siber. Kejahatan siber (Cyber crime) dengan pola kejahatan, jenis dan modusnya yang semakin kompleks dan canggih. Mulai dari kejahatan *phising* yang memancing dan menipu korban dengan identitas palsu, peretasan yang dapat membobol sistem akun pribadi dan data keuangan, hingga *cyber bullying* yang menindas korbannya melalui kata-kata atau gambar/video. Beragam persoalan yang dapat ditimbulkan dari interaksi dengan internet tersebut memerlukan kemampuan literasi masyarakat agar dapat terhindar dari ancaman maupun kejahatan internet. Namun demikian, bukan hanya masyarakat yang harus berbenah dalam hal literasi digital, karena dibutuhkan pula upaya-upaya Pemerintah dalam menangkal kejahatan di internet. Polri sebagai institusi keamanan harus melakukan transformasi digital agar dapat melakukan penanganan yang mumpuni, cepat dan efektif dalam mengurai permasalahan kemasyarakatan, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dengan pemanfaatan teknologi pula.

b. Pelayanan Polri Berbasis Elektronik Saat ini

Polri telah menyusun dan menetapkan Master Plan Teknologi Informasi dan Komunikasi (MPTIK) Polri tahun 2019-2025 melalui Kep Kapolri: Kep/704/V/2018 guna mendukung pelaksanaan SPBE di lingkungan Polri. MPTIK Polri merupakan suatu perencanaan pengembangan TIK di lingkungan Polri guna mendukung pencapaian visi dan misi Polri. MPTIK Polri melingkupi enam domain utama yaitu:

- 1) Data dan Informasi.
- 2) Aplikasi.
- 3) Infrastruktur Teknologi Informasi.
- 4) Infrastruktur Teknologi Komunikasi.
- 5) Keamanan TIK.

6) SDM dan Organisasi.

Pada domain aplikasi, MPTIK Polri mendefinisikan aplikasi adalah satu atau sekumpulan program komputer dan prosedur yang dirancang untuk melakukan tugas atau fungsi layanan Polri. Tantangan yang dihadapi adalah aplikasi Polri harus memenuhi standar aplikasi di lingkungan Polri yang diamanatkan MPTIK Polri sehingga dapat mendukung terwujudnya operasional Polri dan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Adapun standar aplikasi Polri mensyaratkan beberapa hal berikut:

- 1) Dikembangkan sesuai standar pengembangan aplikasi Polri;
- 2) Hosting dan Domain di Data Center Polri;
- 3) Penyatuan aplikasi dan Integrasi Data Polri; Pengumpulan, pengolahan, dan penyajian guna mendukung pengambilan keputusan Pimpinan;
- 4) Memenuhi prinsip tata kelola keamanan TIK.

Polri lalu menetapkan “Rencana Strategis Kepolisian Negara Republik Indonesia Tahun 2020-2024” melalui Nomor: KEP/1132/V/2020 Tanggal 29 Mei 2020 yang salah satu tujuan dan sasaran strategisnya adalah modernisasi teknologi. Renstra Polri diturunkan dalam 16 (Enam Belas) Program Prioritas Kapolri, yaitu:

- 1) Penataan Kelembagaan
- 2) Perubahan Sistem dan Metode Organisasi
- 3) Menjadikan SDM Polri yang Unggul di Era Police 4.0
- 4) Perubahan Teknologi Kepolisian Modern di Era Police 4.0
- 5) Pemantapan Kinerja Pemeliharaan Kamtibmas
- 6) Peningkatan Kinerja Penegakan Hukum
- 7) Pemantapan Dukungan Polri dalam Penanganan Covid-19
- 8) Pemulihan Ekonomi Nasional
- 9) Menjamin Keamanan Program Prioritas Nasional
- 10) Penguatan Penanganan Konflik Sosial

- 11) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Polri
- 12) Mewujudkan Pelayanan Publik Polri yang Terintegrasi
- 13) Pemantapan Komunikasi Publik
- 14) Pengawasan Pimpinan Terhadap Setiap Kegiatan
- 15) Penguatan Fungsi Pengawasan
- 16) Pengawasan oleh Masyarakat Pencari Keadilan (Public Complain)

Program Prioritas Kapolri terkait teknologi kepolisian (point 4) secara eksplisit, dan implisit tertuang pada road map transformasi menuju Polri yang Presisi pada 2 kebijakan utama, 2 program, 4 kegiatan, dan 10 aksi, disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2.1. Kebijakan, Program, Kegiatan dan Aksi Prioritas Kapolri terkait Teknologi Kepolisian

| | Kebijakan | Program | Kegiatan | Aksi |
|----|--|---|--|---|
| I | Transformasi organisasi (transforming organization) | Perubahan Teknologi Kepolisian Modern di era Police 4.0 | Penyatuan sistem informasi kepolisian yang terintegrasi | <ul style="list-style-type: none"> • Modernisasi teknologi kepolisian dengan mengutamakan produk dalam negeri • Pembentukan Sistem Informasi Kepolisian yang terintegrasi di seluruh Satuan Kerja Polri. • Menata kembali layanan darurat/hotline kepolisian dengan nomor tunggal dalam rangka merespon dengan cepat pengaduan masyarakat. |
| | | | Pemenuhan sarana dan prasarana Polri | <ul style="list-style-type: none"> • Membangun infrastruktur dan sistem teknologi kecerdasan buatan (artificial intelligence) untuk menjawab tantangan kemajuan teknologi. |
| II | Transformasi operasional (transforming operation) | Pemantapan kinerja pemeliharaan Kamtibmas | Pemeliharaan Kamtibmas dengan mengedepankan pemolisian prediktif | <ul style="list-style-type: none"> • Memelihara Kamtibmas dengan memanfaatkan teknologi informasi |

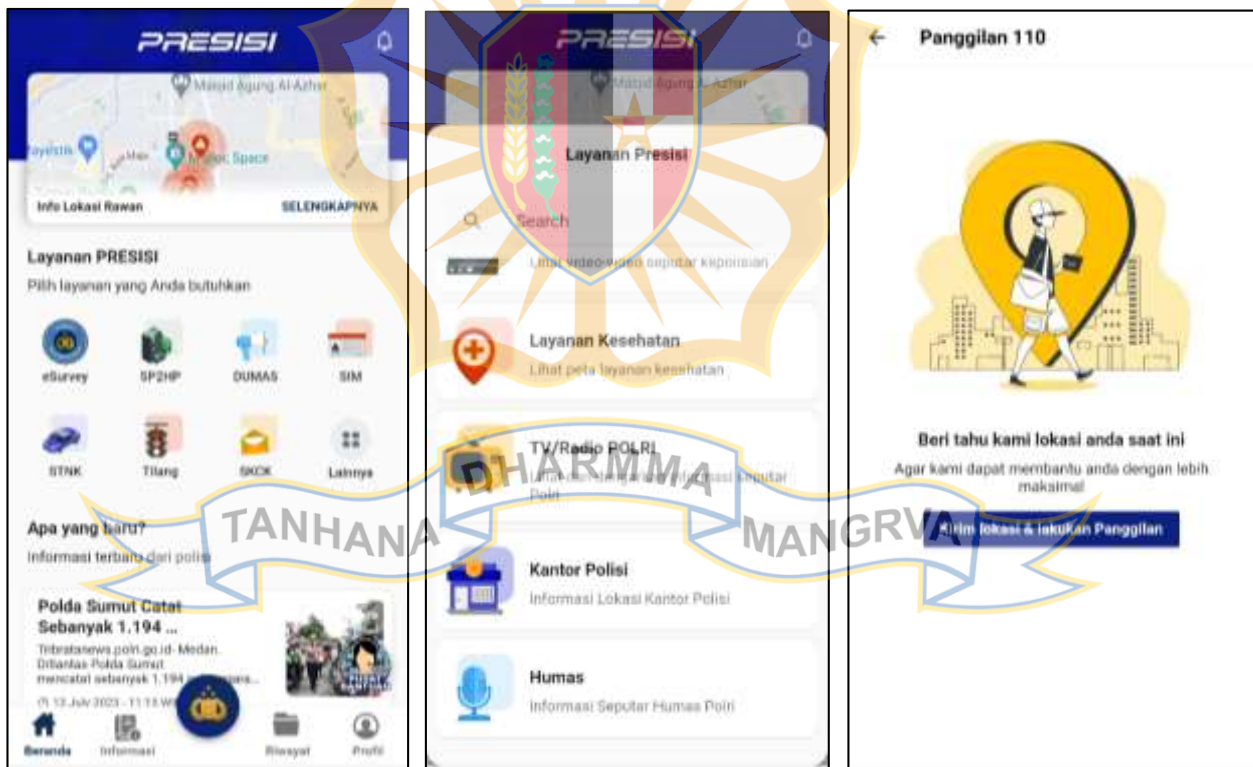
| | | | |
|--|--------------------------------------|--|--|
| | | Penguatan partisipasi masyarakat dalam skema masyarakat informasi di ruang siber (<i>Society 5.0</i>). | <ul style="list-style-type: none"> • Mengoptimalkan kampanye siber untuk meningkat untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya keamanan data pribadi dan budaya etika bermedia sosial tanpa menutup ruang kreativitas. • Menghadirkan polisi dunia maya (virtual police) yg mampu memberikan edukasi bagi masyarakat daring. |
| | Peningkatan kinerja penegakan hukum. | Proses penegakan hukum yang memenuhi rasa keadilan masyarakat. | <ul style="list-style-type: none"> • Penegakkan hukum di bidang lalu lintas berbasis elektronik (ETLE) guna meminimalisir penyimpangan |
| | | Pengembangan Pusat Informasi Kriminal Nasional (Pusiknas) | <ul style="list-style-type: none"> • Pembentukan database kriminalitas melalui Sistem Informasi Kriminal Terintegrasi (Integrated Smart Criminal Information System) • Mengintegrasikan database kriminalitas dari seluruh satker di lingkungan Polri dan institusi penegak hukum lainnya. |

Sumber: Road Map Transformasi Menuju Polri yang Presisi, 2021

Kebijakan kapolri tersebut diimplementasikan melalui layanan masyarakat dalam bentuk aplikasi yang berbasis teknologi informasi yang tergelar di berbagai Satker tingkat pusat maupun tingkat kewilayahan dalam mempermudah dan mempercepat layanan Polri kepada masyarakat, antara lain: 1) Aplikasi E-Rekpro yang diperuntukkan bagi masyarakat luas yang ingin melakukan pendaftaran menjadi anggota Polri secara online. 2) Aplikasi MediaHub Polri yang menyajikan konten terkini tentang berbagai giat dan peristiwa di lingkungan Polri yang dapat dimanfaatkan secara internal Polri maupun masyarakat. 3) Beragam laman online berbentuk website yang dikelola oleh Satker Mabes Polri maupun Satker Kewilayahan.

Kemudian, pada bulan November 2022, Polri memperkenalkan aplikasi Polri Super Apps untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kepolisian. Aplikasi ini bertujuan untuk menyederhanakan dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan unggulan dari kepolisian. Beberapa layanan kepolisian yang dapat diakses oleh masyarakat melalui aplikasi ini mencakup informasi tentang daerah rawan, pengaduan dari masyarakat, pelayanan pengurusan SIM, STNK, dan SKCK secara online, informasi tentang E-Tilang, layanan SP2HP online, dan juga informasi seputar Pos Polisi (disajikan dalam Gambar 2.1).

Gambar 2.1. Tampilan layar android pada aplikasi Polri Super App “Presisi”



Namun demikian, Aplikasi Polri Presisi saat ini belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari jumlah unduhan melalui Google play store yang hanya 100 ribu lebih. Bila dibandingkan dengan jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 212,9 juta berdasarkan laporan Hootsuite (We Are Social) dan Meltwater, maka Aplikasi Polri Super App masih sangat sedikit penggunanya. Hal tersebut masih jauh dari harapan terhadap pemanfaatan layanan kepolisian berbasis elektronik. Padahal Aplikasi Polri Super App dapat mempermudah masyarakat mendapatkan perlindungan hukum dan layanan kepolisian lainnya.

10. Kerangka Teoritis

Kerangka teori digunakan untuk menjadi landasan dalam menganalisis permasalahan yang dibahas. Adapun Teori-teori yang akan digunakan, antara lain:

a. Pelayanan Publik

Terdapat beberapa ahli telah mengemukakan pengertian tentang pelayanan publik. Menurut Hayat, pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.¹⁹ Tidak jauh berbeda yang dikemukakan oleh Mukarom dan Laksana bahwa pelayanan Publik merupakan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.²⁰ Lain halnya menurut Dwitanto dengan menekankan pelayanan publik tersebut diberikan oleh birokrasi pemerintah.²¹ Begitupula menurut Sinambela, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara

¹⁹ Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada. H. 22

²⁰ Mukarom, Z dan Laksana (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia. H.41

²¹ Dwiyanto, A (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. H. 141

pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik (Negara/Pemerintah) untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.²²

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli diatas, maka pelayanan publik dapat disimpulkan yaitu suatu kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah secara profesional, berkualitas, dan mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian, pengertian diatas memperlihatkan 2 hal, yaitu: *pertama*, dalam pelayanan publik terdapat penyelenggara, yaitu pemerintah/negara. *Kedua*, pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Salah satu teori pelayanan publik paling awal dalam studi pelayanan publik dikembangkan oleh Max Weber pada awal abad ke-20 yang dikenal dengan teori Birokrasi.²³ Teori ini menggambarkan birokrasi sebagai sistem yang terorganisasi dengan baik, berdasarkan prinsip-prinsip rasionalitas, hierarki, dan aturan hukum. Fokus utama adalah pada efisiensi dan administrasi yang baik. Teori birokrasi Weber telah membentuk dasar untuk banyak praktik administrasi publik dan manajemen organisasi. Beberapa konsep yang dikembangkan oleh Weber masih relevan dalam administrasi publik modern. Kendati demikian, kritik telah diajukan terhadap birokrasi

²² Sinambela, *et.al.* (2016). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Cet-7. Jakarta: Bumi Aksara.

²³ Muhammad Sawir. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.

karena kemungkinan birokrasi menjadi terlalu formal dan lamban dalam menghadapi perubahan.

Perkembangan zaman telah menuntut pelayanan publik secara **elektronik** atau **digital** guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini didasarkan pada teori Pelayanan Publik Digital atau *Digital Public Service Theory* yaitu kerangka konseptual yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik. Teori ini telah dikemukakan oleh beberapa ahli seperti: Viktor Mayer-Schönberger yang telah menyumbangkan dalam pemahaman tentang bagaimana data dan teknologi dapat digunakan dalam pelayanan publik²⁴; Jane Fountain yang telah melakukan penelitian tentang *e-government* (pemerintahan elektronik) dan dampaknya terhadap pelayanan publik²⁵.

Istilah *e-government* atau *electronic government* merupakan pelayanan publik menggunakan teknologi digital oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi masyarakat²⁶. Pentingnya *e-government* karena didasarkan pada kebutuhan pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital yang transparan dan tuntutan akan perubahan jaman yang semakin maju. Adriwati²⁷ mengemukakan bahwa, “*e-Government* merupakan sistem informasi yang memadukan teknologi digital dengan internet untuk melakukan transaksi, layanan publik, komunikasi, koordinasi dan manajemen organisasi pemerintah, yang meliputi layanan *government to government*, *government to business* dan *government to society*. Pengertian tersebut memberikan gambaran bahwa *e-Government* merupakan penggunaan teknologi digital yang dilaksanakan pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan

²⁴ Cukier, Kenneth and Mayer-Schonberger, Viktor. (2013). *Big Data: A Revolution That Will Transform How We Live, Work, and Think*. London, UK: John Murray Publishers.

²⁵ Jane Fountain. (2004). “Digital government and public health.” *Preventing Chronic Disease*, (2004), 1(4).

²⁶ Indrajit, E. (2006). *Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: APTIKOM.

²⁷ Adriwati (2001). *Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik: Menguang Peluang dan Tantangan Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu. H. 300

kepada masyarakat, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan”. Inovasi teknologi digital dan pengembangan terus-menerus dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan agar proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud menjadi lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel.

b. Kepolisian

Menurut Satjipto Raharjo²⁸ bahwa, “polisi merupakan alat negara yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, memberikan pengayoman, dan memberikan perlindungan kepada masyarakat”. Dalam perjalanannya, Polisi memiliki arti yang berbeda antara sekarang dan pada awal ditemukannya istilah polisi itu sendiri. Istilah Polisi pertamakali dikemukakan di Yunani pada abad sebelum masehi dengan kata “Politea”, artinya seluruh pemerintahan negara kota. Lalu pengertiannya berkembang menjadi kota dan juga dipakai untuk menyebut semua usaha kota. Selanjutnya pada abad ke-14 hingga 15, urusan dan kegiatan keagamaan semakin banyak akibat perkembangan zaman, maka perlu diselenggarakan secara khusus sehingga urusan agama dikeluarkan dari usaha *politeia*. Waktu itu, *Politeia* tinggal meliputi usaha dan urusan keduniawian saja.²⁹ Dari istilah *politeia* dan *polis* itulah kemudian memunculkan istilah *lapolice* (Perancis), *politeia* (Belanda), *police* (Inggris), *polzei* (Jerman) dan Polisi (Indonesia).³⁰ Kini istilah polisi diartikan sebagai lembaga pemerintah yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum, pegawai negeri yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban umum.³¹

Pencegahan pelanggaran oleh warga masyarakat secara preventif dilakukan oleh badan-badan eksekutif dan kepolisian. Sedangkan secara represif (apabila masih ada pelanggaran setelah preventif) diperankan

²⁸ Rahardjo, S. (2009). *Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis*. Yogyakarta: Genta Publishing. h. 111.

²⁹ Utomo, W.H. (2005). *Hukum Kepolisian di Indonesia*. Jakarta: Prestasi Pustaka, h. 5.

