

EFEKTIVITAS PENGGELARAN SISTEM ELEKTRONIK MANAJEMEN PENYIDIKAN (E-MP) RESKRIM DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA POLRI

Harvin Raslin, dkk¹

Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri

Harvinraslin8892@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu cara untuk mewujudkan pelayanan di bidang hukum atau penegakan hukum kepolisian adalah pendekatan sistem elektronik Manajemen Penyidikan (e-MP). E-MP merupakan sebuah aplikasi yang sangat membantu anggota reserse dari level pimpinan hingga penyidik serta penyidik pembantu untuk dapat berinteraksi dalam bekerja di dalam sebuah sistem manajemen penyidikan. Interaksi dimulai dari laporan polisi, penugasan personel dalam menangani suatu perkara hingga perkara tersebut selesai ditangani. Bagi pimpinan aplikasi e-MP ini berguna untuk melakukan analisa dan evaluasi kinerja anggota Polri khususnya jajaran Bareskrim. Hal ini sejalan dengan Perkap Nomor 6 Tahun 2019 pasal 45 ayat (1) dan (2) ditegaskan juga bahwa untuk mengukur keberhasilan penyidikan yang dilakukan oleh penyidik/penyidik pembantu, dilakukan evaluasi kinerja melalui aplikasi e-MP. Bareskrim Polri menargetkan penggelaran perangkat lunak (*software rollout*) secara masif penggunaan e-MP sebesar 90% pada tahun 2024. Hal ini memerlukan perubahan organisasi secara mendasar baik dari aspek sumber daya manusia (*culture and people*), proses, dan teknologi. Penelitian ditujukan untuk meningkatkan efektivitas penggelaran sistem e-MP Reskrim dalam mewujudkan pelayanan prima. Penelitian menggunakan *Mix Methode*. Analisa statistik deskriptif digunakan untuk data kuantitatif, sementara Teknik reduksi data, kategorisasi, display data dan pengukuran loyalitas pengguna melalui *Net Promoter Score (NPS)* dan *System Usability Scale (SUS)* untuk data kualitatif. Temuan yang menjadi sorotan terdapat aspek sumber daya manusia serta sarana dan prasarana sehingga diperlukannya penyelenggaraan pelatihan pengoperasian e-MP dan peningkatan sarana dan prasarana.

Kata Kunci: Efektivitas, Manajemen Penyidikan, e-MP, Pelayanan Prima

ABSTRACT

One way to realize services in the field of law or police law enforcement is the Electronic Investigation Management (e-MP) system approach. E-MP is an application that really helps detective members from the leadership level to investigators and assistant investigators to be able to interact in working in an investigation management system. The interaction starts from police reports, assignment of personnel to handle a case until the case is handled. For leaders of the e-MP application, it is useful for analyzing and evaluating the performance of members of the National Police, especially the Bareskrim ranks. This is in line with the National Police Chief Regulation Number 6 of 2019 Article 45 paragraph (1) and (2) it is also emphasized that to measure the success of investigations carried out by investigators/assistant investigators, performance evaluation is carried out through the e-MP application. Bareskrim Polri is targeting a massive software rollout of 90% of the use of e-MP by 2024. This requires fundamental organizational changes in terms of human resources (*culture and people*), processes, and technology. This research is aimed at increasing the effectiveness of e-MP Reskrim deployment in realizing excellent service. This research uses mixed methods. Descriptive statistical analysts are used for quantitative data, while data reduction techniques, categorization, data display, and measurement of user loyalty through the Net Promoter Score (NPS) and System Usability Scale (SUS) for qualitative data. The findings that are in the spotlight are aspects of human resources as well as facilities and infrastructure so that it is necessary to organize training on the operation of e-MP and improve facilities and infrastructure.

Keywords: Effectiveness, Investigation Management, e-MP, Excellent Service

¹ Guntur Setyanto, Iswyoto Agoeng Lesmana Doeta, R Priya Handana, Meidy Layooari, Jeffri Dian Juniarta, Fauzi Arif, Ruly Sujayanto, Syahrial Mohammad Said, Endro Sulaksono, Ahmad Munif, Maradon, Haryono, Febbry Sutedjo, Septi Astuti, Rifka Sonia Setyowati, Niken Herwati

