

Transformasi Polri dalam Transparansi Penegakan Hukum: Mitigasi “*Bubble Effect*” Guna Memperkuat Kepercayaan Masyarakat

Resa Fiardi Marasabessy
Kepolisian Daerah Metropolitan Jakarta Raya

E-mail: resafiardi.07@gmail.com

ABSTRAK

Di era digital dewasa ini, kepercayaan publik terhadap kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) kerap beririsan dengan fenomena *bubble effect*. Kondisi yang sangat rentan dalam bias informasi akibat perbedaan pemahaman penegakan hukum. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan transformasi Polri dalam strategi optimalisasi pelayanan penegakan hukum. Penelitian ini mengambil studi kasus di Kepolisian Resor Metro (Polrestro) Jakarta Barat guna menyuguhkan informasi transparansi publik yang inklusif sebagai instrumen mitigasi risiko. Metode deskriptif digunakan dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif melalui penerapan instrumen *Organizational Health Assessment* (OHA), *Environmental Scanning* (ES), serta analisis SWOT yang diperkuat dengan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dan matriks *Strategic Factors Analysis Summary* (SFAS). Hasil penelitian menunjukkan adanya paradoks kinerja, di mana Indeks Kepuasan Layanan Kepolisian mencapai 84,11, namun Indeks Penegakan Hukum terealisasi sebesar 64,48. Hambatan utama ditemukan pada fenomena *dark number* akibat praktik penggelapan laporan administratif, rendahnya kompetensi digital penyidik, serta transparansi yang bersifat asimetris (eksklusif bagi pelapor). Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan implementasi audit internal integritas data, akselerasi pelatihan digital penyidik, dan pengembangan fitur SP2HP *online* yang inklusif bagi pihak terlapor. Strategi ini diharapkan mampu membangun legitimasi institusional yang lebih kokoh dan berkelanjutan.

Kata Kunci: transformasi, transparansi, penegakan hukum, *bubble effect*, kepercayaan masyarakat

ABSTRACT

In today's digital era, public trust in the performance of the National Police of the Republic of Indonesia (Polri) often intersects with the phenomenon of the bubble effect. A condition that is very vulnerable to information bias due to differences in law enforcement. This study aims to describe the transformation of the National Police in the strategy of optimizing law enforcement services. This study takes a case study at the West Jakarta Metro Resort Police (Polrestro) to present inclusive public transparency information as a risk mitigation instrument. The descriptive method is used with a qualitative and quantitative approach through the application of Organizational Health Assessment (OHA), Environmental Scanning (ES) instruments, and SWOT analysis which is strengthened by the Analytical Hierarchy Process (AHP) and the Strategic Factors Analysis Summary (SFAS) matrix. The results of the study show a performance paradox, where the Police Service Satisfaction Index reached 84.11, but the Law Enforcement Index was realized at 64.48. The main obstacles are found in the dark number phenomenon due to the practice of embezzlement of administrative reports, low digital competence of investigators, and asymmetric

transparency (exclusive to reporters). Therefore, this study recommends the implementation of internal data integrity audits, acceleration of digital training of investigators, and the development of an inclusive online SP2HP feature for reported parties. This strategy is expected to be able to build a stronger and more sustainable institutional legitimacy.

Keyword : transformation, transparency, law enforcement, bubble effect, public trust

1. PENDAHULUAN

Dinamika kepercayaan publik terhadap Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), khususnya dalam konteks era *new normal* menunjukkan bias informasi yang tajam. Kondisi yang mencerminkan kerentanan citra institusi menyikapi ekspektasi masyarakat yang semakin kompleks. Berdasarkan data dari berbagai lembaga survei independen seperti Litbang Kompas dan Lembaga Survei Indikator Politik Indonesia menyuguhkan bahwa tren kepercayaan publik terhadap Polri mengalami fluktuasi yang cukup signifikan. Sebagai gambaran periode Juni 2022 hingga Januari 2023 sempat mengalami penurunan akibat berbagai insiden internal yang mencederai integritas profesi (Pratama, 2024).