³⁰ *Ibid*, h. 9

³¹ Nagara, A. (2000). *Kamus Bahasa Indonesia*. Surabaya: Bintang Usaha Jaya, h. 453.

kepolisian, kejaksaan, lembaga Pengadilan dan lembaga Kemasyarakatan.³² August Vollmer, seorang reformator kepolisian di awal abad ke-20 yang dikenal sebagai "Bapak Kepolisian Modern" karena kontribusinya yang signifikan dalam merancang dan mengembangkan praktik-praktik modern dalam bidang penegakan hukum dan kepolisian. Bahkan ia menyadari pentingnya penggunaan teknologi dalam penegakan hukum, seperti penggunaan telepon, mobil, dan sistem komunikasi modern dalam operasi polisi. Hal ini memungkinkan polisi untuk merespons kejahatan dengan lebih cepat dan efisien. Peninggalan August Vollmer dalam bidang penegakan hukum dan kepolisian terus memengaruhi praktik-praktik modern dalam kepolisian.³³

Terdapat beberapa teori kepolisian untuk memahami peran dan fungsi polisi yang menjadi landasan Taskap ini, antara lain: 1) Teori Penegakan Hukum (*Law Enforcement Theory*) yang menekankan peran utama polisi dalam menegakkan hukum dan mengatasi kejahatan. Fokusnya adalah pada investigasi kejahatan, penangkapan pelaku, dan penyelidikan. Aparat penegak hukum mempunyai peran yang sangat penting dalam penegakan hukum (*law enforcement*).³⁴ 2) Teori Preemptif (*Deterrence Theory*) yang berfokus pada upaya polisi untuk mencegah kejahatan dengan menunjukkan bahwa tindakan kriminal akan dihadapi dengan sanksi hukum yang tegas. Ini mencakup patroli, penggunaan kehadiran polisi sebagai deterrensi, dan strategi pencegahan kejahatan. Elemen-elemen penting yang diperlukan agar deterrence efektif, seperti kepastian hukuman (*certainty*), keparahan hukuman (*severity*), dan celerity (kecepatan) dalam penerapan hukuman.³⁵

³² Teguh Prasetyo dan Abdul Halim Barkatullah (2005). *Politik Hukum Pidana: Kajian Kebijakan Kriminalisasi dan Dekriminalisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, h. 111-112

³³ Oliver W. (2016). "Celebrating 100 Years of Criminal Justice Education, 1916–2016". *Journal of Criminal Justice Education*, (2016), 27(4)

³⁴ John Kenedi (2017). *Kebijakan Hukum Pidana (Penal Policy) Dalam Sistem Penegakan Hukum Di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

³⁵ Larry J. Siegel (2008). *Criminology : The Core*. 3rd Ed. Belmont : Thomson Wadsworth.

c. Transformasi Digital

Peran teknologi semakin mendapatkan signifikansi dalam kehidupan sehari-hari di era digital yang kini tengah berlangsung. Terutama dengan kemunculan teknologi digital, alat-alat ini tidak lagi mengandalkan tangan manusia untuk operasinya secara manual, tetapi lebih kepada otomatisasi sistem yang dijalankan melalui komputerisasi atau format yang dapat dikenali oleh komputer. Teknologi digital memiliki kemampuan untuk melakukan perhitungan dengan kecepatan luar biasa dan mengolah berbagai jenis informasi menjadi nilai-nilai numerik (dalam bentuk kode digital). Kelebihan ini memungkinkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi proses, kualitas produk dan layanan, serta optimalisasi penggunaan sumber daya. Akibatnya, waktu yang dibutuhkan untuk proses dapat diperpendek, operasional menjadi lebih efisien, dan hasil yang dicapai menjadi lebih baik.³⁶ Fenomena digitalisasi telah merombak berbagai cara bisnis dan model operasi, dan bahkan memberikan dampak yang signifikan terhadap kehidupan sosial masyarakat.³⁷

Transformasi digital didefinisikan sebagai suatu proses yang bertujuan untuk meningkatkan suatu entitas dengan memicu perubahan yang signifikan pada propertinya melalui adopsi teknologi informasi, komputasi, komunikasi, serta konektivitas.³⁸ Lebih lanjut berdasarkan penelitian Westerman, maka transformasi digital menyinggung di tiga bagian utama organisasi, yakni pengalaman pelanggan, proses operasional, dan model bisnis.

Transformasi digital mengacu pada perubahan fundamental dalam bisnis, pemerintahan, dan masyarakat secara umum yang dipicu oleh

³⁶ K. Das, M. Gryseels, P. Sudhir, and K. T. Tan. (2016). "Unlocking Indonesia's Digital Opportunity," McKinsey Co., h. 1–28.

³⁷ Snabe, Jim Hagemann, & Weinelt, B. (2016). "Digital transformation of industries: Demystifying digital and securing \$100 trillion for society and industry by 2025". *World Economic Forum*, (January), h. 3.

³⁸ Vial, G. (2019). "Understanding digital transformation: A review and a research agenda". *The Journal of Strategic Information Systems*. Vol. 28(2), h. 119

penggunaan teknologi digital. Transformasi digital memiliki dampak yang luas di berbagai sektor, termasuk bisnis, pendidikan, perawatan kesehatan, transportasi, dan lainnya. Selain membuka peluang baru untuk inovasi dan pertumbuhan ekonomi, perubahan ini juga memunculkan tantangan, seperti isu privasi data dan persoalan keamanan. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang transformasi digital dan kemampuan untuk beradaptasi dengannya menjadi sangat penting dalam era digital ini.

Salah satu teori yang terkait dengan transformasi digital adalah teori "Inovasi Terbuka" (Open Innovation) yang dikemukakan oleh Henry Chesbrough, yaitu kerangka kerja konseptual yang menggeser pandangan tradisional tentang inovasi. Sebelumnya, banyak organisasi memandang inovasi sebagai proses yang terjadi secara internal, di mana penelitian dan pengembangan dilakukan di dalam perusahaan, dan produk atau layanan baru dikembangkan untuk kemudian diluncurkan ke pasar. Namun, Chesbrough berpendapat bahwa pendekatan ini terlalu terbatas dan mengusulkan pendekatan inovasi yang lebih terbuka dan kolaboratif. Chesbrough mengusulkan bahwa organisasi harus menerima bahwa ide-ide inovatif tidak hanya berasal dari internal perusahaan tetapi juga dari luar, mereka harus berusaha aktif mencari ide-ide inovatif dari berbagai sumber.³⁹ Oleh karena itu, inovasi terbuka dianggap sebagai pendekatan yang lebih responsif, adaptif, dan berkelanjutan dalam mengembangkan inovasi. Dengan berkolaborasi dengan berbagai pihak eksternal, organisasi dapat mengakses pengetahuan yang lebih luas, mempercepat pengembangan produk, dan meningkatkan peluang untuk menciptakan solusi inovatif yang lebih baik.

Dengan pesatnya kemajuan teknologi digital, pemerintah dan entitas lainnya perlu memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat dan efisien terhadap evolusi zaman ini. Perubahan yang terjadi menjadi tuntutan

³⁹ Henry Chesbrough (2003). *Open Innovation: The New Imperative for Creating and Profiting from Technology*. Boston, MA: Harvard Business School Press.

bagi mereka untuk melakukan transformasi teknologi secara efektif. Inilah yang kita sebut dengan transformasi digital. Perkembangan dalam transformasi digital telah mendorong perusahaan untuk memperkuat infrastruktur dan teknologi yang sesuai serta platform yang relevan untuk diaplikasikan.⁴⁰ Pengembangan aplikasi Polri Super App merupakan bagian dari transformasi digital yang dapat meningkatkan pelayanan kepolisian kepada masyarakat.

11. Pengaruh Lingkungan Strategis

Lingkungan strategis global, regional dan nasional yang didukung oleh pesatnya pemanfaatan teknologi informasi terutama teknologi digital sangat mempengaruhi semua bidang kehidupan masyarakat. Era revolusi Industri 4.0 atau era digitalisasi merupakan perkembangan peradaban manusia dengan memanfaatkan teknologi digital, baik dalam aktivitasnya maupun dalam interaksinya dengan yang lain. Perkembangan lingkungan strategis tersebut terutama inovasi teknologi yang terus dikembangkan yang berpengaruh terhadap lingkungan strategis, dan juga dampak dari pemanfaatan perkembangan teknologi tersebut dalam segala bidang. Perubahan lingkungan strategis tersebut menjadi bagian dari faktor-faktor yang berpengaruh dalam memahami dan menganalisis penyelenggaraan sistem elektronik dalam jaringan internet. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi Polri guna meningkatkan pelayanan kepolisian dalam rangka memelihara keamanan dalam negeri perlu memperhatikan faktor pengaruh perkembangan lingkungan strategis, baik global, regional maupun nasional.

⁴⁰ Westerman, G., Calm ejane, C., et al. (2011). *Digital Transformation: A Road-Map for Billion-Dollar Organizations (Report)*. Paris & Cambridge: MIT Center for Digital Business and Capgemini Consulting. h.5

a. Faktor Eksternal.

1) Lingkup Global.

Dunia kini bergerak dalam era revolusi industri 4.0. Revolusi industri pertama dimulai dengan menerapkan mekanisasi dan pemanfaatan sumber tenaga mekanik. Kemudian, evolusi ini diikutkan oleh proses elektrifikasi yang menghasilkan kesempatan bagi industrialisasi dan produksi dalam skala besar. Tahap berikutnya ditandai oleh digitalisasi yang memperkenalkan penggunaan mikroelektronika serta otomatisasi. Kemudian, revolusi keempat dipicu oleh perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), yang bergantung pada otomatisasi pintar dari sistem siber-fisik dengan kendali terdesentralisasi dan konektivitas yang sangat canggih⁴¹.

Perkembangan paling signifikan adalah Aplikasi, yaitu perangkat lunak yang turut berkembang seiring kemajuan teknologi. Perkembangan aplikasi dimulai pada tahun 1990-an, ketika sistem operasi seperti Windows mulai umum digunakan pada komputer pribadi. Pada saat itu, aplikasi yang populer adalah aplikasi kantor seperti Microsoft Office dan aplikasi pengolah gambar seperti Adobe Photoshop. Pada tahun 2000-an, perkembangan teknologi internet membawa aplikasi ke tingkat baru. Aplikasi web mulai muncul, dan layanan web seperti Google dan Facebook menjadi sangat populer. Selain itu, perangkat mobile seperti smartphone dan tablet juga mulai berkembang, dan sistem operasi seperti iOS dan Android memungkinkan pengembangan aplikasi mobile. Pada tahun 2010-an, aplikasi mobile semakin populer, dan aplikasi mulai menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari orang. Aplikasi produktivitas seperti Evernote dan aplikasi pengiriman pesan seperti WhatsApp menjadi sangat populer. Selain itu, aplikasi game juga semakin berkembang

⁴¹ Rojko, Andreja (2017). "Industry 4.0 Concept: Background and Overview". *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 11(2). 77-90

dan menjadi industri yang sangat besar. Pada masa kini, aplikasi terus berkembang dengan munculnya teknologi baru seperti AI (kecerdasan buatan), AR (realitas ditambah), dan VR (realitas virtual).

Aplikasi dirancang untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih mudah dan terfokus pada tugas tertentu. Pengguna dapat mengunduh dan menginstal aplikasi pada perangkat mereka dari toko aplikasi online seperti Google Play Store, Apple App Store, dan Microsoft Store. Perkembangan aplikasi terus berlanjut dengan inovasi dan penemuan baru, dan diprediksi akan terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi. Dalam era digital saat ini, aplikasi adalah bagian penting dalam kehidupan sehari-hari kita dan banyak orang mengandalkan aplikasi untuk menjalankan bisnis, berkomunikasi dengan orang lain, mengatur jadwal, bermain game, dan banyak lagi. Aplikasi terus menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari orang dan akan menjadi semakin terintegrasi dengan teknologi lain seperti Internet of Things (IoT) dan Big Data.

Aplikasi bermunculan dengan beragam fungsi, seperti: aplikasi produktivitas (contohnya: aplikasi pengelola tugas, aplikasi kalender, aplikasi pengolah kata, aplikasi presentasi, dan sejenisnya), aplikasi sosial (contohnya adalah aplikasi media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan sejenisnya), aplikasi hiburan (aplikasi game, aplikasi musik, aplikasi film dan video, dan sejenisnya); aplikasi kesehatan (aplikasi pelacak aktivitas, aplikasi diet dan nutrisi, aplikasi pengingat obat, dan sejenisnya), aplikasi keuangan (aplikasi perbankan digital, aplikasi investasi, aplikasi manajemen anggaran, dan sejenisnya), aplikasi pendidikan (aplikasi belajar bahasa, aplikasi kursus online, aplikasi kamus, dan sejenisnya); aplikasi transportasi (aplikasi ride-sharing seperti Uber dan Grab, aplikasi pemesanan tiket transportasi umum, dan sejenisnya), aplikasi took online (Amazon, Ebay, AliExpress, dll.).

Selain aplikasi di atas, aplikasi pelayanan publik pun telah dikembangkan dalam berbagai bidang untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan keterlibatan masyarakat dalam berbagai layanan pemerintah. Salah satunya adalah aplikasi pelayanan keamanan (*Security Services*) yang dapat digunakan untuk melaporkan kejadian keamanan, meminta bantuan darurat, atau menerima peringatan keamanan dari pemerintah. Aplikasi semacam ini membantu polisi dalam mengumpulkan informasi penting secara cepat.

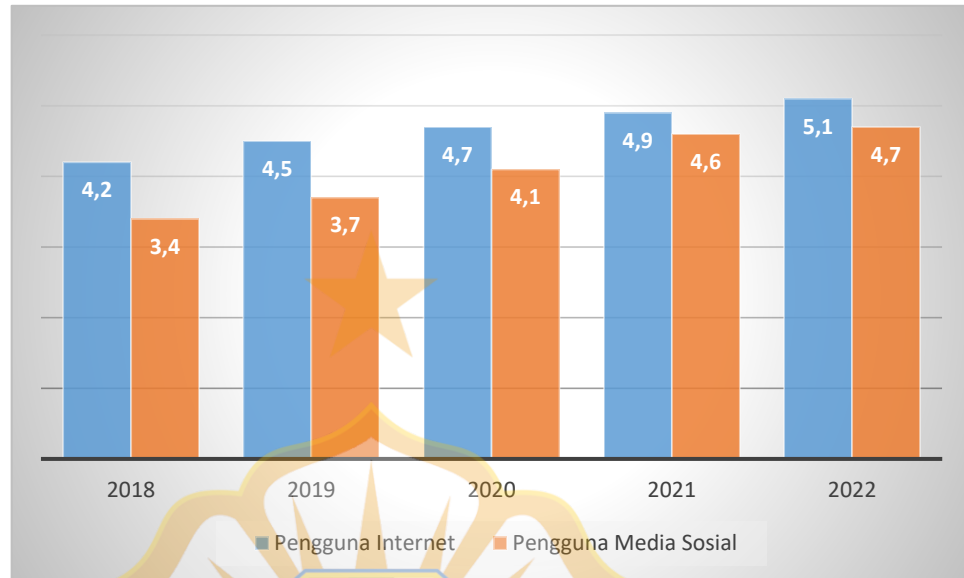
Penggunaan aplikasi dalam pelayanan kepolisian dapat meningkatkan efisiensi, keterlibatan masyarakat, dan responsibilitas. Banyak negara di seluruh dunia telah mengembangkan berbagai aplikasi untuk meningkatkan pelayanan kepolisian dan interaksi dengan masyarakat, antara lain: 1) Amerika Serikat, dengan beragam aplikasi, seperti: *MobilePatrol* (aplikasi yang memberikan akses kepada masyarakat untuk berita kepolisian, pemberitahuan, dan informasi tentang penjahat yang dicari, serta data penangkapan terkini), *iWatch Dallas* (aplikasi yang memungkinkan warga Dallas, Texas, untuk memberikan tips anonim kepada kepolisian tentang aktivitas mencurigakan atau kejahatan yang mereka lihat), *LAPD iWatchLA* (digunakan oleh Departemen Kepolisian Los Angeles dan memungkinkan pengguna untuk memberikan laporan tentang aktivitas mencurigakan atau kejadian kepolisian), *NYPD Crime Stoppers* (aplikasi yang memungkinkan warga untuk memberikan informasi anonim tentang kejahatan atau penjahat yang dicari); 2) India menggunakan aplikasi "*DigiCop*" digunakan oleh Kepolisian Tamil Nadu untuk menerima laporan online dari warga dan menyediakan berita dan informasi terkini tentang kepolisian; 3) Inggris menggunakan aplikasi "*MobilePatrol*" adalah salah satu aplikasi yang digunakan oleh kepolisian di Inggris yang memberikan akses kepada masyarakat untuk berita, peringatan keamanan, dan mengirimkan laporan kejadian

kepolisian; 4) Jepang, Kepolisian Tokyo mengembangkan aplikasi "Tokyo Safe" yang memberikan informasi tentang kejahatan, tindakan kepolisian, dan cara melaporkan kejahatan; 5) Korea Selatan menggunakan "Smart Police" untuk memberikan berita dan informasi keamanan kepada masyarakat; 6) Tiongkok menggunakan Aplikasi seperti "WeChat" dan "Alipay" yang memiliki fitur-fitur terkait keamanan dan layanan pelayanan kepolisian, seperti melaporkan kehilangan dompet atau dokumen.

Setiap negara memiliki pendekatan yang berbeda terkait pengembangan aplikasi kepolisian sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan lokal. Aplikasi-aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat, memberikan akses lebih mudah ke pelayanan kepolisian, dan meningkatkan efisiensi dalam penegakan hukum dan pengawasan keamanan. Perkembangan aplikasi layanan kepolisian dan beragam fungsinya sangat dipengaruhi oleh perkembangan sosial masyarakat terutama dengan makin berkembang pesatnya kejahatan di era digital saat ini.

Hootsuite (We Are Social) mengungkapkan jumlah pengguna internet di seluruh dunia telah mencapai 5,16 miliar orang pada Januari 2023. Jumlah tersebut mencapai 64,4% dari populasi global yang totalnya 8,01 miliar orang. Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat seluruh dunia secara umum telah menggunakan internet dalam aktivitas keseharian mereka dan setiap tahunnya mengalami peningkatan (Tabel 2.2). Tingginya penggunaan Internet tersebut seiring dengan meningkatnya ancaman dan kejahatan siber dalam berbagai bidang kehidupan masyarakat.

Tabel 2.2. Jumlah Pengguna Internet dan Media Sosial Global Tahun 2018-2022



Sumber: Hootsuite (We Are Social), 2023

Kejahatan siber telah menjadi fokus perhatian seluruh negara di seluruh dunia karena ancamannya yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Dalam era digital saat ini, beberapa jenis kejahatan siber yang semakin berkembang meliputi: 1) akses tanpa izin, yang melibatkan penetrasi sistem komputer tanpa izin dari pemilik atau pengguna sahnyanya, dengan tujuan mencuri data dan bahkan merusak atau memanipulasi sistem (*hacking dan cracking*); 2) konten ilegal, yang meliputi penyebaran informasi menyesatkan atau tidak etis yang melanggar standar sosial, seperti penyebaran berita palsu (*hoax*) dan materi pornografi; 3) penyebaran virus, yang bertujuan untuk menghancurkan perangkat korban atau mencuri data dengan menginfeksi perangkat melalui virus seperti trojan dan ransomware yang cukup terkenal.