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan tugas fungsi Reserse pada tingkat Mabes Polri, Polda, Polres/Ta dan Polsek/Ta memerlukan peran dukungan database, tingkat ketelitian dan keakuratan dalam melaksanakan tugas sehingga diperlukan dukungan sistem teknologi informasi. e-MP merupakan sebuah aplikasi yang sangat membantu anggota Reserse baik dari level pimpinan hingga penyidik dan penyidik pembantu untuk dapat berinteraksi dalam bekerja di dalam sebuah sistem manajemen penyidikan, mulai dari laporan polisi, penugasan personel dalam menangani suatu perkara hingga perkara tersebut selesai ditangani yang semuanya saling terintegrasi. Dan bagi pimpinan aplikasi e-Manajemen Penyidikan berguna untuk mengontrol dan melakukan pencarian data terkait laporan polisi, tindak pidana, perkembangan kasus dan yang paling penting adalah untuk melakukan analisa dan evaluasi kinerja anggota Polri khususnya jajaran Bareskrim. Dengan adanya aplikasi sistem berbasis Android ini, Pimpinan hingga penyidik dapat mengontrol dan mengetahui perkara-perkara yang ditanganinya secara cepat, tepat dan akurat sesuai dengan data input ke dalam aplikasi sistem berbasis web. Hal ini sejalan dengan Perkap Nomor 6 Tahun 2019 pasal 45 ayat (1) dan (2) ditegaskan juga bahwa untuk mengukur keberhasilan penyidikan yang dilakukan oleh penyidik/penyidik pembantu, dilakukan evaluasi kinerja melalui aplikasi e-MP. Selain itu untuk melakukan pengawasan dan pengendalian penyidikan maka atasan penyidik juga dapat melalui aplikasi e-MP.

Sistem e-Manajemen Penyidikan telah digelar di Bareskrim dan di tujuh Polda yaitu (1) Polda Metro Jaya, (2) Polda Jawa Barat, (3) Polda Jawa Tengah (4) Polda Jawa Timur, (5) Polda Banten, (6) Polda Yogyakarta dan (7) Polda Sumatera Utara pada tahun 2017. Kemudian atas kebijakan Kabareskrim Polri, pada tahun 2019 sistem e-MP telah digelar di 34 Polda, di 514 Polres dan diharapkan sampai tingkat Polsek. Pada tanggal 31 Maret 2018 tercatat 30.719 penyidik atau 72,7% dari 42.243 penyidik yang telah terdaftar di dalam sistem e-MP dan telah terlibat dalam pembuatan dokumen mindik menggunakan sistem e-MP dengan jumlah dokumen yang dibuat sebanyak 2.719.576 dokumen atau rata-rata 64,38 dokumen per penyidik. Sedangkan jumlah penyidik tercatat 42.243 personel dan yang telah melakukan login terhadap sistem e-MP sebanyak 70% penyidik. Artinya, masih terdapat 30% penyidik yang belum menggunakan e-MP dalam proses bisnis penyidikan.

Bareskrim Polri menargetkan penggelaran perangkat lunak (*software rollout*) secara masif penggunaan e-MP sebesar 90% pada tahun 2024. Target penggelaran sistem e-MP sebesar 90% ini memerlukan perubahan organisasi secara mendasar baik dari aspek sumberdaya manusia (*culture and people*), proses, dan teknologi.

Perubahan sistem manajemen penyidikan dari model konvensional menuju manajemen penyidikan yang berbasis modern atau teknologi informasi elektronik merupakan kebutuhan manajemen organisasi Bareskrim Polri dalam mewujudkan penegakkan hukum yang profesional, berkeadilan, transparan, cepat akurat dan akuntabel. Untuk itu perlu dilakukan penelitian tentang Efektifitas Penggelaran Sistem Elektronik Manajemen Penyidikan (e-MP) Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Polri dengan maksud dan tujuan untuk meningkatkan efektifitas penggelarannya dari aspek kondisi sumber daya manusia, dukungan sarana dan prasarana serta mengetahui faktor-faktor kendala penggelarannya.

METODE

Penelitian menggunakan metode campuran (*Mix methode*), yaitu gabungan antara metode kuantitatif dan kualitatif.

- a. Kuantitatif
Metode kuantitatif digunakan untuk menggali data yang bersifat kuantitatif yang berbentuk angka-angka dengan instrumen angket (kuesioner) digital. Responden dalam pengumpulan data kuantitatif ini terdiri dari Kasat, Kapolsek, Kanit, dan para Responden.
- b. Kualitatif;
Metode kualitatif ialah metode pengumpulan data dengan menggunakan *Instrumen Forum Group Discussion (FGD)* dan wawancara, datanya berbentuk catatan-catatan, notulen, dokumentasi dan lain-lain yang disajikan dalam bentuk narasi. Responden dalam pengumpulan data kualitatif ini terdiri dari Dirkrimum, Dirnarkoba dan Dirkrimsus.