Polri mampu menyikapi secara profesional melalui berbagai upaya perbaikan kinerja dan pengawalan kasus-kasus krusial, sehingga angka kepercayaan tersebut menunjukkan pemulihan yang cukup krusial. Survei Litbang Kompas pada Desember 2023 mencatat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan 3 (tiga) tugas pokok Polri, meliputi penegakan hukum (Gakkum), pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat (Harkamtibmas), serta perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat (Linyanyom) mampu melonjak mencapai angka 87,8% (Kompas, 2023).

Meskipun angka tersebut mengindikasikan peningkatan yang impresif namun masih terdapat kebutuhan mendalam untuk terus melakukan

pembenahan terhadap risiko kejadian serupa terulang di masa mendatang. Dengan menggunakan perspektif ekonomi perilaku dan sosiologi organisasi, maka Polri seyogyanya dapat melakukan mitigasi secara terukur dan prediktif.

Di era digital, kepercayaan publik kerap berisikan dengan fenomena *bubble effect* atau efek gelembung. Sebuah terminologi yang dipopulerkan oleh Robert J. Shiller dalam karyanya *Irrational Exuberance* (Shiller, 2000). Dalam konteks ini, kepercayaan publik era digital dipandang sebagai sebuah gelembung yang rapuh; ia didorong oleh narasi keberhasilan sesaat dan ekspektasi publik yang terkesan berlebihan dan kurang berimbang. Di sisi lain menjadi sangat rentan untuk pecah seketika apabila terjadi pelanggaran aturan atau prosedur, dalam hal ini oleh anggota Polri di lapangan (Pratama, 2024; Shiller, 2000).

Fenomena ini menjadi sangat relevan dalam kondisi lingkungan ekonomi, sosial, politik dalam kondisi TUNA (*Turbulence/* turbulensi, *Uncertainty/* ketidakpastian, *Novelty/* kebaruan, dan *Ambiguity/* ambiguitas) (Pratama, 2024; Novika Chandra, 2025). Di tengah ketidakpastian ini, transparansi bukan lagi sekadar instrumen administratif, melainkan prasyarat fundamental untuk mencegah pecahnya gelembung kepercayaan terhadap Polri dan membangun legitimasi yang lebih substansial.

Urgensi masalah dalam penelitian ini berfokus pada efektivitas kebijakan

transparansi dalam pelayanan penegakan hukum, dengan mengambil *locus* penelitian di lingkup Kepolisian Resor Metro (Polrestro) Jakarta Barat. Sebagai satuan wilayah yang melayani populasi urban yang sangat terdorong padat, mencapai 2.480.418 jiwa (pada tahun 2022), maka Polrestro Jakarta Barat menghadapi tantangan luar biasa dalam mengelola persepsi publik terhadap kualitas penyidikan.

Terdapat *research gap* yang mencolok antara indikator kepuasan layanan secara umum dengan indeks profesionalisme penegakan hukum. Data menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Layanan Kepolisian (IKLK) Polrestro Jakarta Barat pada tahun 2023 mencapai 84,11 (104% dari target). *Vice versa*, di sisi lain Indeks pelayanan Gakkum justru tidak mencapai target, yakni sebesar 64,48. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa sementara masyarakat merasa puas dengan layanan administratif dan aspek humanis kepolisian, efektivitas dan transparansi dalam proses penyidikan perkara pidana masih menjadi titik lemah yang krusial.

Persoalan utama yang dihadapi adalah bagaimana menghadirkan transparansi yang secara nyata dirasakan manfaatnya oleh publik, bukan sekadar simbolisme digital. Salah satu instrumen yang digunakan adalah Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) *online* yang diintegrasikan melalui sistem Elektronik Manajemen Penyidikan (EMP) (Pratama, 2024; Triyulianto, 2018). Namun, dalam praktiknya, sistem ini sering kali terhambat oleh fenomena *dark number* atau angka gelap kejahatan. Ditemukan pula praktik penggelapan laporan riil di tingkat operasional demi menjaga statistik kinerja agar terlihat positif di mata pimpinan (Pratama, 2024; Putro, 2017). Hal ini menciptakan transparansi yang bersifat semu, karena menciptakan ambiguitas mengingat sistem *online* sudah tersedia, namun data yang masuk tidak mencerminkan realitas di lapangan.