Penelitian Statista Technology Market Outlook memperkirakan bahwa kejahatan siber di seluruh dunia pada 2022 menghasilkan kerugian sebesar US\$ 8,44 triliun. Nilai itu sekitar sepertiga produk domestik bruto Amerika Serikat pada 2022 sebesar US\$ 23 triliun. Dengan asumsi nilai tukar Rupiah dengan dolar AS sebesar Rp 15.600, maka angka itu setara dengan hampir Rp 132 ribu triliun. Kerugian akibat kejahatan siber mengalami pertumbuhan setiap tahunnya. Untuk diketahui, enam tahun lalu kejahatan siber menghasilkan nilai kerugian sekitar US\$ 610 miliar atau Rp 9.000 triliun. Namun di tahun 2022, nilainya telah naik hampir 15 kali lipatnya⁴². Statista juga memproyeksikan kerugian dari kejahatan siber akan meningkat hampir tiga kali lipat menjadi US\$23,82 triliun pada lima tahun yang akan datang atau pada 2027⁴³.

Pada era digital saat ini, penyelenggaraan sistem berbasis elektronik terutama pelayanan kepolisian tidak sebatas agar mendapatkan kemudahan dalam pelayanan, tetapi juga mampu memberikan kecepatan penanganan kejahatan bahkan dapat mencegah terjadinya kejahatan di tengah masyarakat.

2) Lingkup Regional.

Perkembangan aplikasi pelayanan kepolisian di tingkat regional terutama di negara-negara ASEAN (Association of Southeast Asian Nations) memiliki beragam fungsi, seperti: Aplikasi Pelaporan Kejahatan (*Crime Reporting Apps*) yang memungkinkan warga untuk melaporkan kejahatan secara online. Pengguna dapat memberikan informasi seperti deskripsi kejahatan, bukti foto, dan lokasi kejadian. Adapula aplikasi Pelayanan Informasi Kepolisian (*Police Information*

⁴² Tempo.co. <https://data.tempo.co/data/1578/kerugian-akibat-kejahatan-siber-diperkirakan-capai-ratusan-ribu-triliun-rupiah>

⁴³ Rizaty, Monavia Ayu. (5 Desember 2022). "Kerugian Kejahatan Siber Diproyeksi US\$8,44 Triliun pada 2022". URL

Apps) yang menyediakan berita terkini tentang kejadian-kejadian kepolisian, aktivitas penegakan hukum, dan informasi yang berguna kepada masyarakat. Ada juga aplikasi Pemberitahuan Keamanan (*Security Alert Apps*) yang memberikan pemberitahuan keamanan kepada masyarakat, berisi peringatan terkait bencana alam, kejadian darurat, atau situasi keamanan yang berkaitan dengan wilayah mereka. Terdapat pula aplikasi Penyuluhan Kepolisian (*Police Outreach Apps*) untuk mengedukasi masyarakat tentang cara menghadapi situasi darurat, tindakan pencegahan kejahatan, dan hak mereka ketika berinteraksi dengan polisi. Pengembangan aplikasi pelayanan kepolisian di negara-negara ASEAN bertujuan untuk mendekatkan polisi dengan masyarakat, meningkatkan responsibilitas, dan memfasilitasi pelaporan kejahatan serta situasi keamanan.

Beberapa contoh aplikasi yang dikembangkan oleh Negara-negara ASEAN, antara lain: 1) Malaysia menggunakan aplikasi “MyDistress” yang memungkinkan pengguna untuk menghubungi polisi dengan cepat dalam situasi darurat dan memberikan lokasi mereka; 2) Singapura menggunakan aplikasi “SGSecure” yang membantu warga Singapura untuk mendapatkan informasi keamanan terkini, melaporkan situasi darurat, dan mengakses panduan keamanan; 3) Thailand menggunakan aplikasi “Chor.Ror.Bor” yang digunakan oleh Kepolisian Thailand dan memungkinkan warga melaporkan kejahatan serta menghubungi polisi dalam situasi darurat; 4) Vietnam menggunakan aplikasi “Cảnh sát 113” yang memungkinkan warga Vietnam untuk melaporkan kejadian kepolisian, memberikan informasi tentang keamanan, dan menghubungi polisi; 5) Filipina menggunakan aplikasi “PNP I-Text Mo Kay TSip” yang memungkinkan warga Filipina untuk mengirimkan pesan teks anonim kepada Kepolisian Nasional Filipina tentang aktivitas mencurigakan atau kejahatan; 6) Brunei menggunakan aplikasi “Darussalam” yang

mencakup berbagai layanan pemerintahan, termasuk pelayanan kepolisian seperti melaporkan kejahatan dan keadaan darurat; 7) Kamboja menggunakan aplikasi “Bong Pheak” yang digunakan untuk melaporkan tindakan kriminal seperti perampokan atau kehilangan barang berharga; 8) Myanmar menggunakan aplikasi “Myanmar Police” yang memberikan informasi tentang Kepolisian Nasional Myanmar dan mengakses berita serta informasi kepolisian; 9) Laos menggunakan aplikasi “Lao Police” yang memungkinkan warga untuk menghubungi polisi dan memberikan informasi penting tentang keamanan.

Perkembangan di tingkat regional di atas memperlihatkan bahwa penanganan kejahatan, perlindungan keamanan maupun pelayanan keamanan perlu ditunjang oleh pelayanan kepolisian berbasis elektronik atau digital. Pengembangan aplikasi pelayanan kepolisian di negara-negara ASEAN telah meningkatkan aksesibilitas layanan kepolisian bagi masyarakat, memfasilitasi keterlibatan masyarakat dalam upaya penegakan hukum. Masyarakat dapat berperan aktif dalam melaporkan kejahatan dan situasi darurat, sehingga membantu polisi dalam mengatasi kejadian-kejadian yang berkaitan dengan keamanan. Selain itu, penggunaan teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi layanan kepolisian. Pelaporan online memungkinkan petugas untuk merespons laporan dengan lebih cepat, sementara manajemen data digital memudahkan penyimpanan dan analisis informasi kepolisian. Pelayanan kepolisian berbasis aplikasi atau digital di tingkat regional di ASEAN mencerminkan upaya untuk memanfaatkan teknologi digital dalam meningkatkan efisiensi, responsibilitas, dan keterlibatan masyarakat dalam penegakan hukum.

b. Faktor Internal (Lingkup Nasional).**1) Ideologi.**

Perkembangan teknologi digital dengan infiltrasi globalisasi telah meleburkan masyarakat ke dalam masyarakat global (*Global village*). Konektivitas masyarakat dengan internet telah menjadi bagian dari keseharian masyarakat baik dalam memenuhi kebutuhannya maupun dalam beragam aktivitas lainnya. Fenomena ini mendapat tantangan ideologi ketika nilai-nilai Pancasila, seperti: nilai religius, kekeluargaan, keselarasan, kerakyatan, keadilan terkikis dengan masuknya nilai-nilai dari bangsa luar seperti individualisme, liberalisme pasar, radikalisme fundamentalisme agama, kosmopolitanisme, ideologi transnasional, dan dominasi sistem hukum modern yang menegasikan makna nasionalisme.

Fenomena tersebut menjadi tantangan bangsa Indonesia dalam mengaktualisasikan nilai-nilai Pancasila dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara di era digital saat ini. Rendahnya literasi digital masyarakat merupakan pekerjaan rumah yang harus dipikirkan oleh Pemerintah, salah satunya adalah budaya digital (*Digital Culture*), yaitu kemampuan dalam membaca, menguraikan, membiasakan, memeriksa, dan membangun wawasan kebangsaan, toleransi dalam keberagaman, serta pengintegrasian nilai-nilai Pancasila, budaya “ketimuran” dan norma sosial yang berkembang di masyarakat dalam penggunaan teknologi digital. Pelayanan kepolisian berbasis aplikasi selain mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat juga diharapkan mampu meningkatkan literasi digital masyarakat.

2) **Politik.**

Perspektif politik dapat memiliki dampak yang signifikan dalam pengembangan aplikasi layanan kepolisian. Dalam pengembangan aplikasi layanan kepolisian, penting untuk mempertimbangkan dampak politiknya dan berusaha mencapai keseimbangan antara kebutuhan penegakan hukum dan hak-hak individu serta nilai-nilai demokratis. Dalam banyak kasus, keterlibatan masyarakat dan dialog politik yang terbuka dapat membantu menghasilkan solusi yang lebih baik dan lebih sesuai dengan kepentingan bersama.

Kebijakan Transformasi digital oleh Pemerintah merupakan langkah strategis menuju visi Indonesia Emas 2045. Sebenarnya kebijakan tersebut sudah memiliki fondasi teknis yaitu diterbitkannya Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendukung penyediaan layanan pemerintah secara online dan integrasi berbagai sistem administrasi. Dengan bantuan SPBE, pemerintah dapat mengotomatisasi proses internal, meningkatkan akuntabilitas, dan memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Kombinasi antara kebijakan transformasi digital dan implementasi SPBE membantu menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada pelayanan, memenuhi harapan masyarakat di era digital saat ini.

3) **Ekonomi.**

Indonesia telah mengalami lonjakan ekonomi digital yang luar biasa sejak 2016 Indonesia adalah negara dengan ekonomi digital terbesar di Asia Tenggara, Indonesia diproyeksi telah mencapai US\$ 77 miliar pada 2022, bahkan ekonomi Indonesia akan terus tumbuh hingga mencapai US\$ 220 360 miliar pada tahun 2030 mendatang⁴⁴.

⁴⁴ Prof. Teddy Mantoro, PhD. (6 Juli 2023). "Akselerasi Transformasi Digital, Infrastruktur Digital, dan Ekosistem Digital Dalam Mewujudkan Transformasi Digital Indonesia," *Paparan BS Strategi: Strategi Percepatan Transformasi Digital untuk Pembangunan Nasional yang Berkelanjutan*. PPSA XXIV Lemhannas, Jakarta.

Oleh karena itu, transformasi digital perlu terus didorong guna mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Dalam hal ini, kebijakan Polri dalam pengembangan teknologi modern merupakan bagian dari transformasi digital yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal dan efektif.

Pengembangan teknologi informasi dan aplikasi yang efektif dalam pelayanan kepolisian dapat berdampak positif pada ekonomi yaitu efisiensi pengeluaran publik. Dengan mengurangi biaya administrasi dan operasional, negara dapat mengalokasikan sumber daya lebih efisien ke berbagai bidang, termasuk pembangunan ekonomi dan sosial. Lebih dari itu, pengembangan aplikasi kepolisian dapat meningkatkan produktivitas petugas kepolisian dengan memberikan akses cepat dan mudah ke informasi penting, sehingga dapat lebih efektif dalam menjalankan tugas kepolisian.

Di sisi lain, pengembangan aplikasi layanan kepolisian yang sukses juga dapat mengurangi kerugian ekonomi akibat kejahatan, seperti pencurian, penipuan, atau kerusakan properti. Dengan demikian, penggunaan teknologi dalam penegakan hukum dapat membantu menjaga stabilitas ekonomi dan meningkatkan kualitas hidup warga negara. Layanan kepolisian yang lebih baik dan penggunaan teknologi yang efisien juga berdampak positif pada bisnis, investasi, dan pariwisata. Lingkungan ekonomi yang aman dan stabil cenderung menarik bagi investor dan pengusaha. Selain itu, pengurangan kejahatan dan peningkatan keamanan juga dapat melindungi bisnis dan aset ekonomi dari risiko kerugian akibat tindak kriminal.

4) **Sosial dan Budaya.**

Sosial budaya masyarakat saat ini menghadapi tantangan dan ancaman akibat pola komunikasi dan interaksi masyarakat yang berubah seiring hadirnya media sosial baru (ruang siber). Tingginya

pengguna internet masyarakat Indonesia pada periode 2022-2023 yang mencapai 215,63 juta orang atau 78,19 persen dari seluruh masyarakat Indonesia, merupakan fenomena sosial budaya yang dapat berdampak buruk pada nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat Indonesia selama ini. Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa perkembangan teknologi digital termasuk internet dapat memberikan dampak positif maupun negatif. Oleh karena itu, kemampuan literasi digital masyarakat diharapkan meningkat sehingga mampu menangkal berbagai dampak negatif dari perkembangan teknologi digital termasuk interaksinya dalam ruang siber (internet). Kesadaran teknologi dan literasi digital memengaruhi cara masyarakat berinteraksi dengan aplikasi. Edukasi dan pelatihan mengenai penggunaan aplikasi tersebut dapat menjadi bagian penting dari strategi implementasi.

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam pengembangan aplikasi layanan kepolisian adalah aksesibilitas masyarakat. Aplikasi dapat membawa efisiensi dalam pelayanan kepolisian, tidak semua warga mungkin memiliki akses mudah ke perangkat digital atau koneksi internet. Oleh karena itu, pengembang perlu memastikan bahwa aplikasi ini dapat diakses oleh berbagai lapisan masyarakat, termasuk yang memiliki keterbatasan akses teknologi. Selain itu, dalam pengembangan aplikasi layanan kepolisian, keselarasan dengan nilai-nilai sosial dan budaya lokal serta inklusivitas dalam desain adalah kunci keberhasilan. Dengan demikian, aplikasi tersebut dapat diterima dengan baik oleh masyarakat, meningkatkan hubungan antara kepolisian dan warga, serta mendukung penegakan hukum yang lebih efisien dan adil.

5) **Pertahanan Keamanan.**

Sistem pertahanan dan keamanan terutama ditujukan untuk menegakkan kedaulatan negara, menjaga keutuhan wilayah NKRI,

menjaga keselamatan segenap bangsa dari ancaman militer dan nonmiliter, meningkatkan rasa aman dan nyaman sebagai jaminan kondusifnya iklim investasi, serta tetap tertib dan tegaknya hukum di masyarakat.⁴⁵ Kondisi wilayah Indonesia yang sangat luas dengan jumlah penduduk yang banyak menjadi tantangan Pertahanan Keamanan yang serius terutama dalam menghadapi munculnya matra baru yaitu siber (internet) yang melintasi batas-batas kedaulatan negara, bergerak bebas dalam ruang-ruang privasi maupun publik dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Ancaman dan serangan siber terus meningkat seiring pesatnya perkembangan teknologi digital dalam mengisi semua lini kehidupan masyarakat. Kondisi ini terus menguji Ketahanan Nasional termasuk aspek pertahanan dan keamanan.

Berdasarkan kondisi di atas, maka pengembangan aplikasi Polri Super App selain memberikan pelayanan kepolisian yang lebih optimal dan efektif, juga dalam hal meningkatkan keamanan dan ketertiban masyarakat dalam rangka menjaga stabilitas keamanan dalam negeri. Aplikasi Polri Super App menyediakan *tools* yang menghubungkan langsung ke satker/satfung terkait sehingga dapat bertindak secara sigap dan cepat untuk melakukan hal-hal yang sifatnya emergency dan membutuhkan penanganan sesegera mungkin.



⁴⁵ Ahmad Jazuli (2016). "Pembangunan Pertahanan dan Keamanan Demi Penegakan Hukum di Indonesia: Kewibawaan Suatu Negara". *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*. Vol. 6 (2). H.187

BAB III

PEMBAHASAN

12. Umum

Pada tanggal 3 Agustus 2020, Presiden RI Joko Widodo mengarahkan 5 (lima) langkah percepatan transformasi digital Indonesia, yaitu: *Pertama*, perluasan akses dan peningkatan infrastruktur digital; *Kedua*, roadmap transformasi digital di sektor pemerintahan, layanan publik, bantuan sosial, pendidikan, kesehatan, perdagangan, industri maupun penyiaran; *Ketiga*, integrasi pusat data nasional; *Keempat*, sumber daya manusia (SDM) talenta digital; dan *Kelima*, regulasi, skema pendanaan dan pembiayaan. Menindaklanjuti arahan Presiden RI tersebut, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI menyusun “Peta Jalan Indonesia Digital 2021-2024” yang merupakan pedoman strategis untuk memfasilitasi transformasi digital Indonesia di empat sektor, yaitu: Infrastruktur digital, pemerintahan digital, ekonomi digital dan masyarakat digital. Tujuan Peta Jalan Indonesia Digital 2021-2024 secara garis besar adalah untuk memberikan penjelasan mengenai arah, kebijakan, implementasi atau pelaksanaan, serta target capaian dalam mempercepat akselerasi transformasi digital Indonesia.

Rencana Strategis Kepolisian Negara Republik Indonesia Tahun 2020-2024 (Renstra Polri 2020-2024) melalui Nomor: KEP/1132/V/2020 Tanggal 29 Mei 2020 yang salah satu tujuan dan sasaran strategisnya adalah modernisasi teknologi, maka Kapolri kemudian mempertegas dalam 16 Program Prioritas pada tahun 2021, yaitu Perubahan Teknologi Kepolisian Modern di Era Police 4.0. Program Prioritas Kapolri terkait teknologi kepolisian (point 4) secara eksplisit, dan implisit tertuang pada road map transformasi menuju Polri yang Presisi pada 2 kebijakan utama, 2 program, 4 kegiatan, dan 10 aksi (disajikan dalam Tabel 2.1). Transformasi digital Polri tersebut karena perubahan lingkungan strategis saat ini mengharuskan pelayanan Pemerintah termasuk Polri tidak lagi cukup

dengan sistem komputerisasi dalam pelayanan publik, tetapi bergerak maju seiring perubahan menuju transformasi digital, yaitu mengubah sistem pelayanan kepolisian berbasis elektronik sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, maupun dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat dan penegakan hukum. Dalam konteks tersebut, Polri melakukan perubahan teknologi kepolisian yang lebih modern dan mendukung pengembangan aplikasi Polri dalam layanan kepolisian dalam rangka keamanan dalam negeri. Polri kemudian meluncurkan aplikasi Polri Super Apps pada bulan November 2022, agar masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan berbagai layanan kepolisian. Aplikasi Polri Super Apps bertujuan menyederhanakan dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan prima dari kepolisian.

13. Mengembangkan Literasi Digital Masyarakat Dalam Memanfaatkan Layanan Kepolisian Berbasis Elektronik

Survei Status Literasi Digital Indonesia 2022 yang dilakukan Kementerian Kominfo bekerja sama dengan Katadata Insight Center (KIC) bahwa Indeks literasi digital Indonesia pada tahun 2022 mengalami peningkatan menjadi 3,54 poin atau kenaikan 0,05 poin dari tahun sebelumnya. Selaras dengan data tersebut, IMD (International Institute For Management Development) merilis World Digital Competitiveness Ranking 2022, menempatkan kemampuan atau literasi digital Indonesia pada peringkat 51 dari 63 negara. Walaupun ada peningkatan peringkat dari tahun sebelumnya 53 beberapa negara tetangga seperti Singapura 3 Malaysia 31 dan Thailand 40 memiliki tingkat kemampuan digital yang jauh lebih unggul⁴⁶. Rendahnya literasi digital Indonesia penyebabnya diantaranya belum meratanya penetrasi internet, rata rata tingkat pendidikan yang rendah dan media yang kurang mendidik di Tanah Air.