Analisa Data: untuk data kuantitatif menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, sedangkan untuk data kualitatif menggunakan teknik reduksi data, kategorisasi, display data

dan pengukuran loyalitas pengguna melalui *Net Promoter Score* (NPS) dan *System Usability Scale* (SUS).

HASIL

Dalam penelitian ini memfokuskan kepada aspek sumber daya manusia dan aspek sarana dan prasarananya. Aspek sumber daya manusia (SDM) dibagi menjadi

1. Aspek Sumber Daya Manusia

a. Pengetahuan (*knowledge*)

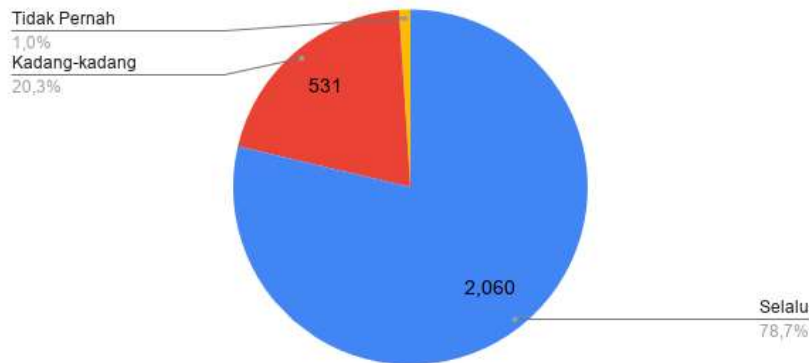


Diagram 1. Persentase Pengetahuan Tentang Sistem e-MP

Pengetahuan anggota/personel yang berkaitan dengan penggunaan sistem e-MP cukup tinggi terbukti bahwa tercatat 78,7% jawaban responden yang mengetahui/selalu menggunakan sistem e-MP, 20,3% responden menjawab kadang-kadang, dan 1% responden menjawab tidak pernah menggunakan e-MP.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi tentang pengoperasian e-MP masih perlu ditingkatkan. Hal ini juga diperkuat dari hasil wawancara bahwa informan cukup *familiar* dengan aplikasi ini dalam mendukung tugas sehari-hari.

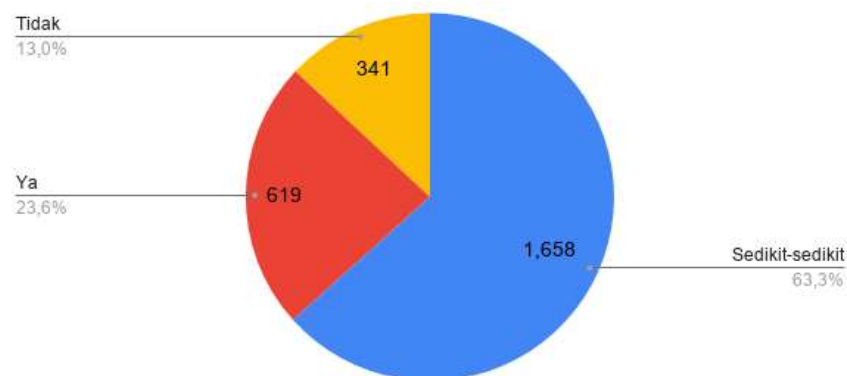


Diagram 2. Persentase Pengetahuan Sistem Komunikasi Dan Teknologi Informasi

Diagram di atas memberikan gambaran tentang tingkat pengetahuan penyidik dalam bidang komunikasi dan teknologi informasi di tingkat kewilayahan (Polda, Polres/Ta dan Polsek/Ta).

Menurut data di atas pengetahuan/pemahamannya penyidik tentang sistem elektronik penyidikan cenderung rendah sebab 63,3% responden menyatakan sedikit-sedikit

pengetahuannya (*knowledge*), 13% responden menjawab tidak mengetahui, dan yang benar-benar memahami system komunikasi elektronik tercatat 23,6%.