Selain itu, transparansi yang dikembangkan saat ini masih bersifat asimetris. Di mana akses informasi lebih banyak diberikan kepada pihak pelapor, sementara pihak terlapor atau tersangka sering kali berada dalam kegelapan informasi terkait hak-hak proseduralnya. Idealnya, prinsip *fair trial* dan transparansi berkeadilan menuntut keseimbangan informasi bagi semua pihak yang terlibat dalam perkara pidana. Tanpa adanya pembenahan yang menyeluruh terhadap aspek sumber daya manusia (SDM), sarana prasarana, dan sistem informasi, maka upaya menjaga kepercayaan publik melalui kebijakan transparansi hanya akan menjadi slogan tanpa dampak signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi transformasi Polri dalam transparansi penegakan hukum sebagai bentuk mitigasi “*bubble effect*” yang ditujukan untuk memperkuat kepercayaan masyarakat.

2. METODOLOGI

Penelitian ini menerapkan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif yang sistematis untuk membedah fakta-fakta organisasi dan lingkungan eksternal di lingkungan Polri. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai hubungan antara kebijakan transparansi penegakan hukum dengan tingkat kepercayaan publik, yang ditujukan di wilayah hukum Jakarta Barat. Objek penelitian difokuskan pada pelayanan penegakan hukum di Satuan Reserse Kriminal (Satreskrim) Polrestro Jakarta Barat beserta unit reskrim di delapan Polsek jajaran dalam rentang waktu tahun 2021 hingga 2023.

Prosedur penelitian diawali dengan tahap pengumpulan data yang intensif melalui kajian dokumen tertulis, data statistik internal, laporan kinerja, serta analisis tabel dan grafik yang relevan dengan variabel penelitian. Dalam tahap

ini, digunakan 2 (dua) instrumen analisis strategis, yakni *Organizational Health Assessment* (OHA) dan *Environmental Scanning* (ES). OHA digunakan untuk mengevaluasi kesehatan internal organisasi, mencakup aspek kepemimpinan, kompetensi SDM, dan efisiensi proses internal. Sedangkan, ES berfungsi untuk memetakan peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal, termasuk perkembangan teknologi, dinamika politik, dan ekspektasi sosiologis masyarakat.

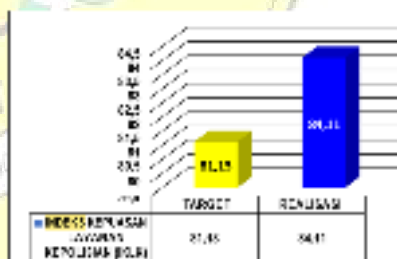
Setelah data fakta terkumpul, peneliti melakukan analisis mendalam menggunakan kerangka kerja SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) untuk mengidentifikasi variabel-variabel strategis. Untuk meningkatkan akurasi dalam penentuan prioritas strategi, penelitian ini mengadopsi teknik *Internal Factor Analysis Summary* (IFAS) dan *External Factor Analysis Summary* (EFAS). Pembobotan faktor-faktor tersebut dilakukan melalui metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) guna meminimalisir subjektivitas peneliti dan memastikan bahwa strategi yang dirumuskan didasarkan pada skala prioritas yang logis dan terukur secara matematis (Setyo Riyanto, 2018).

Selanjutnya, hasil analisis IFAS dan EFAS tersebut diposisikan ke dalam matriks untuk mengetahui posisi strategis organisasi. Formulasi strategi akhir disusun menggunakan matriks *Strategic Factors Analysis Summary* (SFAS) yang mengklasifikasikan langkah-langkah pemecahan masalah ke dalam tiga dimensi waktu, yakni jangka pendek (0-3 bulan), jangka sedang (0-6 bulan), dan jangka panjang (0-12 bulan). Teknik analisis data ini dirancang untuk menghasilkan solusi implementatif bagi level manajerial Polri di tingkat Polres. Rekomendasi yang tetap berpedoman dengan regulasi yang berlaku seperti UU No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kepercayaan Publik dan Paradoks Kinerja