⁴⁶ Prof. Teddy Mantoro, PhD. (6 Juli 2023). "Akselerasi Transformasi Digital, Infrastruktur Digital, dan Ekosistem Digital Dalam Mewujudkan Transformasi Digital Indonesia," *Paparan BS Strategi: Strategi Percepatan Transformasi Di gital untuk Pembangunan Nasional yang Berkelanjutan. PPSA XXIV Lemhannas*, Jakarta.

Kondisi literasi digital masyarakat yang rendah memungkinkan terjadinya berbagai hal yang tidak diinginkan dari interaksinya dengan dunia siber, baik melalui media sosial maupun melalui konten-konten yang disuguhkan di internet. Hal ini dikarenakan ruang siber (dunia maya) dipenuhi beragam realitas yang belum tentu kebenarannya (*hoax*), informasi menyesatkan (*fakenews*), *framing* yang dapat mempengaruhi pembacanya dalam merespon, bersikap dan bertindak dari sudut pandang yang diinginkan oleh si pembuat framing. Bila masyarakat tidak memiliki bekal dalam memilah informasi dari internet, maka dapat menimbulkan keresahan di tengah masyarakat, bahkan dapat memicu konflik yang pada akhirnya mengganggu keamanan dalam negeri.

Selain itu, perkembangan teknologi digital membawa pula beragam ancaman dan kejahatan siber yang dapat meresahkan masyarakat. Mulai dari kejahatan *phising* yang memancing dan menipu korban dengan identitas palsu, peretasan yang dapat membobol sistem akun pribadi dan data keuangan, hingga *cyber bullying* yang menindas korbannya melalui kata-kata atau gambar/video. Dampak kemajuan teknologi tersebut menyertai era digital saat ini, sehingga memerlukan kemampuan literasi masyarakat agar dapat terhindar dari ancaman maupun kejahatan internet.

Berdasarkan kondisi literasi digital masyarakat saat ini yang masih belum berada pada kondisi yang diharapkan, maka perlu meningkatkan kemampuan literasi digital masyarakat yang mencakup, antara lain:

- a. Meningkatkan kemampuan kecakapan digital (*Digital Skill*). Kecakapan digital merupakan kemampuan individu dalam mengetahui, memahami, dan menggunakan perangkat digital (komputer, tablet, smartphone, dan gadget lainnya) dalam kehidupan sehari-hari, memanfaatkan berbagai aplikasi online dengan baik termasuk dalam memanfaatkan aplikasi Polri.
- b. Meningkatkan etika digital (*Digital Ethics*), yaitu kemampuan individu dalam menyadari, mencontohkan, menyesuaikan diri, merasionalkan, mempertimbangkan, dan mengembangkan tata kelola etika digital (*netiquette*) dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini agar dapat terhindar dari

hate speech (ujaran kebencian), penyebaran *hoax* dan *fake news* dalam bermedia sosial. Menumbuhkan ruang media sosial yang positif dapat menjaga keharmonisan dan ketentraman dalam bermasyarakat baik dalam dunia nyata maupun dalam dunia maya.

- c. Meningkatkan keamanan digital (*Digital Safety*), yaitu kemampuan *user* (pengguna) dalam mengenali, memolakan, menerapkan, menganalisis, menimbang dan meningkatkan kesadaran perlindungan data pribadi dan keamanan digital dalam kehidupan sehari-hari. Masyarakat berhati-hati bila ingin mengungkapkan data pribadi, masalah pribadi ke media sosial karena meninggalkan jejak digital, dan dapat disalahgunakan oleh orang lain. Hal ini merupakan upaya pencegahan (preventif) dari berbagai macam modus kejahatan dan ancaman yang hadir dalam dunia maya (internet). Begitupula dalam menggunakan berbagai aplikasi
- d. Meningkatkan budaya digital (*Digital Culture*), yaitu kemampuan individu dalam membaca, menguraikan, membiasakan, memeriksa, dan membangun wawasan kebangsaan, nilai Pancasila dan Bhinneka Tunggal Ika dalam kehidupan sehari-hari dan digitalisasi kebudayaan melalui pemanfaatan TIK. Kebiasaan positif diharapkan tumbuh di masyarakat dalam memanfaatkan jaringan internet baik melalui media sosial maupun aplikasi layanan Pemerintah termasuk aplikasi layanan kepolisian.

Adapun Pemerintah dalam meningkatkan literasi digital masyarakat dapat mengupayakan, antara lain:

- a. Sosialisasi penggunaan internet yang benar dan keberadaan UU ITE dan UU Perlindungan Data Pribadi. Upaya ini akan memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat mengenai penggunaan internet yang benar sehingga tidak melanggar UU ITE dan memahami adanya UU Perlindungan Data Pribadi.
- b. Memberikan program-program pelatihan literasi digital bagi masyarakat. Misalnya, program sosialisasi aplikasi pemerintah yang dapat dimanfaatkan

oleh masyarakat, program edukasi dalam memanfaatkan teknologi digital untuk pengetahuan dan pengembangan wawasan masyarakat, dan lain-lain.

- c. Meningkatkan akses terhadap infrastruktur teknologi dan jaringan internet yang memadai. Pemerintah perlu mempercepat pemerataan akses internet yang memadai terutama pada daerah-daerah yang minim akses pelayanan pemerintah. Sehingga adanya akses internet, maka layanan pemerintah berbasis elektronik dapat dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat Indonesia.
- d. Meningkatkan fasilitas publik yang mendukung literasi digital masyarakat. Misalnya, pengadaan papan atau layar digital bukan hanya berisi iklan komersil tetapi diselingi informasi layanan digital Pemerintah di ruang publik, seperti stasiun, terminal, bandara, pelabuhan dan ruang publik lainnya.

Literasi digital dapat memberikan banyak manfaat bagi masyarakat dalam menggunakan internet, antara lain:

- a. Masyarakat mampu memilah konten yang baik untuk mengembangkan diri dan menghindari konten yang dapat merusak kepada diri maupun dalam hubungan kemasyarakatan.
- b. Masyarakat lebih kritis terhadap informasi yang diterima sehingga tidak mudah dipengaruhi oleh berbagai informasi di media sosial yang berisi *hoax*, *fakenews*, maupun *framing* berita.
- c. Menambah wawasan pengetahuan dalam kegiatan mencari dan memahami suatu informasi.
- d. Mampu menghemat waktu dalam pemanfaatan teknologi digital, mencari dan memahami suatu informasi lebih cepat.
- e. Masyarakat mampu memanfaatkan semaksimal mungkin berbagai layanan pemerintah berbasis elektronik sehingga memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan urusannya.

Meningkatnya kemampuan literasi digital masyarakat pada akhirnya dapat memanfaatkan layanan kepolisian melalui aplikasi Polri Berbasis Elektronik. Hal itu akan memudahkan masyarakat mendapatkan layanan kepolisian secara efisien seperti memangkas waktu dan jarak bila dibandingkan layanan secara konvensional yang mengharuskannya datang ke kantor Polisi terdekat. Masyarakat tidak lagi dihadapkan pada hal-hal teknis seperti: antrian layanan di kantor Polisi, prosedur teknis pemberkasan, dll. Selain itu, efektif dalam menangani pengaduan masyarakat yang membutuhkan tindakan sesegera (*emergency*) atau darurat.

14. Meningkatkan Sistem Layanan Kepolisian Berbasis Elektronik

Pemerintah telah menegaskan program Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang merupakan pelaksanaan pemerintahan yang menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk memberikan pelayanan kepada pengguna SPBE. Ini sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Tujuan utama dari implementasi SPBE adalah menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan, efektif, akuntabel, dan bersih, serta memberikan pelayanan publik yang bermutu dan dapat dipercaya. Dalam konteks nasional, pengaturan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik juga diharapkan untuk meningkatkan integrasi dan efisiensi dari sistem pemerintahan yang mengadopsi teknologi elektronik. Hal ini sejalan dengan teori Pelayanan Publik Digital atau *Digital Public Service Theory* yang menekankan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik. Sebagaimana menurut Viktor Mayer-Schönberger (2013)⁴⁷ dan Jane Fountain (2004)⁴⁸ bahwa teknologi dalam pelayanan publik atau *e-government* (pemerintahan elektronik) berdampak positif terhadap pelayanan publik.

⁴⁷ Cukier, Kenneth and Mayer-Schonberger, Viktor, *Op.cit.*

⁴⁸ Jane Fountain, *Op.cit.*

Pengembangan Aplikasi Polri merupakan bagian dari pemenuhan Aspek Kebijakan Internal terkait Tata Kelola SPBE di lingkungan Polri. Standar kebijakan dan petunjuk teknis dalam membangun dan menggelar pelayanan Polri berbasis elektronik berdasarkan landasan hukum yaitu : 1) Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2022 tentang SPBE di lingkungan polri; 2) Peraturan Kepolisian Nomor 4 Tahun 2022 tentang Satu Data Polri, dan turunannya seperti draft Perkap Hosting Domain Polri; 3) SOP yang berkaitan dengan pengembangan layanan aplikasi (SOP yang ada di Bagsituspol Div TIK Polri); dan 4) Surat Telegram terkait juknis *Hosting Domain* Polri.

Pemenuhan standar dalam aspek kebijakan internal tersebut dengan memperhatikan kebijakan-kebijakan Pemerintah yang dapat dijadikan pijakan dalam penyelenggaraan SPBE di lingkungan Polri, antara lain:

- a. Kebijakan Internal Arsitektur SPBE Instansi Pusat/Pemerintah Daerah;
- b. Kebijakan Internal Peta Rencana SPBE Instansi Pusat/Pemerintah Daerah;
- c. Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Manajemen Data;
- d. Tingkat Kematangan Kebijakan Internal Pembangunan Aplikasi SPBE;
- e. Kebijakan Internal Layanan Pusat Data;
- f. Kebijakan Internal Layanan Jaringan Intra Instansi Pusat/Pemerintah Daerah;
- g. Kebijakan Internal Penggunaan Sistem Penghubung Layanan Instansi Pusat/Pemerintah Daerah;
- h. Kebijakan Internal Manajemen Keamanan Informasi;
- i. Kebijakan Internal Audit TIK;
- j. Kebijakan Internal Tim Koordinasi SPBE Instansi Pusat / Pemerintah Daerah.

Secara prinsip dengan adanya implementasi kebijakan internal, tata kelola, manajemen dan layanan SPBE mendukung pengembangan aplikasi Polri guna memberikan layanan kepolisian yang prima kepada masyarakat. Pada Aspek Kebijakan Internal terkait Tata Kelola SPBE, Polri memiliki Kekuatan yang merata dimana kondisi kelengkapan terkait instrumen Kebijakan Internal terkait Tata

Kelola SPBE secara umum telah memenuhi standar sesuai dengan kriteria yang terdapat pada indikator dalam aspek tersebut. Hal ini tercermin dari dokumen bukti yang dimiliki oleh Polri pada setiap indikatornya yang didasarkan pada kebijakan yang berlaku pada lembaga tersebut. Namun disisi lain, Polri masih perlu adanya peningkatan terutama pada pemenuhan dokumen dukung serta penggunaan acuan dalam menentukan kebijakan internal penyelenggaraan SPBE di lingkungan Polri. Selain itu, perlunya tambahan dokumen dukung seperti tambahan rapat, sehingga proses penentuan kebijakan internal dapat tergambar dengan lebih jelas, sehingga bukti dukung yang menyangkut Kebijakan Internal terkait Tata Kelola SPBE dapat disajikan secara komprehensif.

Pada Aspek Perencanaan Strategis SPBE, Polri memiliki Kekuatan pada pemenuhan kelengkapan Rencana dan Anggaran SPBE meskipun masih perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat pada dokumen Rencana dan Anggaran SPBE Polri yang tertuang dalam Rencana Strategis Polri berdasarkan Keputusan Kapolri Nomor: Kep/1132/V/2020 tentang Rencana Strategis Polri Tahun 2020- 2024. Anggaran dan belanja TIK dilakukan oleh masing-masing Satker dengan melakukan konsultasi kepada Div TIK Polri selaku unit pengelola TIK di lingkungan Polri dengan dibuktikan pada data dukung Rencana Strategis Polri 2020-2024 yang dindaklanjuti dengan Rencana Strategis Div TIK Polri 2020-2024 serta Rencana kerja Div TIK Polri Tahun 2021. Sementara itu, penyelenggaraan layanan kepolisian berbasis aplikasi didukung dengan sarana prasarana yang disiapkan melalui Data Center Polri yang dikelola Div TIK.

Adapun aspek dukungan SDM Polri dalam menunjang pengembangan aplikasi Polri sebagai bagian dari SPBE Polri, secara garis besar Div TIK Polri telah memiliki SDM yang memiliki serifikasi keamanan siber, namun kompetensi SDM belum terpenuhi seluruhnya yaitu kompetensi di bidang proses bisnis pemerintahan, arsitektur aplikasi, data dan informasi, keamanan aplikasi, aplikasi SPBE, dan infrastruktur SPBE. Kondisi ini diharapkan ke depan untuk memasukan program kerja/rincian kegiatan penerapan kompetensi SDM ke dalam Peta Rencana SPBE atau dokumen perencanaan lainnya, menerapkan

dan mendokumentasikan penerapan Kompetensi SDM sesuai dengan pedoman/standar yang ada.

Adapun hasil evaluasi SPBE yang telah dilakukan terhadap Polri sudah dapat menggambarkan predikat Baik atau telah memenuhi standar dalam penerapan SPBE, meskipun demikian beberapa keunggulan yang dimiliki juga ditemui kelemahan. Kelemahan terdapat pada aspek-aspek Audit TIK, yaitu belum adanya bukti terkait pelaksanaan kegiatan Audit yang dilaksanakan secara terencana dan terprogram/terarah serta standarisasi acuan audit sesuai dengan aturan pemerintah.

Berdasarkan penilaian tersebut, perlu peningkatan pemenuhan aspek Audit TIK perlu adanya penyesuaian standarisasi acuan audit pemerintah serta kelengkapan dokumentasi sebagai bukti pelaksanaan pada setiap indikator yang dapat menjelaskan secara detil pada setiap kriterianya. Hal ini penting untuk diperhatikan, karena mengingat telah banyaknya layanan yang dilakukan oleh Polri telah menggunakan teknologi informasi, sehingga dengan dokumen pendukung yang lengkap dan sesuai akan dapat menggambarkan dengan lebih nyata sesuai dengan apa yang telah dilakukan oleh Polri.

Pembangunan aplikasi layanan kepolisian sifatnya ada yang terpusat dan ada pula yang bersifat lokal (regional) dalam arti pada umumnya hanya berlaku pada satu fungsional. Terdapat pula data kepolisian yang masih bersifat sektoral pada fungsionalnya masing-masing dan belum dimanfaatkan secara maksimal dan optimal lintas fungsi (belum terintegrasi). Proses integrasi yang perlu dilakukan adalah pemilahan aplikasi satker atau satwil yang meliputi aplikasi nasional dan aplikasi yang dapat diintegrasikan. Sebab tidak semua aplikasi berupa layanan tetapi dapat bersifat informatif. Mekanisme integrasi aplikasi baik satker Mabes Polri maupun Kewilayahan dilakukan melalui API Gateway dengan mengacu pada SOP API Gateway Polri.

Tergelarnya berbagai macam aplikasi elektronik melalui jaringan internet tersebut di lingkungan Polri telah menghasilkan banyaknya data kepolisian yang sangat berharga. Namun di sisi lain, *platform hardware* dan *software* yang digunakan tentu berasal dari berbagai macam produk yang ada, sehingga dapat

berpengaruh terhadap tingkat kehandalan produk yang digunakan dalam penggelaran aplikasi Polri. Situasi bawaan ini memungkinkan pengamanan data yang menjadi input utama pembuatan aplikasi dapat rentan dengan kebocoran. Oleh karena itu, selain perlu melakukan upgrade teknologi juga melakukan update software secara rutin agar mampu meningkatkan keamanan siber aplikasi Polri.

Terdapat 3 hal utama yang perlu mendapat perhatian dalam pengembangan Aplikasi Polri Super App, yaitu: *Pertama*, Inklusif dan Mudah Diakses. Kebijakan utama dalam pengembangan Polri Super App adalah memastikan bahwa aplikasi ini dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini mencakup penggunaan antarmuka yang intuitif, dukungan multi-platform (seperti Android dan iOS), serta memperhatikan aksesibilitas bagi pengguna dengan berbagai kebutuhan khusus. *Kedua*, Keamanan Data dan Privasi. Pentingnya keamanan data dan privasi pengguna menjadi fokus utama dalam pengembangan aplikasi ini. Kebijakan pengamanan data meliputi enkripsi data, pengaturan izin akses, serta kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data yang berlaku di Indonesia. *Ketiga*, Kolaborasi dengan Pihak Terkait. Dalam mengembangkan Polri Super App, Polri akan bekerja sama dengan berbagai pihak terkait, seperti Kementerian Komunikasi dan Informatika, Badan Siber dan Sandi Negara, serta pihak-pihak lain yang memiliki kepentingan dalam memastikan keamanan dan efektivitas aplikasi ini.

15. **Konsepsi Pengembangan Aplikasi Polri Super App Guna Peningkatan Pelayanan Kepolisian dalam Rangka memelihara Kamdagri**

Perkembangan teknologi digital telah membawa era baru masyarakat yang lazim disebut era masyarakat digital atau era digital. Perubahan tersebut berimplikasi ke semua bidang kehidupan sehingga Pemerintah pun berbenah melalui penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik hingga akselerasi transformasi digital termasuk Polri dalam memelihara keamanan serta ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberi perlindungan, pengayoman,

serta pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, Aplikasi Polri dalam meningkatkan layanan kepolisian sebagai bagian dari pelaksanaan SPBE telah digelar dan dapat dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat saat ini. Namun demikian, Aplikasi Polri tersebut harus terus ditingkatkan dan dikembangkan karena lingkungan yang terus tumbuh dan berubah seiring perkembangan inovasi teknologi digital dan dampak yang diberikannya pada kehidupan masyarakat. Konsep pengembangan aplikasi Polri Super App memerlukan metode perencanaan strategis dalam menyiapkan kebutuhan dan harapan di masa depan seperti apa meskipun banyak hal-hal di masa depan yang tidak pasti, antara masa lalu, saat ini dan masa yang akan datang.

Adapun metode perencanaan strategis dalam konsep pengembangan aplikasi Polri Super App menggunakan metode *foresight* (Pandangan ke Depan) yang berguna untuk mengeksplorasi ketidakpastian dan membantu mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan. *Foresight* merupakan proses sistematis, partisipatif yang melibatkan kemampuan melihat masa depan dalam jangka waktu tertentu dengan mengidentifikasi kondisi saat ini, kondisi masa depan, dan kondisi yang diharapkan. Karena itu, tahapan *Foresight* menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis Perencanaan Skenario (*Scenario planning*) yaitu salah satu metode yang dapat dimanfaatkan untuk pengembangan kebijakan, baik untuk mengembangkan strategi baru maupun menguji pilihan-pilihan yang ada.

a. Perencanaan Skenario (*Scenario Planning*)

Pengembangan Aplikasi Polri Super App guna meningkatkan pelayanan kepolisian dalam rangka keamanan dalam negeri, dengan menggunakan metode *Scenario Planning* dapat diuraikan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut.

Pertama, Penetapan Bahasan Utama (*Focal Concern, FC*).

Focal Concern merupakan masalah strategis yang akan menjadi fokus bahasan untuk melihat segala kemungkinan yang terjadi di masa depan. Bahasan utama yang ingin dikaji adalah Aplikasi Polri dalam Layanan Kepolisian di masa depan. Rentang waktu yang diproyeksikan adalah 5 (lima) tahun ke depan, maka pemilihan *Focal Concern* adalah : “Aplikasi Polri dalam Layanan Kepolisian di Tahun 2028”.

Kedua, Identifikasi Faktor-faktor Pendorong (*Driving Forces, DF*).

Adapun faktor-faktor pendorong atau *driving forces* (DF) terhadap FC dengan mengamati faktor-faktor dinamika lingkungan, yaitu: masyarakat (*social*), teknologi (*technology*), ekonomi (*economy*), lingkungan (*environment*), dan politik (*politics*), dikenal dengan singkatan “STEEP”. Faktor sosial masyarakat sebagaimana telah diuraikan bahwa teknologi digital telah membawa era baru yang mengubah pola komunikasi, persepsi dan interaksi sosial masyarakat. Era ini menghadirkan pula ancaman dan kejahatan baru yang tidak pernah dijumpai pada era sebelumnya. Sebuah era yang menuntut kemampuan literasi digital masyarakat. Faktor sosial masyarakat ini memberikan pengaruh terhadap pengembangan aplikasi Polri dalam meningkatkan layanan kepolisian. Adapun faktor teknologi terutama perkembangan teknologi digital terus mengalami inovasi mutakhir dan kecanggihan yang memungkinkan perangkat-perangkat teknologi harus pula diperbaharui. Faktor ekonomi pun demikian dipengaruhi oleh perkembangan teknologi digital yang ditandai munculnya perusahaan-perusahaan *startup* yang mendorong tumbuhnya ekonomi digital. Termasuk dalam hal ini bagaimana anggaran dialokasikan dalam rangka transformasi digital setiap organisasi termasuk Polri. Begitupula dengan faktor lingkungan strategis baik global, regional, nasional maupun faktor lingkungan internal Polri juga memberikan pengaruh terhadap pengembangan aplikasi Polri dalam meningkatkan layanan kepolisian.

Berdasarkan hasil *Focus group discussion* (FGD) yang dilakukan oleh Penulis dengan beberapa *Stakeholders*, maka faktor-faktor sosial masyarakat yang diidentifikasi antara lain: 1) Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri; 2) Keamanan dan ketertiban masyarakat; 3) literasi digital masyarakat. Faktor-faktor teknologi, antara lain: 1) perkembangan TIK; 2) Transformasi digital Polri. Faktor-faktor lingkungan (internal dan eksternal), antara lain: 1) SDM Polri; 2) Tata Kelola Polri; 3) Anggaran Polri; 4) Keamanan Siber; 5) Lingkungan global, regional dan nasional. Adapun faktor-faktor Politik, antara lain: 1) Komitmen Pemerintah dan DPR tentang Pelayanan Berbasis Elektronik; 2) Regulasi terkait TIK. Faktor-faktor tersebut disajikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 3.1. Faktor-Faktor Pendorong terhadap Aplikasi Polri dalam Layanan Kepolisian

| Dinamika Lingkungan | Faktor Pendorong (<i>Driving Forces</i>) |
|-----------------------------------|--|
| Sosial Masyarakat | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri • Keamanan dan Ketertiban masyarakat • Literasi digital Masyarakat |
| Teknologi | <ul style="list-style-type: none"> • Perkembangan TIK • Transformasi digital Polri |
| Lingkungan (internal & eksternal) | <ul style="list-style-type: none"> • SDM Polri • Tata kelola Polri • Anggaran Polri • Keamanan Siber • Lingkungan nasional, regional & global |
| Politik | <ul style="list-style-type: none"> • Komitmen Pemerintah dan DPR terhadap pelayanan berbasis Elektronik |

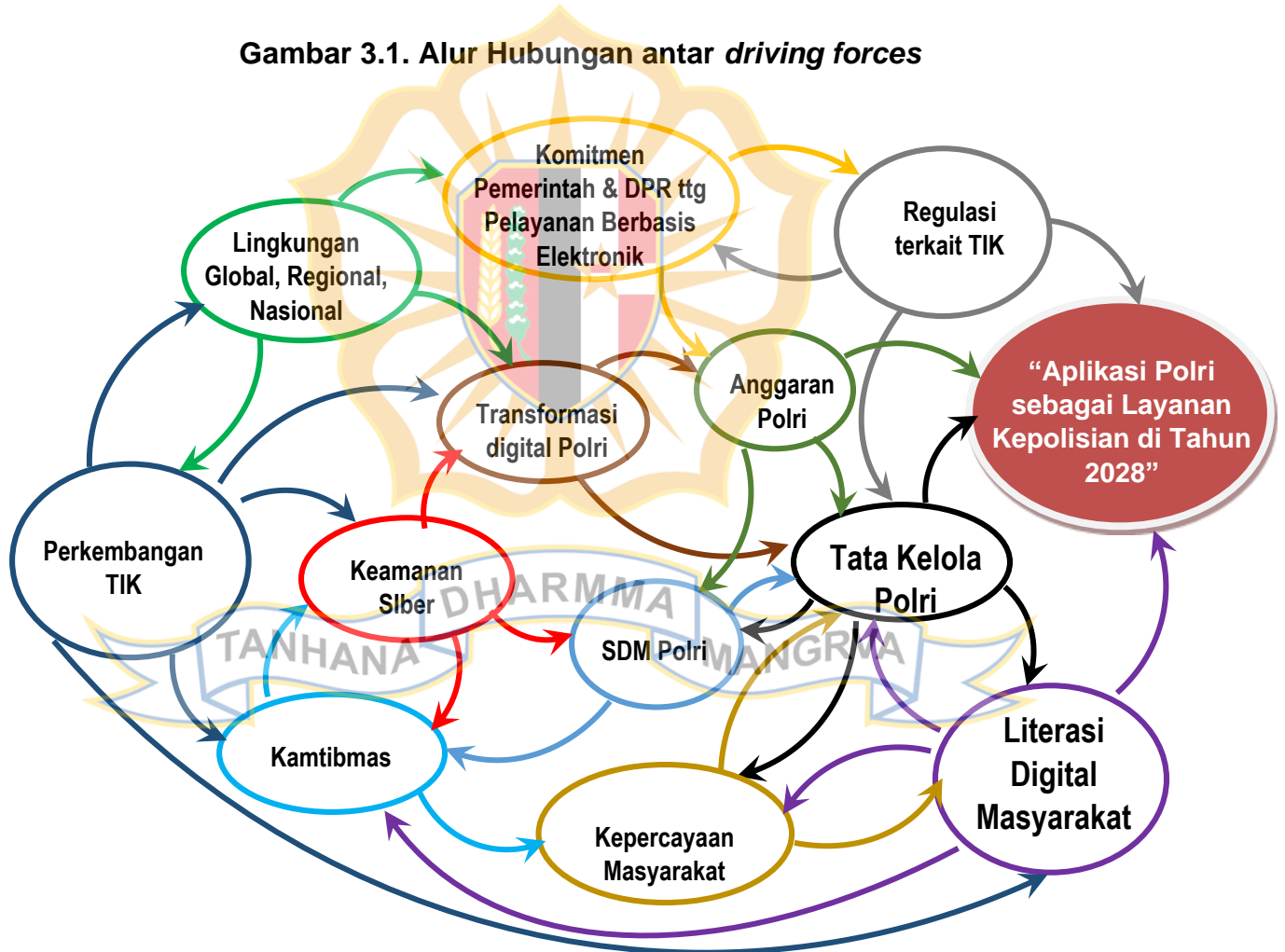
- Regulasi terkait TIK

Sumber: FGD “Pengembangan Aplikasi Polri”, 2023.

Ketiga, Hubungan antar Faktor Pendorong (*Driving Forces*).

Driving forces (DF) diatas kemudian dianalisis hubungan antar masing-masing *driving forces* (DF) tersebut. Berikut gambar hubungan antar DF :

Gambar 3.1. Alur Hubungan antar *driving forces*



Sumber: FGD “Pengembangan Aplikasi Polri”, 2023

Keempat, Pemilihan Faktor Pendorong Utama.

Dari analisis hubungan antar *driving forces* (DF) sebagaimana digambarkan di atas, maka pemilihan faktor pendorong utama ditentukan dengan 3 kriteria, yaitu: 1) DF punya hubungan langsung dengan *Focal Concern*; 2) Memilih DF yang paling kritis (penting dan tidak pasti/tidak menentu); 3) Memilih 2 DF utama sehingga dapat menghasilkan 4 skenario. Dapat dilihat bahwa hubungan antar DF yang berpengaruh langsung, disajikan dalam Tabel 3.2, sebagai berikut :

Tabel 3.2. Faktor Pendorong Utama

| No. | DF | Bobot | Penting (Importancy) (rating) | Tidak Pasti (Uncertainty) (rating) | Total rating | SKOR |
|-----|------------------------------------|-------|-------------------------------------|--|-----------------|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 (4+5) | 7 (3x6) |
| 1. | Peraturan UU terkait TIK | 20 | 4 | 3 | 7 | 140 |
| 2. | Tata Kelola Polri | 35 | 4 | 4 | 8 | 280 |
| 3. | Anggaran Polri | 20 | 4 | 3 | 7 | 140 |
| 4. | Literasi Digital Masyarakat | 25 | 4 | 3 | 7 | 175 |
| | | 100 | | | | |

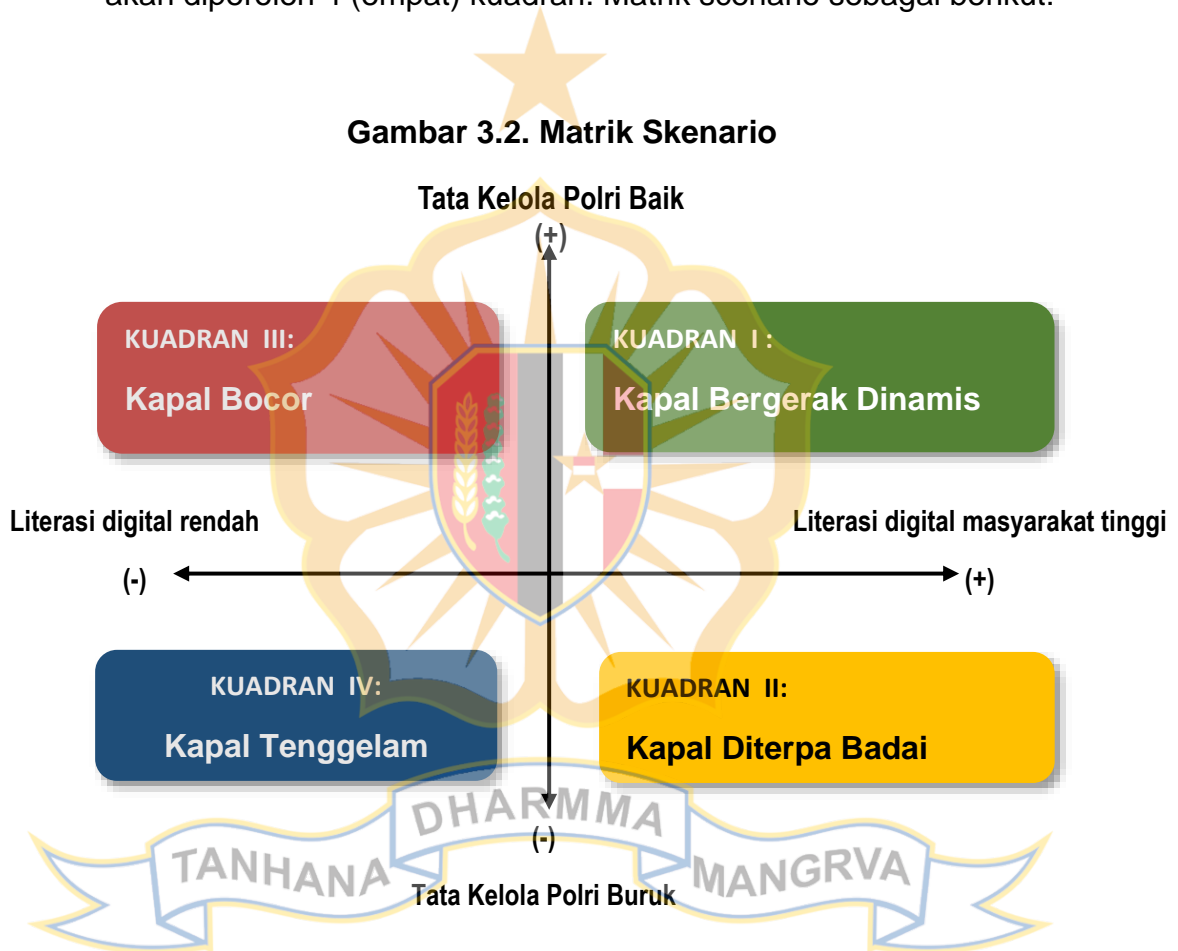
Sumber: Data diolah dari hasil FGD "Pengembangan Aplikasi Polri", 2023.

* Keterangan : Jumlah Bobot 100;
Rating dengan skala 4,3,2, dan 1:
4 = *outstanding*
1 = *poor*

Berdasarkan perhitungan dari 4 *driving forces* berpengaruh langsung terhadap Aplikasi Polri Sebagai Layanan Kepolisian Tahun 2028, maka diperoleh *driving forces* paling berpengaruh dengan skor tertinggi, yaitu: Tata Kelola Polri dan Literasi digital masyarakat.

Kelima, Penyusunan Matriks Skenario.

Matrik scenario disusun berdasarkan DF yang paling berpengaruh, yaitu Tata Kelola Polri dan Literasi digital masyarakat. Dari DF yang paling berpengaruh tersebut, dengan menarik masing-masing kutubnya maka akan diperoleh 4 (empat) kuadran. Matrik scenario sebagai berikut:



Sumber: FGD "Pengembangan Aplikasi Polri", 2023

Berdasarkan matriks scenario tersebut pada gambar 3.2. Matrik Skenario, dapat diuraikan ciri-ciri yang berada pada setiap kutub, sebagai berikut:

Tabel 3.3. Ciri-ciri Setiap Kutub

| Utara (+) : Baik | Selatan (-): Buruk | Timur (+) : Tinggi | Barat (-) : Rendah |
|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kebijakan yang kuat para pimpinan Polri ➤ Kualitas SDM Polri meningkat ➤ Kinerja Satker dan atau Satfung optimal ➤ Transformasi Digital Polri tercapai ➤ Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Polri naik ➤ Penyerapan anggaran optimal ➤ Kejahatan siber berkurang ➤ Keamanan dalam negeri stabil | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kebijakan yang lemah para pimpinan Polri ➤ Kualitas SDM Polri menurun ➤ Kinerja Satker dan atau Satfung tidak optimal ➤ Transformasi Digital Polri tidak tercapai ➤ Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Polri turun ➤ Anggaran tidak terserap ➤ Kejahatan siber meningkat ➤ Keamanan dalam negeri tidak stabil | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kecakapan digital masyarakat tinggi ➤ Etika digital masyarakat baik ➤ Keamanan digital masyarakat kuat ➤ Budaya digital masyarakat baik ➤ Perkembangan ekonomi digital tumbuh pesat ➤ Mengoptimalkan layanan digital Polri ➤ Keamanan dan ketertiban masyarakat kondusif | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kecakapan digital masyarakat rendah ➤ Etika digital masyarakat buruk ➤ Keamanan digital masyarakat lemah ➤ Budaya digital masyarakat buruk ➤ Perkembangan ekonomi digital stagnan ➤ layanan Aplikasi Polri tidak dimanfaatkan ➤ Keamanan dan ketertiban masyarakat tidak kondusif |

Sumber: FGD "Pengembangan Aplikasi Polri", 2023



Keenam, Narasi Tiap Skenario

Berdasarkan pertemuan 4 kutub yang terbentuk dari 2 DF utama maka menghasilkan 4 kuadran atau 4 skenario (lihat Gambar 3.2). Adapun narasi dari tiap skenario, yaitu:

Strategi Pertama, Skenario I (Timur Laut) : Kapal Bergerak Dinamis

Skenario “Kapal bergerak dinamis” merupakan ilustrasi dari kombinasi antara Tata kelola Polri yang baik dengan literasi digital masyarakat tinggi. Kondisi ini ditandai dengan kebijakan para pimpinan Polri yang tepat, Kualitas SDM Polri meningkat, Kinerja Satker dan atau Sاتفung optimal, Penyerapan anggaran optimal, dan Transformasi Digital Polri tercapai sehingga berdampak pada berkurangnya kejahatan siber, Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Polri naik, dan Keamanan dalam negeri stabil. Pada sisi lain, pertumbuhan ekonomi digital berkembang pesat seiring dengan literasi digital masyarakat yang tinggi, memanfaatkan layanan digital Polri dan terciptanya keamanan dan ketertiban masyarakat yang kondusif.

Kuadran I merupakan kondisi ideal yang ingin dicapai. Apabila posisinya berada dalam kuadran I, maka strategi yang perlu dilakukan adalah meningkatkan aplikasi layanan kepolisian sehingga mampu menghadapi lingkungan strategis dalam menjaga keamanan dalam negeri.

Strategi Kedua, Skenario II (Tenggara) : Kapal Diterpa Badai

Skenario “Kapal diterpa badai” merupakan ilustrasi dari situasi kombinasi antara Tata kelola Polri yang buruk namun masih ada kepercayaan masyarakat. Kondisi ini mengakibatkan Polri gagap menghadapi perkembangan teknologi digital dan program-program

Polri tidak berjalan. Transformasi digital Polri gagal memberikan pelayanan tugas-tugas kepolisian sehingga Polri akan terus menuai kritikan dan tekanan dari masyarakat, karena daya kritis dan pengawasan masyarakat sangat tinggi, masyarakat mampu memanfaatkan perkembangan digital. Polri tidak siap menghadapi perkembangan lingkungan strategis. Bila Kuadran II yang akan terjadi maka strategi yang ditempuh antara lain:

- a) Meningkatkan komitmen para pimpinan Polri dalam penyelenggaraan layanan kepolisian berbasis elektronik
- b) Meningkatkan profesionalitas Polri dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam menjaga keamanan dalam negeri.
- c) Meningkatkan kualitas SDM Polri mulai dari aspek pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skills*), dan kemampuan (*ability*).
- d) Mengoptimalkan anggaran melalui pembangunan dan pengembangan transformasi digital Polri.