Menganalisis tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri memerlukan perspektif yang lebih tajam daripada sekadar melihat angka-angka statistik kepuasan. Berdasarkan survei Indikator Politik Indonesia per April 2023, kepercayaan publik terhadap Polri mencapai 73,2%. Sebuah kenaikan yang didorong oleh responsifitas Polri dalam menangani kasus-kasus yang menjadi perhatian publik (*atensi publik*) (Indikator Politik Indonesia, 2023). Di tingkat lokal, Polrestro Jakarta Barat menunjukkan kinerja yang impresif pada aspek Indeks Kepuasan Layanan Kepolisian (IKLK) tahun 2023 sebesar 84,11%. Namun, jika ditinjau secara kritis, tingginya angka kepuasan layanan ini sering kali bersifat perifer, yakni kepuasan terhadap keramahan petugas, kemudahan akses administrasi, atau respon cepat pada laporan non-pidana.

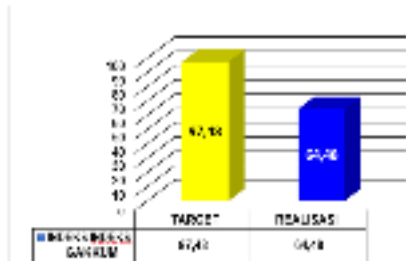


Gambar 1. Indeks Kepuasan Layanan Kepolisian (IKLK) di Polres Metro Jakarta Barat

Sumber: Polres Jakarta Barat (2023).

Terdapat kontradiksi yang mendalam ketika angka kepuasan tersebut disandingkan dengan Indeks Penegakan Hukum (Gakkum) yang hanya terealisasi sebesar 64,48% dari target 97,48%. Belum optimalnya pencapaian target Gakkum dengan rentang *gap* sebesar 33%

ini dapat ditafsirkan bahwa inti dari tugas kepolisian, yakni kepastian hukum dan keadilan penyidikan, masih kerap menghadapi kendala sistemik.



Gambar 2. Indikator Kinerja Utama Penegakan Hukum Yang Berkeadilan

Sumber: Polres Jakarta Barat (2023)

Inilah yang oleh Robert Shiller disebut sebagai kondisi yang rawan gelembung (*bubble-prone*) (Shiller, 2000; Case & Shiller, 2003). Kepercayaan publik yang tinggi saat ini sejatinya lebih mengarah pada citra pelayanan di permukaan. Sementara struktur penegakan hukum di bawahnya belum cukup menunjang. Jika transparansi dalam proses Gakkum tidak dioptimalkan, kegagalan dalam satu kasus besar atau skandal penyidikan dapat menjadi celah yang menusuk gelembung kepercayaan tersebut. Akibatnya menciptakan jatuhnya citra institusi Polri secara eksponensial (Shiller, 2000; Pratama, 2024).

Problematika Sosio-Teknis: Antara SP2HP Online dan Fenomena *Dark Number*

Implementasi teknologi informasi dalam penegakan hukum di Polresta Jakarta Barat, seperti penggunaan SP2HP *online* melalui sistem EMP (Elektronik Manajemen Penyidikan), merupakan langkah strategis untuk menjawab tuntutan transparansi di era digital

(Triyulianto, 2018). Berdasarkan teori pendekatan sosio-teknis dari MacKenzie dan Wajcman (1999), keberhasilan sebuah teknologi sangat bergantung pada bagaimana teknologi tersebut diinterpretasikan dan digunakan oleh subjek manusianya. Secara teknis, sistem SP2HP *online* dirancang agar pelapor dapat memantau perkembangan kasus secara *real-time* melalui platform digital.

Namun, fakta lapangan menunjukkan adanya hambatan serius dalam rantai pasok informasi digital ini. Masalah utama terletak pada fenomena *dark number* atau angka gelap kejahatan, yang dalam konteks internal sering kali bermuara pada praktik keengganan untuk pembuatan laporan (Pratama, 2024; Sari, 2009). Di Polresta Jakarta Barat, pengolahan data kejahatan dimulai dari Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) melalui sarana *Daily Operational Reporting System* (DORS). Apabila laporan yang masuk tidak segera diinput ke dalam DORS atau dilakukan penomoran manual di luar sistem aplikasi demi menjaga statistik angka kriminalitas di wilayah agar tetap rendah, maka secara otomatis berdampak pada SP2HP *online* dalam sistem EMP tidak akan pernah terbit.