Strategi Ketiga, Skenario III (Barat Laut) : Kapal Bocor

Scenario ini ibarat “kapal bocor”, Kualitas Tata kelola Polri yang tinggi namun tidak dibarengi dengan kepercayaan masyarakat yang ditandai dengan rendahnya kemampuan literasi digital masyarakat, keamanan dan ketertiban masyarakat tidak kondusif karena mudahnya masyarakat menerima informasi dan berita palsu, masyarakat mudah tersulut konflik. Kondisi ini membuat Polri harus bekerja ekstra keras dalam menangani keamanan dan ketertiban masyarakat maupun dalam menegakkan hukum. Apabila posisinya berada dalam kuadran III, maka upaya yang perlu dilakukan antara lain: melakukan transformasi digital Polri dalam mendukung layanan kepolisian; mengoptimalkan layanan kepolisian berbasis elektronik

terutama dalam memanfaatkan aplikasi Polri; Meningkatkan Program-program Bhabinkamtibmas; Proaktif melayani, menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat; Meningkatkan penyuluhan hukum dan literasi digital masyarakat.

Strategi Keempat, Skenario IV (Barat Daya) : Kapal Tenggelam

Scenario ini merupakan situasi dimana tata kelola Polri yang buruk di tengah literasi digital masyarakat yang rendah. Kondisi keamanan dan ketertiban yang tidak kondusif, lemahnya penegakan hukum berdampak pada tidak stabilnya keamanan dalam negeri. Kondisi ini dapat berimplikasi secara nasional, perlambatan perekonomian nasional yang diakibatkan lemahnya jaminan kepastian hukum, kepastian berusaha, dan keamanan berusaha bagi para pelaku usaha. Apabila posisinya berada dalam kuadran IV, maka upaya yang perlu dilakukan, antara lain:

- a) Memantapkan kembali agenda reformasi birokrasi Polri.
- b) Evaluasi dan merumuskan ulang program jangka pendek, menengah dan jangka panjang yang dicanangkan Polri.
- c) Memperbaiki sistem rekrutmen SDM Polri dan Lembaga Diklat Polri.
- d) Akselerasi transformasi digital Polri dalam rangka keamanan dalam negeri.

b. Kebijakan dan Strategi Pengembangan Aplikasi Polri Super App

Berdasarkan temuan data, fakta dan pengaruh lingkungan strategis maupun hasil analisis Perencanaan Skenario, maka Polri sebagai institusi keamanan dan penegakan hukum harus mampu mencermati perkembangan dinamika lingkungan yang bergerak dalam era digitalisasi. Transformasi digital merupakan keharusan di era saat ini agar dapat

melakukan penanganan yang mumpuni, cepat dan efektif dalam mengurai permasalahan kemasyarakatan, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Polri Super App merupakan inisiatif dari Kepolisian Republik Indonesia untuk mengintegrasikan berbagai layanan dan informasi yang disediakan oleh Polri ke dalam satu platform aplikasi. Tujuan dari pengembangan aplikasi ini adalah untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dalam hal pengaduan, informasi kepolisian, layanan publik, dan berbagai fitur lain yang dapat membantu dalam menjaga keamanan dan ketertiban. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pengembangan aplikasi Polri sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, antara lain:

- a. Aplikasi Polri bersifat *user friendly*, yaitu aplikasi tidak sulit digunakan, gampang diakses, dan mudah untuk dipahami oleh pengguna;
- b. Kenyamanan, yaitu mampu menghilangkan stereotip negatif masyarakat bila berhubungan dengan polisi, sebaliknya, mendapatkan kemudahan urusan melalui aplikasi Polri;
- c. Performa tinggi dan *reability*, yaitu aplikasi tetap lancar meskipun digunakan oleh jutaan pengguna. Selain itu, aplikasi handal menjalankan fungsinya sesuai ketelitian yang diperlukan.
- d. Super app dan mobilitas, yaitu aplikasi memiliki banyak fungsi atau layanan di dalamnya, dan mampu berjalan diberbagai sistem operasi (android, IOS, windows, dll).
- e. *Quick response*, yaitu respon cepat pelayanan kepolisian melalui aplikasi Polri terutama yang membutuhkan penanganan keamanan sesegera mungkin.
- f. Keamanan data pengguna harus menjadi prioritas utama. Aplikasi harus mengimplementasikan enkripsi data, pengaturan izin akses, serta kebijakan perlindungan privasi yang jelas dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Sebagaimana hasil perencanaan skenario, apa yang ingin diraih ke depan adalah "Layanan kepolisian berbasis elektronik yang prima dalam rangka menjaga keamanan dalam negeri". Oleh karena itu, pilihan kebijakan yaitu **"Mengembangkan aplikasi Polri Super App guna meningkatkan layanan kepolisian dalam rangka memelihara keamanan dalam negeri"**. Kebijakan ini dapat ditempuh dengan beberapa strategi, yaitu:

1) **Strategi Pertama: Integrasi layanan kepolisian berbasis elektronik.**

Pembangunan aplikasi layanan kepolisian sifatnya ada yang terpusat dan ada pula yang bersifat lokal (regional) dalam arti pada umumnya hanya berlaku pada satu fungsional. Terdapat pula data kepolisian yang masih bersifat sektoral pada fungsionalnya masing-masing dan belum dimanfaatkan secara maksimal dan optimal lintas fungsi (belum terintegrasi). Integrasi data kepolisian yang berasal dari input data setiap Satker dan Satwil sehingga dapat diolah dan disajikan sesuai tujuan kebutuhan masing-masing, serta didukung akses terhadap data yang ada di luar institusi kepolisian. Proses integrasi yang perlu dilakukan adalah pemilahan aplikasi satker atau satwil yang meliputi aplikasi nasional dan aplikasi yang dapat diintegrasikan. Sebab tidak semua aplikasi berupa layanan tetapi dapat bersifat informatif. Mekanisme integrasi dilakukan melalui API Gateway Polri. Upaya-upaya yang dapat dilakukan, antara lain:

- a) Div TIK Polri menyusun standar kebijakan dan petunjuk teknis pembangunan dan penggelaran aplikasi di lingkungan Polri, dengan merujuk peraturan yang sudah ada.

- b) Setiap Satker yang mengembangkan aplikasi perlu melakukan penyatuan dan integrasi Aplikasi kepolisian melalui penerapan *Single Sign On* (SSO) dan pembangunan *Application Programming Interface* (API)
- c) Laman *Website* yang tergelar di kewilayahan harus menggunakan domain *polri.go.id* dan menempatkan hosting aplikasi secara terpusat pada data center Polri di bawah koordinasi Div TIK Polri.

2) Strategi Kedua: Layanan kepolisian kepada masyarakat dalam satu Aplikasi.

Digitalisasi layanan kepolisian dalam satu aplikasi memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan dan perlindungan dari kejahatan maupun potensi ancaman keamanan. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi layanan kepolisian perlu dikembangkan sehingga mampu menjawab persoalan-persoalan seperti berbagai layanan kepolisian yang belum terintegrasi secara online, dan Ketidaksiapan menanggapi kebutuhan *quick response* dari masyarakat. Upaya-upaya yang dapat dilakukan, antara lain:

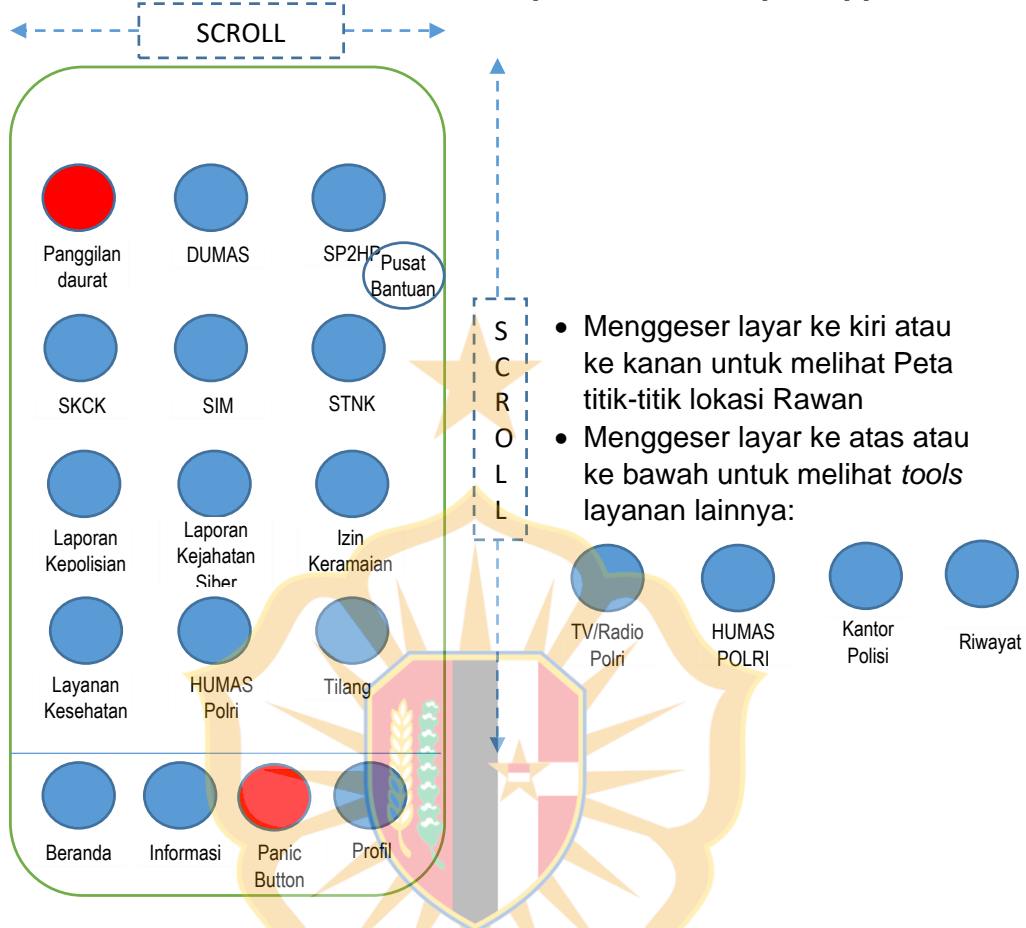
- a) Aplikasi Polri Super App memiliki menu atau fungsi pelaporan untuk memudahkan pengolahan data bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan.
- b) Layanan laporan masyarakat (Laporan Kepolisian) dalam aplikasi dikembangkan menjadi 2 (dua) *tools* kategori, yaitu kategori pelanggaran atau kejahatan konvensional dan kategori pelanggaran atau kejahatan siber.
- c) SOP Aplikasi layanan pengaduan masyarakat disusun agar digitalisasi tersebut harus responsif, cepat, mudah, tepat,

akurat, aman, nyaman, selamat, transparan, akuntabel, informatif dan mudah diakses.

- d) Menambahkan tombol *Panic button* dalam aplikasi Polri Super App. *Tool* atau menu ini berbeda penggunaannya dengan Panggilan Darurat 110. *Tool* ini berfungsi untuk Pam Swakarsa bila dalam keadaan darurat tidak mampu mengendalikan situasi keamanan dan atau memerlukan aparat keamanan secepatnya di lokasi kejadian di mana sinyal GPS Pam Swakarsa berada. Sinyal *Panic Button* akan diterima oleh kepolisian di wilayah darurat terdekat untuk dapat cepat menanggapi permasalahan.
- e) Menambahkan *tool* yang memungkinkan pengguna aplikasi untuk mengirim foto atau video berkaitan dengan peristiwa dugaan tindak pidana kejahatan. Meskipun ini tidak dapat dijadikan alat bukti tapi diharapkan dapat membantu pihak kepolisian dalam penyelidikan atau penyidikan.

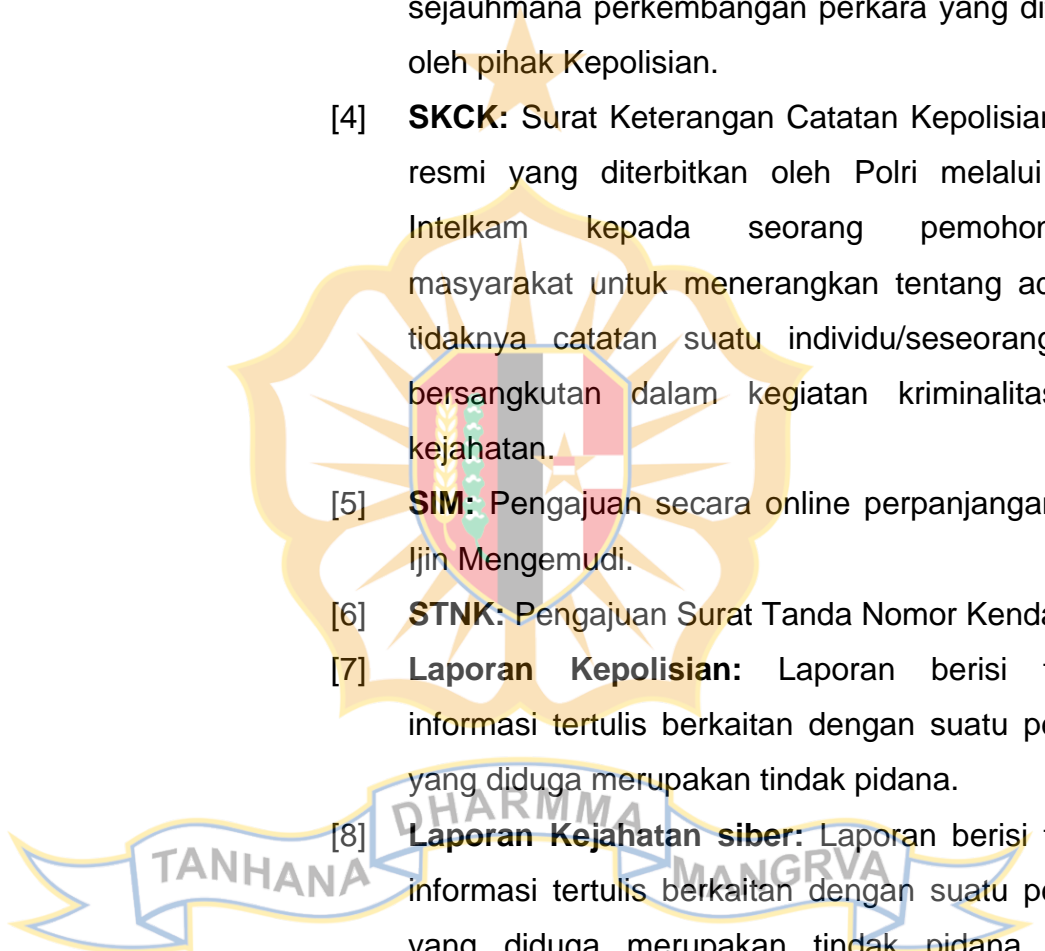


Gambar 3.3. Tools dalam Aplikasi Polri Super App



Keterangan tiap tools layanan dalam aplikasi:

- [1] **Panggilan Darurat 110:** Panggilan bebas Pulsa yang akan dihubungkan ke pelayanan darurat Kepolisian 110. Panggilan darurat kepolisian bekerjasama dengan layanan darurat instansi Pemerintah lainnya, sehingga masyarakat yang melakukan panggilan darurat ke 110 bila membutuhkan penanganan diluar kewenangan Polri maka akan dihubungkan kepada pihak yang berwenang, misalnya pemadam kebakaran, dll.

- 
- [2] **DUMAS:** Pengaduan Masyarakat secara online atas Prilaku dan tindakan anggota Polri yang melakukan pelanggaran terkait manajerial, disiplin dan kode etik serta penyelidikan dan penyidikan
- [3] **SP2HP:** Merupakan layanan kepolisian yang memberikan informasi kepada masyarakat sampai sejauhmana perkembangan perkara yang ditangani oleh pihak Kepolisian.
- [4] **SKCK:** Surat Keterangan Catatan Kepolisian, surat resmi yang diterbitkan oleh Polri melalui fungsi Intelkam kepada seorang pemohon/warga masyarakat untuk menerangkan tentang ada atau tidaknya catatan suatu individu/seseorang yang bersangkutan dalam kegiatan kriminalitas atau kejahatan.
- [5] **SIM:** Pengajuan secara online perpanjangan Surat Ijin Mengemudi.
- [6] **STNK:** Pengajuan Surat Tanda Nomor Kendaraan
- [7] **Laporan Kepolisian:** Laporan berisi tentang informasi tertulis berkaitan dengan suatu peristiwa yang diduga merupakan tindak pidana.
- [8] **Laporan Kejahatan siber:** Laporan berisi tentang informasi tertulis berkaitan dengan suatu peristiwa yang diduga merupakan tindak pidana khusus berkaitan dengan siber. Merupakan Tugas Polisi selanjutnya untuk memilah apakah kejahatan itu termasuk *Computer crime* ataukah *Computer-related crime*. Adapun *Computer crime* adalah kejahatan siber yang menggunakan komputer sebagai alat utama. Bentuk kejahatannya adalah peretasan sistem elektronik (*hacking*), intersepsi ilegal (*illegal*

interception), pengubahan tampilan situs web (*web defacement*), gangguan sistem (*system interference*), manipulasi data (*data manipulation*). *Computer-related crime* adalah kejahatan siber yang menggunakan komputer sebagai alat bantu, seperti pornografi dalam jaringan (*online pornography*), perjudian dalam jaringan (*online gamble*), pencemaran nama baik (*online defamation*), pemerasan dalam jaringan (*online extortion*), penipuan dalam jaringan (*online fraud*), ujaran kebencian (*hate speech*), pengancaman dalam jaringan (*online threat*), akses ilegal (*illegal access*), pencurian data (*data theft*).

- [9] **Tilang:** Berisi informasi E-Tilang perihal pembayaran pelanggaran Kendaraan dan informasi ETLE perihal konfirmasi pelanggaran kendaraan
- [10] **Layanan Kesehatan:** Berisi peta titik-titik lokasi Rumah Sakit atau Poliklinik Bhayangkara Polri
- [11] **Izin Keramaian:** Pengajuan Izin keramaian yang akan melangsungkan acara yang berpotensi menghadirkan banyak orang. Izin keramaian ini dibutuhkan untuk menjaga suasana kondusif bagi semua pihak pada penyelenggaraan acara.
- [12] **Museum Polri:** Berisi tentang informasi seputar Museum Polri dan pengetahuan sejarah Polri
- [13] **Kantor Polisi:** Berisi peta titik-titik lokasi Kantor Polisi terdekat dalam radius 50 KM dari pengguna aplikasi.
- [14] **TV/Radio Polri:** Layanan TV dan Radio Polri dan dokumentasi video berita seputar Polri

- [15] **Humas Polri:** Berisi informasi resmi dari Humas Polri melalui siaran pers dan konferensi pers.
- [16] **Riwayat:** merupakan jejak pengguna dalam melacak kembali tools layanan yang telah digunakan dalam aplikasi ini.
- [17] **Pusat Bantuan:** Berisi layanan & *Helpdesk*, FAQ berdasarkan topik. *Tool* ini dapat digulirkan bebas/dipindahkan ke sisi layar yang diinginkan.
- [18] **Beranda:** adalah laman utama aplikasi Polri.
- [19] **Informasi:** *tool* yang akan mengarahkan ke laman *Website* yang tergelar di pusat hingga kewilayahan yang menggunakan domain polri.go.id
- [20] **Profil:** merupakan data pengguna aplikasi, sehingga dalam memanfaatkan berbagai layanan kepolisian dalam aplikasi ini tidak perlu berulang-ulang mengisi data setiap kali ingin memanfaatkan salah satu atau semua tools layanan dalam aplikasi.
- [21] **Panic Button.** *Tool* ini berfungsi untuk Pam Swakarsa bila dalam keadaan darurat tidak mampu mengendalikan situasi keamanan dan atau memerlukan aparat keamanan secepatnya di lokasi kejadian di mana sinyal GPS Pam Swakarsa berada.
- [22] **Upload Foto atau Video dugaan tindak pidana kejahatan.** Pada laman Informasi terdapat tool tambahan dimana pengguna aplikasi dapat mengunggah foto atau video berkaitan dengan peristiwa dugaan tindak pidana kejahatan.

3) Strategi Ketiga: Meningkatkan Kompetensi SDM Polri guna mendukung Layanan Kepolisian berbasis Aplikasi.

Dukungan SDM Polri dalam menunjang pengembangan aplikasi Polri sebagai bagian dari SPBE Polri, secara garis besar Div TIK Polri telah memiliki SDM yang memiliki serifikasi keamanan siber, namun kompetensi SDM belum terpenuhi seluruhnya yaitu kompetensi di bidang proses bisnis pemerintahan, arsitektur aplikasi, data dan informasi, keamanan aplikasi, aplikasi SPBE, dan infrastruktur SPBE. Oleh karena itu, upaya-upaya yang dapat dilakukan, antara lain:

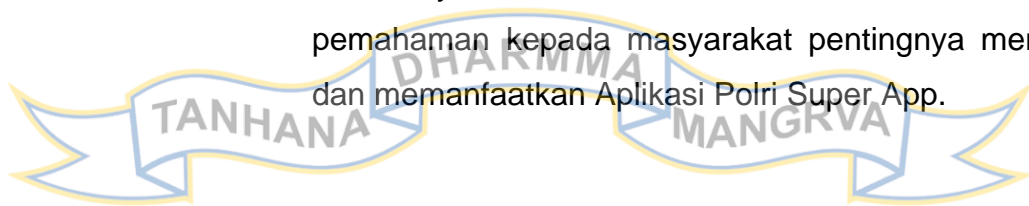
- a) Meningkatkan kualitas SDM Polri terutama dalam lingkup TIK Polri mulai dari aspek pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skills*), dan kemampuan (*ability*) dalam menghadapi perkembangan era digital masyarakat.
- b) Rekrutmen SDM Polri yang memiliki bekal kompetensi Siber dan teknologi digital.
- c) Lembaga Diklat Polri senantiasa mengevaluasi kurikulum pengetahuan dan keterampilan terkait kompetensi Siber dan teknologi digital dalam semua jenjang Diklat Polri yang digelar dari pusat hingga kewilayahan.
- d) Memuat Program kerja/rincian kegiatan penerapan kompetensi SDM ke dalam perencanaan strategis Polri atau dokumen perencanaan lainnya,
- e) Menempatkan Personil Polri pada Divisi TIK Polri yang sudah dibekali pengetahuan, keterampilan dan kemampuan IT sehingga penyelenggaraan layanan kepolisian berbasis elektronik berjalan maksimal.

- f) Menerapkan dan mendokumentasikan penerapan Kompetensi SDM sesuai dengan pedoman/standar yang ada.
- g) Meningkatkan kemampuan Polisi Siber Bareksrim Polri guna melindungi negara dan masyarakat dari berbagai ancaman di ruang digital. Kemampuan dalam hal penanganan: (1) *Computer crime*, yaitu kejahatan siber yang menggunakan komputer sebagai alat utama dalam operasi kejahatannya seperti peretasan (hacking), manipulasi data digital, web phishing, serta gangguan/serangan terhadap sistem keamanan digital; dan (2) *Computer-related crime*, yaitu kejahatan siber yang menggunakan komputer sebagai alat bantu dalam melakukan kejahatan. Contoh dari *computer-related crime* ini antara lain penyebaran video porno, judi online, penyebaran hoaks, pencemaran nama baik sampai ujaran kebencian.

4) **Strategi Keempat: Sosialisasi Layanan Kepolisian berbasis Aplikasi.**

Aplikasi Polri Super App saat ini belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari jumlah unduhan melalui Google play store yang hanya 100 ribu lebih. Bila dibandingkan dengan jumlah pengguna internet di Indonesia menurut APJII mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022-2023 maka pengguna Aplikasi Super App masih sangat kecil, jauh dari harapan mengingat layanan kepolisian sangat penting dalam melayani maupun melindungi masyarakat. Oleh karena itu, perlu upaya-upaya untuk meningkatkan pemanfaatan layanan Kepolisian melalui aplikasi, antara lain:

- a) *Broadcasting* tentang manfaat Aplikasi Polri Super App dalam pelayanan kepolisian terhadap masyarakat.
- b) Bhabinkamtibmas proaktif melakukan sosialisasi Aplikasi Polri Super App kepada masyarakat di wilayah tugasnya masing-masing.
- c) *Quick response* atau kesigapan dalam melayani, menerima dan menindaklanjuti laporan atau pengaduan masyarakat atau *form* lainnya melalui Aplikasi Polri.
- d) Mempromosikan kemudahan-kemudahan yang didapatkan masyarakat dalam mendapatkan layanan kepolisian secara online melalui aplikasi daripada layanan kepolisian secara manual (pelayanan di kantor Polisi).
- e) Mengedukasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan kepolisian berbasis aplikasi. Secara umum, edukasi ini diharapkan literasi digital masyarakat meningkat sehingga mampu mencegah terjadinya tindak kejahatan di ruang ciber/internet, serta tidak mudah terhasut oleh konten-konten berisi informasi yang tidak benar dan tidak jelas sumbernya. Secara khusus, edukasi ini memberi pemahaman kepada masyarakat pentingnya mengunduh dan memanfaatkan Aplikasi Polri Super App.



5) Strategi Kelima: Meningkatkan keamanan siber terhadap Aplikasi Polri dalam layanan kepolisian

Cacat bawaan jaringan dalam sistem elektronik yang rentan menimbulkan ancaman dan kejahatan siber sehingga membutuhkan sistem keamanan siber yang mumpuni dalam menanggulangnya. Oleh karena itu, beberapa upaya yang dapat dilakukan, antara lain:

- a) SOP Tata kelola keamanan data dan informasi diterapkan dalam pembangunan dan penggelaran aplikasi oleh Satker/Satfung yang mengembangkan aplikasi dan berkoordinasi dengan Div TIK Polri.
- b) Sistem Keamanan siber Polri meliputi Keamanan Infrastruktur (Server, Jaringan) tersedia perangkat security pada Data Center Polri, Keamanan Aplikasi (Pentest) Div TIK memberlakukan pentest sebelum aplikasi dipublikasikan, Keamanan *End User (User Password)* tergantung pada individu atau personil.
- c) Secara berkala melakukan Audit Infrastruktur SPBE adalah proses yang sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif terhadap aset infrastruktur SPBE dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara Infrastruktur SPBE dengan kriteria dan/atau standar yang telah ditetapkan.
- d) Secara berkala melakukan Audit Penyelenggaraan Sistem Elektronik adalah proses sistematis, independen, dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti audit dan mengevaluasi secara obyektif terhadap kepatuhan penyelenggaraan Sistem Elektronik, manajemen keamanan

Sistem Elektronik dan/ atau manajemen kinerja Sistem Elektronik.

- e) Secara berkala melakukan Audit sistem informasi merupakan sebuah proses yang melibatkan pengumpulan dan penilaian bukti-bukti untuk menilai apakah sistem komputer dapat mengamankan aset, memelihara integritas data, mendorong pencapaian tujuan organisasi secara efektif, serta menggunakan sumber daya secara efisien.
- f) Memperketat protokol keamanan siber pada setiap satker / sاتفung yang menyelenggarakan sistem elektronik. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan sistem elektronik tidak hanya pada tergelarnya pelayanan elektronik di semua sarker / sاتفung Polri tetapi pada kemampuannya memberikan perlindungan keamanan jaringan yang mumpuni. Misalnya, semua data terenskripsi, melakukan pembaruan perangkat lunak (*update software*) sebagai prioritas untuk mengurangi kerentanan terhadap eksploitasi, dan tindakan pencegahan lainnya.

6) Strategi Keenam: Komitmen Para Pimpinan Polri dalam pelayanan kepolisian berbasis elektronik melalui Aplikasi Polri.

Komitmen para pimpinan Polri dalam pelayanan kepolisian berbasis elektronik melalui Aplikasi Polri sangatlah penting dalam memastikan kesuksesan dan efektivitas penggunaan aplikasi tersebut. Sehingga pergantian pucuk pimpinan Polri tidak serta merta ganti kebijakan, tidak menghentikan sistem elektronik yang sudah berjalan, melainkan memberikan kesinambungan dan inovasi terhadap sistem elektronik Polri terutama pada Aplikasi

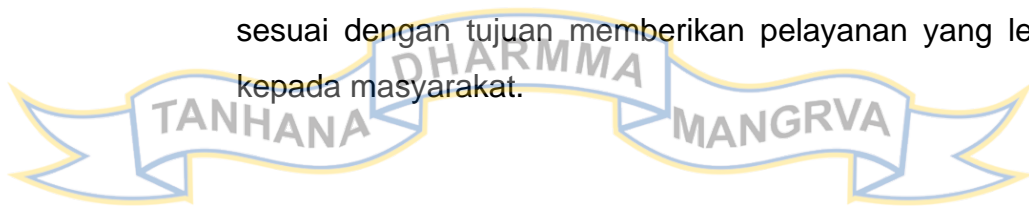
Polri dalam pelayanan kepolisian. Upaya-upaya yang dapat dilakukan antara lain:

- a) Para pimpinan Polri harus memberikan sumber daya yang cukup, baik itu anggaran, personel, maupun infrastruktur teknologi, untuk mendukung pengembangan, peluncuran, dan operasional Aplikasi Polri. Dengan sumber daya yang cukup, pengembangan dan pemeliharaan aplikasi dapat berjalan lancar dan tanpa hambatan yang signifikan.
- b) Para pimpinan Polri perlu menyediakan dukungan teknis dan keahlian yang diperlukan untuk mengembangkan, menguji, dan memelihara aplikasi dengan baik. Ini melibatkan tim ahli dalam pengembangan aplikasi, keamanan siber, dan manajemen data yang dapat membantu mengatasi tantangan teknis dan keamanan yang mungkin timbul.
- c) Para pimpinan Polri harus berkomitmen untuk mengembangkan kebijakan dan pedoman yang jelas terkait penggunaan Aplikasi Polri. Ini mencakup pedoman penggunaan, perlindungan data pribadi, etika, serta tata kelola data yang baik. Kebijakan ini harus mencerminkan nilai-nilai integritas dan transparansi yang dijunjung tinggi oleh lembaga Polri.
- d) Para pimpinan Polri perlu mengkomitmenkan diri untuk memberikan pelatihan dan edukasi kepada personel yang akan menggunakan Aplikasi Polri. Pelatihan ini akan memastikan bahwa anggota Polri memahami fitur-fitur aplikasi dan cara terbaik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui platform elektronik ini.
- e) Para pimpinan Polri harus secara rutin memantau dan mengevaluasi kinerja Aplikasi Polri. Pemantauan ini mencakup pengukuran efektivitas aplikasi dalam

memberikan pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, serta deteksi dia

- f) ni terhadap masalah teknis atau keamanan yang mungkin muncul.
- g) Para pimpinan Polri perlu berkomitmen untuk merespons secara positif terhadap masukan dan kritik yang diberikan oleh masyarakat terkait penggunaan Aplikasi Polri. Ini akan membantu dalam melakukan perbaikan dan penyempurnaan terus-menerus agar aplikasi tersebut sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.
- h) Para pimpinan Polri harus berkomitmen untuk terus mengembangkan fitur-fitur dan pelayanan dalam Aplikasi Polri agar sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Ini mencakup pembaruan berkala serta penambahan fitur yang relevan dengan perubahan situasi dan tuntutan masyarakat.

Dengan komitmen para pimpinan Polri yang kuat dalam hal-hal di atas, pelayanan kepolisian berbasis elektronik melalui Aplikasi Polri dapat dijalankan dengan lebih efisien, efektif, dan sesuai dengan tujuan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.



BAB IV

PENUTUP

16. Simpulan

Perkembangan teknologi digital dalam dua dekade terakhir sangat pesat yang ditandai dengan semakin terintegrasinya berbagai aktivitas manusia dengan Internet. Teknologi digital telah memengaruhi segala bidang, termasuk pemerintahan, industri, dan perubahan sosial dan pergeseran budaya yang luar biasa dalam masyarakat. Kondisi tersebut memberikan dampak positif seperti pola komunikasi dan interaksi yang mampu memangkas jarak dan waktu. Kendati demikian, juga mengandung dampak negatif, berbagai permasalahan dan ancaman yang tidak pernah dijumpai sebelumnya, bias informasi yang dibawa oleh media sosial dapat menimbulkan konflik antar kelompok maupun konflik sosial, berdampak pada tingkat kerawanan sosial dan gangguan keamanan dan ketertiban dalam masyarakat yang pada akhirnya memerlukan penanganan yang mumpuni, cepat, efektif, bahkan membutuhkan dukungan perangkat teknologi digital pula.

Institusi kepolisian sebagai representatif negara yang dimandatkan untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, menghadapi tantangan yang semakin berat. Tingginya harapan masyarakat pada profesionalitas kepolisian dan pengaruh perkembangan teknologi membawa kepolisian harus mampu melakukan akselerasi dalam pemanfaatan teknologi digital. Dalam konteks tersebut, Polri berbenah untuk lebih inovatif dan profesional agar dapat meningkatkan layanan kepolisian. Polri meluncurkan aplikasi Polri Super Apps agar masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan berbagai layanan kepolisian. Sejak diluncurkan tahun 2021, Aplikasi Polri Super App saat ini belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat.

Berdasarkan temuan data dan fakta sebagai berikut: *Pertama*, tingkat literasi digital masyarakat masih rendah. Padahal lebih dari separuh populasi

Indonesia sudah terhubung dengan internet. Kondisi literasi digital masyarakat yang rendah memungkinkan terjadinya berbagai hal yang tidak diinginkan dari interaksinya dengan dunia siber, baik melalui media sosial maupun melalui konten-konten yang disuguhkan di internet. Bila masyarakat tidak memiliki bekal dalam memilah informasi dari internet, maka dapat menimbulkan keresahan di tengah masyarakat, bahkan dapat memicu konflik yang pada akhirnya mengganggu keamanan dalam negeri. Persoalan lainnya adalah beragam ancaman dan kejahatan yang *senantiasa* mengintai dalam ruang siber. *Kedua*, penyelenggaraan berbasis elektronik polri saat ini masih terdapat tantangan yang memerlukan pembenahan. Layanan kepolisian berbasis elektronik yang tergelar di berbagai Satker tingkat pusat maupun tingkat kewilayahan masih ada yang belum terintegrasi. Begitupula layanan dalam bentuk aplikasi masih memerlukan pengembangan sehingga dapat meningkatkan layanan kepolisian kepada masyarakat.

a. Mengembangkan Literasi Digital Masyarakat Dalam Memanfaatkan Layanan Kepolisian Berbasis Elektronik

Mengembangkan literasi digital masyarakat dalam memanfaatkan layanan kepolisian berbasis elektronik, antara lain: meningkatkan kemampuan kecakapan digital (*Digital Skill*), etika digital (*Digital Ethics*), keamanan digital (*Digital Safety*), dan budaya digital (*Digital Culture*). Adapun upaya Pemerintah dalam meningkatkan literasi digital masyarakat, antara lain: 1) Sosialisasi penggunaan internet yang benar dan keberadaan UU ITE dan UU Perlindungan Data Pribadi; 2) Memberikan program-program pelatihan literasi digital bagi masyarakat; 3) Meningkatkan akses terhadap infrastruktur teknologi dan jaringan internet yang memadai; dan 4) Meningkatkan fasilitas publik yang mendukung literasi digital masyarakat.

b. Meningkatkan Sistem Layanan Kepolisian Berbasis Elektronik

Pengembangan Aplikasi Polri merupakan bagian dari pemenuhan Aspek Kebijakan Internal terkait Tata Kelola SPBE di lingkungan Polri.

Pengembangan Aplikasi Polri sebagai Layanan kepolisian berbasis elektronik perlu memperhatikan hal-hal berikut: 1) aplikasi Polri bersifat *user friendly*; 2) kenyamanan; 3) Performa tinggi dan *reability*; 4) Super app dan mobilitas; 5) *Quick response*; dan 6) Keamanan data.

c. Konsepsi Pengembangan Aplikasi Polri Super App Guna Peningkatan Pelayanan Kepolisian dalam Rangka memelihara Kamdagri

Konsepsi pengembangan aplikasi Polri Super App guna meningkatkan layanan kepolisian dilakukan berdasarkan hasil metode Foresight melalui pendekatan Perencanaan Skenario (*Scenario planning*) secara kualitatif. Konsepsi kebijakan yaitu **"Mengembangkan aplikasi Polri Super App guna meningkatkan layanan kepolisian dalam rangka memelihara keamanan dalam negeri"**. Kebijakan ini dapat ditempuh dengan beberapa strategi, yaitu: 1) Integrasi layanan kepolisian berbasis elektronik; 2) Layanan kepolisian kepada masyarakat dalam satu Aplikasi; 3) Meningkatkan Kompetensi SDM Polri guna mendukung Layanan Kepolisian berbasis Aplikasi; 4) Sosialisasi Layanan Kepolisian berbasis Aplikasi; 5) Meningkatkan keamanan siber terhadap Aplikasi Polri dalam layanan kepolisian; 6) Komitmen Para Pimpinan Polri dalam pelayanan kepolisian berbasis elektronik melalui Aplikasi Polri.