Ini menciptakan kondisi "ilusi" transparansi. Pimpinan di tingkat Polda atau Mabes mungkin melihat angka penggunaan EMP yang baik, namun masyarakat pelapor tidak mendapatkan hak informasinya karena laporan riil mereka "tidak tercatat" secara administratif sistem (Pratama, 2024; Putro, 2017). Hal ini selaras dengan temuan di berbagai daerah lain di mana hambatan utama SP2HP *online* bukan pada teknologinya, melainkan pada

regulasi yang dianggap rumit dan kurangnya edukasi publik (Triyulianto, 2018; Putri, 2020). Dampak dari ketidakefektifan ini sangat besar, antara lain hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap proses hukum. Jika dibiarkan terus, maka berpotensi memiliki dampak lebih destruktif dimana munculnya kecenderungan melakukan *trial by social media* sebagai bentuk pelampiasan atas tidak adanya informasi yang jelas dari penyidik (Setyadi et al., 2024).

Kapasitas SDM dan Kesenjangan Profesionalisme Digital

Profesionalitas sumber daya manusia (SDM) merupakan motor penggerak utama dalam kebijakan transparansi. Di Polrestro Jakarta Barat, data menunjukkan bahwa Indeks Profesionalitas SDM pada tahun 2023 baru terealisasi sebesar 2,20% dari target 2,65%. Rendahnya angka ini berkorelasi langsung dengan kualitas pelayanan penegakan hukum. Dari total 323 personel yang bertugas di fungsi Reskrim (Polres dan Polsek), hanya 80 orang atau sekitar 24,77% yang telah mendapatkan pendidikan kejuruan (Dikjur).

Kesenjangan kompetensi ini menciptakan budaya kerja yang resisten terhadap perubahan digital. Teori manajemen SDM dari Ati Cahayani (2005) menekankan bahwa efektivitas organisasi sangat bergantung pada pengetahuan dan kemampuan profesional pekerjanya. Tanpa Dikjur yang memadai, penyidik Polri cenderung menganggap pengisian data di sistem EMP dan pengiriman SP2HP *online* sebagai beban administratif semata, bukan sebagai bentuk akuntabilitas publik (Putri, 2020).

Akibatnya, SP2HP secara substantif sering kali bersifat normatif, tidak informatif, dan kurang menunjukkan kemajuan nyata dari penyidikan. Sehingga, ada kesan masyarakat merasa bahwa SP2HP *online* hanya formalitas belaka.

Selain itu, beban kerja penyidik juga perlu mendapatkan perhatian. Jika dirata-ratakan, tiap penyidik di Polrestro Jakarta Barat menangani sekitar enam hingga tujuh perkara per tahun. Angka ini tampak rendah secara kuantitas, namun jika dikaitkan dengan kompleksitas perkara di Jakarta Barat yang melibatkan kejahatan transnasional, narkoba, dan siber, maka kualitas penanganan setiap perkara menuntut profesionalitas tinggi. Minimnya SDM yang memiliki keahlian IT di tingkat SPKT juga memperlambat proses input data awal, yang menjadi sandungan pertama bagi terwujudnya transparansi digital yang terintegrasi.

Analisis Strategis Polrestro Jakarta Barat dalam Matriks Kompetitif

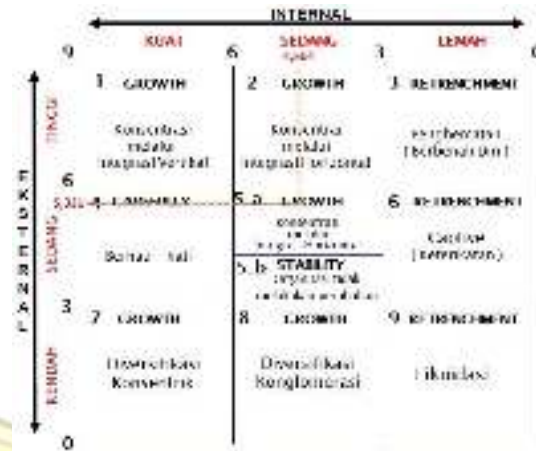
Berdasarkan evaluasi terhadap faktor eksternal menggunakan metode EFAS, Polrestro Jakarta Barat memperoleh skor EFAS sebesar 5,331 (lihat Tabel 1). Skor ini mencerminkan kondisi organisasi yang berada pada tingkat "Sedang" dalam matriks *The Nine + 1 Box Matrix* milik McKinsey, tepatnya pada Sel-5a (Pertumbuhan melalui Integrasi Horizontal). Posisi ini mengindikasikan bahwa sementara organisasi memiliki kekuatan internal untuk memanfaatkan peluang eksternal, masih terdapat hambatan signifikan yang memerlukan koordinasi lebih luas dengan *stakeholder* terkait.

Tabel 1. External Factors Analysis Summary (EFAS)

NO	PELUANG (OPPORTUNITY)	BOBOT	RATING	SKOR
1	Kemitraan dan pelatihan eksternal	0,091	6	0,543
2	Pengawasan Eksternal Ombudsman	0,116	8	0,926
3	Dukung teknologi untuk transparansi Gakkum	0,113	7	0,791
4	Apresiasi dan monitoring <i>real time</i>	0,091	7	0,634
5	Sosialisasi dengan eksternal	0,09	6	0,54
JUMLAH		0,5		3,435
NO	ANCAMAN (THREAT)	BOBOT	RATING	SKOR
1	Rendah literasi masyarakat tentang teknologi	0,158	4	0,631
2	Ketergantungan sistem, gangguan sistem	0,036	1	0,036
3	Banyak kejahatan yang dilaporkan	0,049	2	0,098
4	Ancaman cyber eksternal	0,18	5	0,899
5	Sikap skeptis, biaya survei tinggi	0,078	3	0,233
JUMLAH		0,5		1,896
TOTAL		1		5,331

Faktor kekuatan utama yang teridentifikasi adalah komitmen pimpinan dalam memberikan transparansi layanan, serta dukungan teknis dari Si TIK Polres. Di sisi lain, kelemahan yang paling menonjol adalah keterbatasan personel yang memiliki keahlian teknologi informasi di garis depan (SPKT) serta praktik proses pelaporan data kejadian untuk menghindari teguran manajerial.

Peluang yang dapat dimanfaatkan antara lain adanya perkembangan teknologi informasi pendukung penegakan hukum dan pengawasan eksternal dari lembaga seperti Ombudsman yang dapat memacu perbaikan kinerja (Pratama, 2024; Afrizal, 2021). Namun, ancaman berupa rendahnya literasi digital masyarakat dan ketergantungan sistem pada infrastruktur terpusat di Mabes Polri tetap harus diantisipasi (Pratama, 2024; Putri, 2020).



Gambar 3. Posisi Organisasi

Strategi integrasi horizontal yang diambil sebagai respon terhadap posisi organisasi ini menekankan pada peningkatan koordinasi dengan berbagai pihak yang memiliki sumber daya pendukung. Hal ini mencakup kemitraan dengan lembaga pendidikan untuk pelatihan IT penyidik, kerja sama dengan penyedia layanan teknologi untuk pengamanan data siber, serta sinergi dengan Ombudsman untuk memvalidasi keluhan masyarakat terkait transparansi (Afrizal, 2021).

Tabel 2. Strategic Factors Analysis Summary (SFAS)

NO	SFAS	Bobot	Rating	Score	JANGKA WAKTU		
					PKD	SDG	PJG
1	Melakukan koordinasi dengan Bareskrim Polri untuk mengatasi ancaman siber terhadap sarana EMP	0,095	0,46				
2	Meningkatkan kerjasama melakukan literasi kepada masyarakat tentang SP2HP online	0,074	0,27				