17. Rekomendasi

Adapun rekomendasi dari hasil penulisan Taskap ini, yaitu:

- a. Merekomendasikan kepada Pemerintah agar menerbitkan Peraturan Pemerintah dan Peraturan presiden yang akan menjadi turunan dari Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), sehingga UU PDP dapat segera efektif diberlakukan dalam rangka memberikan perlindungan dan penegakan hukum bagi masyarakat.
- b. Merekomendasikan kepada Pemerintah untuk membentuk lembaga yang memiliki otoritas perlindungan data pribadi. Lembaga tersebut melaksanakan perumusan dan penetapan kebijakan dan strategi Pelindungan Data Pribadi yang menjadi panduan bagi Subjek Data Pribadi, Pengendali Data Pribadi, dan Proesor Data Pribadi; pengawasan terhadap penyelenggaraan Pelindungan Data Pribadi; penegakan hukum administratif terhadap pelanggaran Undang-Undang PDP; dan fasilitasi penyelesaian sengketa di luar pengadilan (Pasal 59 UU PDP). Lembaga tersebut berwenang merumuskan dan menetapkan kebijakan di bidang perlindungan data pribadi, melakukan pengawasan terhadap kepatuhan pengendali data pribadi, hingga menjatuhkan sanksi administratif atas pelanggaran perlindungan data pribadi yang dilakukan pengendali data pribadi dan/atau proesor data pribadi. Selain itu, lembaga ini dapat membantu aparat penegak hukum dalam penanganan dugaan tindak pidana data pribadi sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang PDP serta bekerja sama dengan lembaga perlindungan data pribadi negara lain dalam rangka penyelesaian dugaan pelanggaran perlindungan data pribadi lintas negara.”
- c. Merekomendasikan kepada Pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan informatika untuk mengatur penggunaan penggunaan *Virtual Privat Network* (VPN). Hal ini dikarenakan VPN memiliki resiko pencurian data pengguna, serta akses illegal terhadap konten-konten yang bermuatan negatif dan berpotensi memberikan dampak negatif dan atau merugikan.

Banyaknya konten internet yang berisi hoax dan fakenews telah menimbulkan keresahan bagi masyarakat dan mengganggu keamanan dan ketertiban masyarakat.



Jakarta, Oktober 2023

Penulis

RUDI SETIAWAN S.I.K., S.H., M.H
INSPEKTUR JENDERAL POLISI



DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (Rpjpn) Tahun 2005-2025

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional.

Buku/Jurnal

Adriwati (2001). *Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik: Menguang Peluang dan Tantangan Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Asian Development Bank. (2020). *Futures Thinking in Asia and the Pacific: Why Foresight Matters for Policy Makers*

Bahrin, Mohd Aiman Kamarul *et al.* (2016). "Industry 4.0: A Review On Industrial Automation And Robotic". *Jurnal Teknologi (Sciences & Engineering)*. Vol. 78 (6-13). 137–143

Chesbrough, Henry. (2003). *Open Innovation: The New Imperative for Creating and Profiting from Technology*. Boston, MA: Harvard Business School Press.

- Cukier, Kenneth and Mayer-Schonberger, Viktor. (2013). *Big Data: A Revolution That Will Transform How We Live, Work, and Think*. London, UK: John Murray Publishers.
- Dwiyanto, A (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. H. 141
- Fountain, Jane. (2004). "Digital government and public health". *Preventing Chronic Disease*, (2004), 1(4) 87
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Indrajit, E. (2006). *Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: APTIKOM.
- Jazuli, Ahmad. (2016). "Pembangunan Pertahanan dan Keamanan Demi Penegakan Hukum di Indonesia: Kewibawaan Suatu Negara". *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*. Vol. 6 (2).
- Kaelan (2002). *Filsafat Pancasila : Pandangan Hidup Bangsa Indonesia*. Makassar: Penerbit Paradigma. h.235
- K. Das, M. Gryseels, P. Sudhir, and K. T. Tan. (2016). "Unlocking Indonesia's Digital Opportunity," McKinsey Co.
- Kementerian Kominfo (2023). *Status Literasi Digital Indonesia 2022*. Jakarta: Kementerian Kominfo bekerja sama dengan Katadata Insight Center (KIC)
- Kesuma dan A.W. Hidayat. (2020). "Pemikiran Thomas S. Kuhn Teori Revolusi Paradigma". *Islamadina*. Vol. 21 (2). H. 170
- Kuosa, Tuomo. (2011). *Practising Strategic Foresight in Government: The Cases of Finland, Singapore and The European Union*. RSIS Monograph No.19.
- Latif, Yudi. (2011). *Negara Paripurna: Historisitas, Rasionalitas dan Aktualitas Pancasila*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Mantoro, Prof. Teddy. (6 Juli 2023). "Akselerasi Transformasi Digital, Infrastruktur Digital, dan Ekosistem Digital Dalam Mewujudkan Transformasi Digital Indonesia," *Paparan BS Strategi: Strategi Percepatan Transformasi Digital untuk Pembangunan Nasional yang Berkelanjutan*. PPSA XXIV Lemhannas, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Ed. Revisi)*. Bandung: PT Rosdakarya.

- Mukarom, Z dan Laksana (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nagara, A. (2000). *Kamus Bahasa Indonesia*. Surabaya: Bintang Usaha Jaya.
- Rahardjo, S. (2009). *Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis*. Yogyakarta: Genta Publishing. h. 111.
- Ringland, Gill. (2002). *Scenario in Public Policy*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Rojko, Andreja (2017). "Industry 4.0 Concept: Background and Overview". *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 11(2). 77-90
- Sawir, Muhammad. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish. Sinambela, et.al. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Cet-7. Jakarta: Bumi Aksara.
- Snabe, J. Hagemann & Weinelt, B. (2016). "Digital transformation of industries: Demystifying digital and securing \$100 trillion for society and industry by 2025". *World Economic Forum*, (January).
- Sparingga, Daniel. (2022). "Membaca Masa Depan Indonesia: Sebuah Pendekatan Skenario". In *Scenario Planning, Dampak, dan Proyeksi di Berbagai Bidang pada Masa dan Pascapandemi COVID-19: Pandangan Para Pakar dan Praktisi*. Jakarta: BPK RI
- Utomo, W.H. (2005). *Hukum Kepolisian di Indonesia*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Vial, G. (2019). "Understanding digital transformation: A review and a research agenda". *The Journal of Strategic Information Systems*. Vol. 28(2).
- Voros, Joseph. (2003). "A Generic Foresight Process Framework". *Foresight*, vol.5 (3).
- Westerman, G., Calmejane, C., et al. (2011). *Digital Transformation: A Road-Map for Billion-Dollar Organizations (Report)*. Paris & Cambridge: MIT Center for Digital Business and Capgemini Consulting.

Sumber Internet

- DataIndonesia.Id, <https://dataindonesia.id/digital/detail/apjii-pengguna-internet-indonesia-21563-juta-pada-20222023>, diakses tanggal 12 Mei 2023
- Data Ai Company (2023). "State of Mobile 2023". <https://www.data.ai/en/go/state-of-mobile-2023/> diakses tanggal 7 Juni 2023

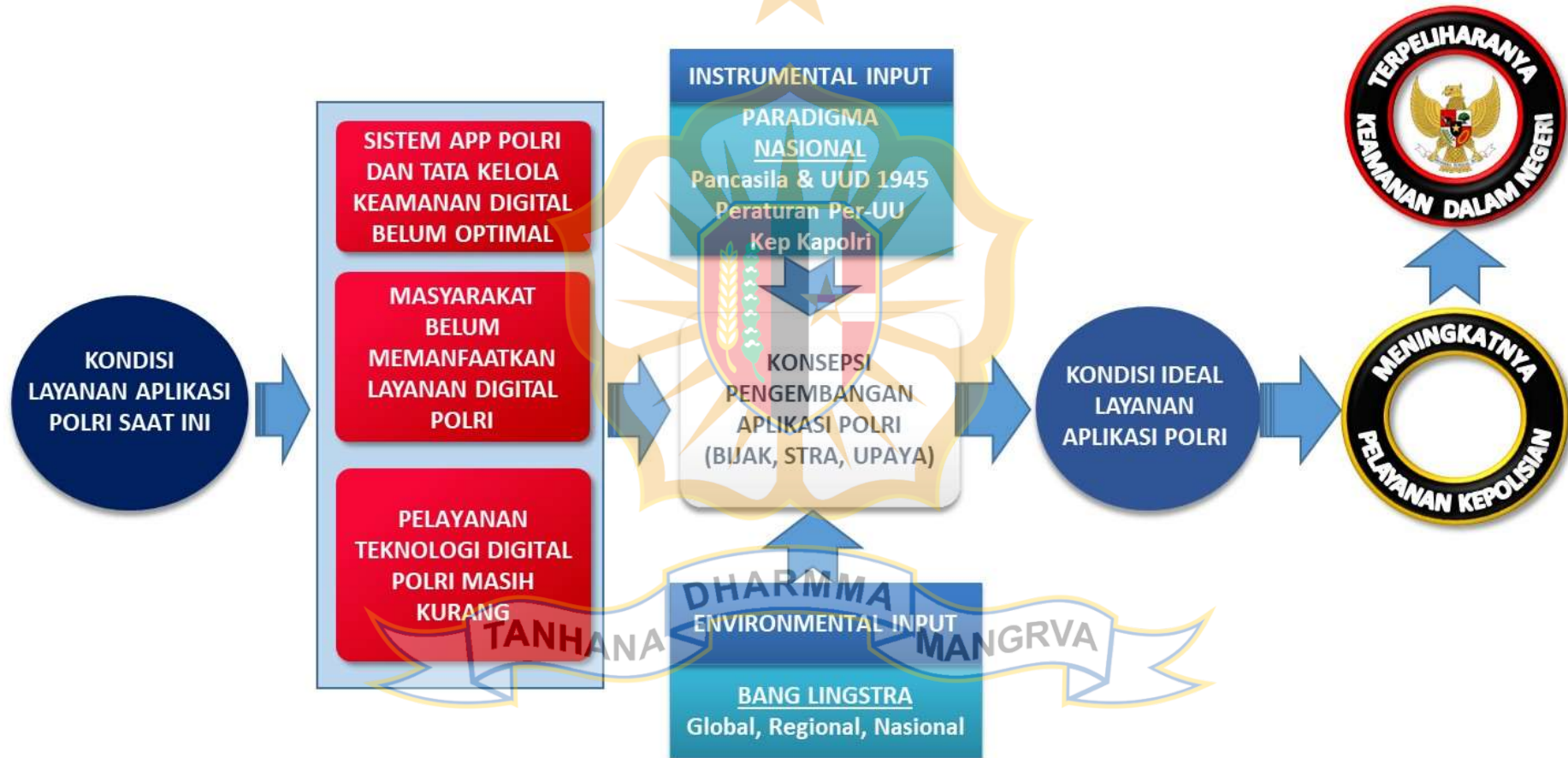
- Glair. (15 Februari 2022). "Perkembangan *Cloud Computing* di Indonesia." <https://glair.ai/blog-posts-id/perkembangan-cloud-computing-di-indonesia>. diakses tanggal 12 Mei 2023
- Hootsuite (We Are Social) dan Meltwater. (26 Januari 2023). "Digital 2023". <https://wearesocial.com/uk/blog/2023/01/digital-2023/> diakses tanggal 7 Juni 2023
- KBBI Online. <https://kbbi.web.id/> diakses tanggal 12 Mei 2023
- Media Asuransi News. (5 Mei 2023). "Tren Risiko Cyber Insurance di 2023". <https://mediaasuransinews.co.id/asuransi/tren-risiko-cyber-insurance-di-2023/> diakses tanggal 12 Mei 2023
- Ridhwan Mustajab. (4 Januari 2023). "SurfShark: 5,34 Miliar Akun Alami Kebocoran Data pada 2022". <https://dataindonesia.id/internet/detail/surfshark-534-miliar-akun-alami-kebocoran-data-pada-2022> diakses tanggal 12 Mei 2023
- Rizaty, Monavia Ayu. (5 Desember 2022). "Kerugian Kejahatan Siber Diproyeksi US\$8,44 Triliun pada 2022". <https://dataindonesia.id/internet/detail/kerugian-kejahatan-siber-diproyeksi-us844-triliun-pada-2022>. diakses tanggal 12 Mei 2023
- Setiawan, Rony. (8 September 2021). Memahami Apa Itu Internet of Things. <https://www.dicoding.com/blog/apa-itu-internet-of-things/> diakses tanggal 7 Juni 2023
- Simon Kem. (9 Februari 2023). "Digital 2023: Indonesia". Datareportal. <https://datareportal.com/reports/digital-2023-indonesia>. diakses tanggal 12 Mei 2023
- Statista. (23 Januari 2023). "Mobile internet usage worldwide - Statistics & Facts". <https://www.statista.com/topics/779/mobile-internet/> diakses tanggal 7 Juni 2023
- Tempo.co. <https://data.tempo.co/data/1578/kerugian-akibat-kejahatan-siber-diperkirakan-capai-ratusan-ribu-triliun-rupiah> diakses tanggal 7 Juni 2023
- Wangke, Humphry. (20 Desember, 2022). "Sentralitas ASEAN dan Tantangan Keketuaan Indonesia". Pusat Riset Politik BRIN. <https://politik.brin.go.id/kolom/politik-internasional/sentralitas-asean-dan-tantangan-keketuaan-indonesia/> diakses tanggal 12 Mei 2023

Lampiran.

**SCENARIO PLANNING : PENGEMBANGAN APLIKASI POLRI SUPER APP
UNTUK DISKUSI KELOMPOK TERFOKUS**

| | | |
|---|-------------------------------|---|
| 1 | Tema | Pengembangan Aplikasi Polri Super App |
| 2 | Sub tema diskusi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Transformasi digital Polri 2. Aplikasi Polri Saat ini 3. Skenario Pengembangan <ol style="list-style-type: none"> a. Aplikasi Polri sebagai layanan kepolisian b. Faktor-faktor pendorong (driving forces) c. Hubungan antar Faktor Pendorong d. Pemilihan Faktor Pendorong Utama e. Penyusunan Matriks Skenario f. Ciri-ciri Setiap Kutub g. Skenario dan Narasinya |
| 3 | Tujuan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui Kebijakan dan Program Transformasi digital Polri 2. Mengetahui layanan kepolisian yang sudah digital 3. Mengetahui peluang dan tantangan pengembangan aplikasi Polri |
| 4 | Partisipan | <ol style="list-style-type: none"> a. Divisi TIK Polri b. Narasumber c. Ahli IT |
| 5 | Waktu | Sekitar tiga setengah jam, Juni 2023 |
| 6 | Tempat | Ruang Sahli Kapolri |
| 7 | Fasilitator, Notulis, Blocker | Tim Panitia / Staf Sahli Kapolri |
| 8 | Alat yang dibutuhkan | <ul style="list-style-type: none"> • Alat Perekam • Kamera • Kertas Plano • Flip Chart • Spidol • Maskingtip |
| 9 | Proses Diskusi | <ul style="list-style-type: none"> • Pembukaan • Memulai diskusi dengan mengemukakan topik-topik diskusi sesuai tema diskusi • Memandu jalannya diskusi dan melibatkan seluruh peserta untuk berpartisipasi dalam diskusi • Pengakhiran → Ucapan trimakasih untuk kesediaan hadir dalam FGD dan memberikan informasi |

PENGEMBANGAN APLIKASI POLRI SUPER APP GUNA PENINGKATAN PELAYANAN KEPOLISIAN DALAM RANGKA MEMELIHARA KEAMANAN DALAM NEGERI



RIWAYAT HIDUP



Irjen. Pol. Rudi Setiawan, S.I.K., S.H., M.H. (kelahiran Lampung, 9 November 1968) adalah seorang perwira tinggi Polri yang sejak 23 Desember 2022 menjabat sebagai Staf Ahli Sosial Politik Kapolri. Penulis menyelesaikan pendidikan di Akademi Kepolisian pada tahun 1993, PTIK pada tahun 2001, SESPIM pada tahun 2007, dan SESPIMTI pada tahun 2016.

Adapun Riwayat jabatan sampai saat ini:

1. Pama Polres Sukabumi Polda Jabar (1994)
2. Kaurbinopsnal Satreskrim Polres Sukabumi Polda Jabar (Ivb) (1994)
3. Kapolsek Sukabumi Polres Sukabumi Polda Jabar (Iva) (1995)
4. Kasubnit Pam Tol Jagorawi Satlantas Polres Bogor Polda Jabar (1995)
5. Kapolsek Kedung Halang Polres Bogor Polda Jabar (1996)
6. Pama Akpol Lemdiklat Polri (Danton Taruna) (1996)
7. Paur Bra Puskodal Ops Mabes Sops Polri (1998)
8. Kasubnit Jatanras Ditreskrimum Polda Metro Jaya (1998)
9. Kasubbag Rendal Ops Polda Sulteng (2002)
10. Pama Set Ncb Interpol Indonesia Divhubhinter Polri (2002)
11. Ps.Kanit Jatek Subbid Koorops Bid Interpol Set Ncb Sops Polri (2002)
12. Lo Polri Di Tawali, Malaysia Polri (2003)
13. Pamen Polda Jatim (2005)
14. Kanit Unit 3 Subdit 1 Ditreskrimum Polda Jatim (2006)
15. Pamen Polda Metro Jaya (2007)
16. Kasiaga II Bagdalops Toops Polda Metro Jaya (2008)
17. Penyidik Madya Unit I Dit II/Ekonomi dan Khusus Bareskrim Polri (2009)
18. Kapolres Indramayu Polda Jabar (2010)

19. Wadirreskrimsus Polda Sumut (2011)
20. Pamen SSDM Polri (Penugasan sebagai Sespri Presiden RI) (2013)
21. Kapolres Metro Bekasi Kota Polda Metro Jaya (2014)
22. Kasubdit IV Dittipidum Bareskrim Polri (2015)
23. Analis Kebijakan Madya Bidang Pidum Bareskrim Polri (2015)
24. Dirreskrimsus Polda Lampung (2017)
25. Dirreskrimsus Polda Sumsel (2017)
26. Kapolrestabes Surabaya Polda Jatim (2017)
27. Wakapolda Lampung (2019)
28. Wakapolda Sumatra Selatan (2019)
29. Sahlisospol Kapolri (2022)