3	Berkoordinasi dengan Ombudsman dalam pengawasan eksternal terhadap pengaduan masyarakat	0,078	0,58		
4	Melakukan penyusunan program pelatihan kepada penyidik	0,084	0,32		
5	Melaksanakan koordinasi dengan Bag Sumda Polres untuk meningkatkan keahlian teknologi anggota SPKT	0,073	0,22		
6	Mengimplementasi komitmen pimpinan dalam memberikan transparansi dalam pelaksanaan pelayanan bidang penegakan hukum	0,118	0,88		
7	Melakukan pengawasan aktif cegah penggelapan data laporan kejahatan	0,171	0,17		
8	Membuat SOP wajib penggunaan DORS dalam menerima laporan	0,141	0,14		
9	Meningkatkan transparansi pada pelapor dan terlapor	0,122	0,23		
10	Peningkatkan efisiensi survei dengan mengoptimalkan koordinasi antar SPKT dan Unit penyidikan	0,083	0,25		

Formulasi dan Implementasi Strategi Jangka Pendek hingga Panjang

Melalui analisis matriks SFAS pada Tabel 3 di atas, telah dirumuskan sepuluh strategi kunci yang diurutkan berdasarkan skala prioritas dan jangka waktu implementasi. Strategi jangka pendek (0-3 bulan) difokuskan pada pembenahan mendasar yang bersifat "low-hanging fruit", namun berdampak besar pada integritas data. Langkah ini meliputi pembuatan SOP wajib penggunaan DORS dalam setiap penerimaan laporan masyarakat untuk menutup celah *dark*

number serta pelaksanaan pengawasan aktif untuk mencegah penggelapan data laporan kejahatan. Tanpa data yang jujur di awal, maka transparansi *online* hanya menjadi "kepalsuan" digital.

Dalam jangka sedang (0-6 bulan), fokus diarahkan pada penguatan sistem dan koordinasi sektoral. Hal ini mencakup koordinasi intensif dengan Bareskrim Polri untuk mengatasi ancaman siber terhadap sistem EMP dan SP2HP *online*, guna memastikan bahwa data penyidikan tidak hanya transparan tetapi juga aman (Novika Chandra, 2025). Selain itu, koordinasi dengan Ombudsman dalam pengawasan eksternal menjadi krusial untuk memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa setiap aduan terkait ketidakterbukaan penyidik akan ditindaklanjuti secara serius (Afrizal, 2021).

Selanjutnya, strategi jangka panjang (0-12 bulan) melibatkan transformasi budaya organisasi dan inklusivitas kebijakan. Salah satu poin strategis adalah mengimplementasikan komitmen pimpinan dalam memberikan transparansi penegakan hukum secara menyeluruh, termasuk memberikan akses informasi perkembangan perkara kepada pihak terlapor atau keluarga tersangka. Ini merupakan pergeseran paradigma dari transparansi yang bersifat menghukum (*punitive-focused*) menjadi transparansi yang berkeadilan (*justice-focused*). Penguatan literasi masyarakat melalui sosialisasi yang masif juga menjadi bagian dari upaya menjaga agar "gelembung kepercayaan" tidak pecah akibat ketidaktahuan publik akan prosedur hukum yang sedang berjalan (Pratama, 2024; Triyulianto, 2018).

Evaluasi Risiko dan Pengendalian Strategis

Implementasi kebijakan transparansi tidak terlepas dari berbagai risiko manajerial dan operasional. Oleh karena itu, penerapan manajemen risiko yang integral sangat diperlukan untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi. Risiko utama yang diidentifikasi adalah potensi resistensi dari internal penyidik yang mungkin merasa terbebani oleh pengawasan digital yang ketat, serta risiko kegagalan sistem teknologi informasi yang dapat menghambat pelayanan.

Evaluasi risiko dilakukan secara berkala melalui mekanisme pemantauan dan monev (monitoring dan evaluasi) triwulanan. Pimpinan Polrestro Jakarta Barat, khususnya Bag Ops dan Satreskrim, bertanggung jawab untuk memantau efektivitas strategi mitigasi, seperti pelatihan rutin bagi petugas pengelola EMP dan audit manajemen pelayanan publik bersama fungsi pengawasan (Wassidik). Dengan membandingkan kinerja aktual terhadap target yang direncanakan, organisasi Polri dapat melakukan penyesuaian strategi secara dinamis. Pengendalian ini memastikan bahwa setiap langkah optimalisasi pelayanan bidang Gakkum tetap berada dalam koridor hukum dan berkontribusi nyata pada peningkatan kepercayaan masyarakat yang berkelanjutan, bukan sekadar respons terhadap tren sesaat (Pratama, 2024; Afrizal, 2021).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis strategis dalam pembahasan sebelumnya dapat ditarik beberapa simpulan utama. *Pertama*, sistem informasi transparansi

melalui SP2HP *online* saat ini masih menghadapi hambatan efektivitas akibat fenomena *dark number* yang dipicu oleh praktik penggelapan laporan administratif di tingkat operasional demi menjaga statistik kinerja Polri. Ketidaksinkronan data antara sistem DORS (input awal) dan EMP (output transparansi) menyebabkan hak masyarakat pelapor atas informasi perkembangan perkara sering kali tidak terpenuhi secara riil. *Kedua*, kapasitas SDM penyidik dalam mendukung kebijakan transparansi belum optimal, ditandai dengan rendahnya persentase personel yang memiliki kualifikasi Dikjur Reskrim dan keterbatasan kemampuan teknologi informasi di unit-unit pelayanan terdepan. *Ketiga*, sarana prasarana digital yang ada masih rentan terhadap gangguan teknis dan ancaman siber, serta belum mencakup akses informasi bagi pihak terlapor atau tersangka, yang merupakan aspek krusial dari transparansi berkeadilan. *Keempat*, tingginya angka kepuasan layanan publik di Polrestro Jakarta Barat saat ini masih bersifat perifer dan berisiko terjebak dalam fenomena "*bubble effect*" kepercayaan publik digital jika tidak segera diimbangi dengan perbaikan substansial pada indeks profesionalisme penegakan hukum.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, R. (2021). Penguatan sistem peradilan pidana melalui kewajiban penyampaian surat pemberitahuan dimulainya penyidikan (Kajian Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 130/PUU-XIII/2015). *Jurnal Yudisial*, 13(3), 391-408.

- Cahyani, A. (2005). Strategi dan kebijakan manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Case, K. E., & Shiller, R. J. (2003). Is there a bubble in the housing market?. *Brookings Papers on Economic Activity*, 2003(2), 299-362.
- Indikator Politik Indonesia. (2023). Tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga penegak hukum. Laporan Survei Nasional April 2023.
- MacKenzie, D. A., & Wajcman, J. (1999). *The social shaping of technology*. Buckingham: Open University Press.
- Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia. (2017). Putusan Nomor 130/PUU-XIII/2015 perihal pengujian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana. Jakarta.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Porter, M. E. (1980). *Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors*. New York: Free Press.
- Pratama, P. (2024). Optimalisasi pelayanan bidang penegakan hukum di Polrestro Jakarta Barat guna memberikan transparansi kepada publik dalam rangka menjaga kepercayaan masyarakat. Naskah Karya Perseorangan (NKP). Lembang: Sespimmen Lemdiklat Polri.
- Putro, G. H. (2017). Penyerahan SP2HP kepada pelapor sebagai kewajiban penyidik dalam menjamin akuntabilitas dan transparansi penyidikan. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Putri, A. (2020). Efektivitas SP2HP online dalam pelayanan penyidikan tindak pidana. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(3), 85-99.
- Riyanto, S. (2018). *Pengambilan keputusan strategis berbasis EFAS/IFAS/SFAS dan AHP*. Bandung: Paramedia.
- Rohiat. (2010). *Manajemen sekolah: Teori dasar dan praktik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sari, Y. P. (2009). Kendala Polri di dalam mengungkap angka gelap (Dark Number) kasus kekerasan dalam rumah tangga (Studi di Polresta Malang). Malang: Universitas Brawijaya.
- Shiller, R. J. (2000). *Irrational exuberance*. Princeton: Princeton University Press.
- Triyulianto, H. E. (2018). Penerbitan pemberitahuan perkembangan hasil penyidikan (SP2HP) online sebagai upaya transparansi POLRI dalam penyidikan tindak pidana (Studi di Polrestabes Medan). Medan: Universitas Sumatera Utara.