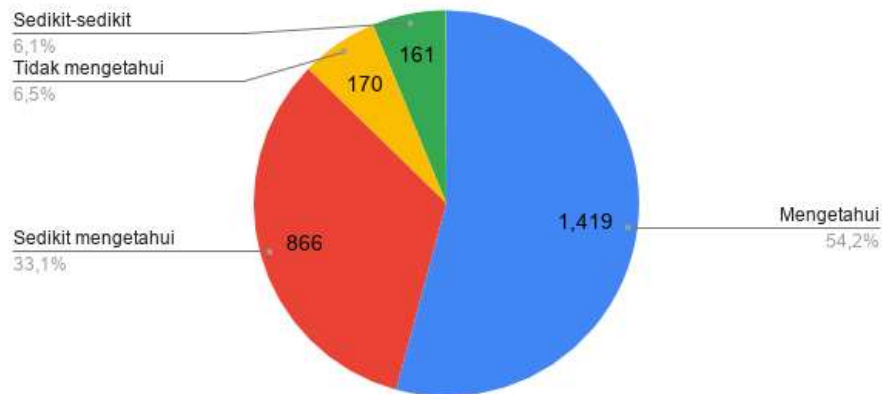


Diagram 3. Persentase Pengetahuan tentang Tujuan Program e-MP

Berdasarkan diagram di atas diperoleh informasi mengenai sejauh mana penyidik mengetahui tujuan sistem e-MP di tingkat wilayah (Polda, Polres/Ta dan Polsek/Ta). Data di atas menunjukkan 54,2% responden mengetahui, 39,2% responden sedikit mengetahui, dan 6,5% responden tidak mengetahui.

Hasil ini dipertegas lagi dengan hasil wawancara terhadap narasumber di Polda Kalimantan Timur sebagai berikut:

*“Tujuan utama e-MP adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana masyarakat dapat melihat status Laporan Polisi yang dilaporkan secara online dan realtime. Selain itu juga e-MP berfungsi untuk mempermudah kerja dari para penyidik dan juga berfungsi untuk pemberkasan penyidikan. Sebagai Pimpinan, aplikasi e-MP sangat membantu untuk pengawasan sebuah kasus dan penyidikanya sehingga tidak ada lagi kasus yang tidak terselesaikan”.*²

Hal semacam itu jika dihubungkan dengan tingkat efektivitas penggelaran sistem elektronik penyidikan tentu akan berpengaruh, sebab rendahnya pengetahuan penyidik akan berdampak pada tingkat efektivitas atau produktivitas kinerja yang kini dituntut harus berbasis elektronik.

2) Sikap

(*attitude*)

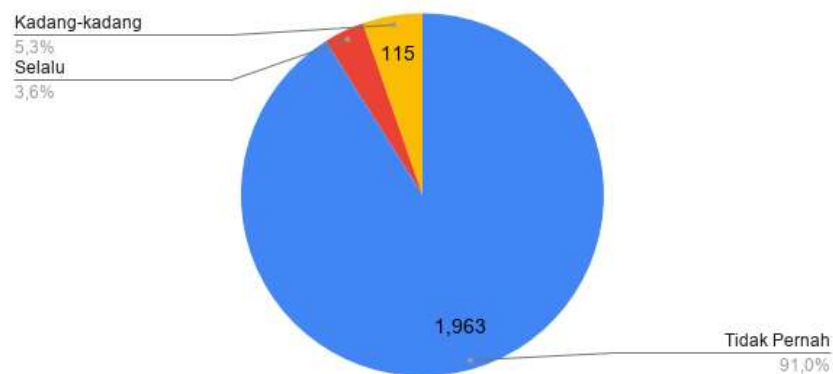


Diagram 4. Persentase Penggunaan Mesin Ketik Manual

Apabila dilihat dari aspek sikap (*attitude*) dan kultur (*culture*) penyidik, maka diperoleh informasi bahwa dalam mengerjakan tugas sehari-hari para penyidik kebanyakan sudah meninggalkan model konvensional yang berbasis mesin ketik. Diagram 9 di atas menunjukkan penyidik yang menggunakan alat mesin ketik manual

² Narasumber 1

hanya 3,6%, sedangkan yang kadang-kadang menggunakan 5,3%, dan 91% responden menjawab tidak pernah lagi menggunakan mesin ketik manual.

Hal ini menggambarkan bahwa sikap dan budaya kerja penyidik sudah berubah, sebab para penyidik 91% tidak lagi menggunakan mesin ketik manual dalam proses bisnis penyidikan. Jadi dapat dikatakan sikap dan kultur (*culture*) sudah berubah karena lebih mengedepankan proses bisnis penyidikan berbasis elektronik.

Hal ini juga terlihat dari aspek penyimpanan dokumen penyidikan ke dalam sistem elektronik cenderung bagus, sebagaimana ditunjukkan dalam diagram dibawah ini sebagai berikut:

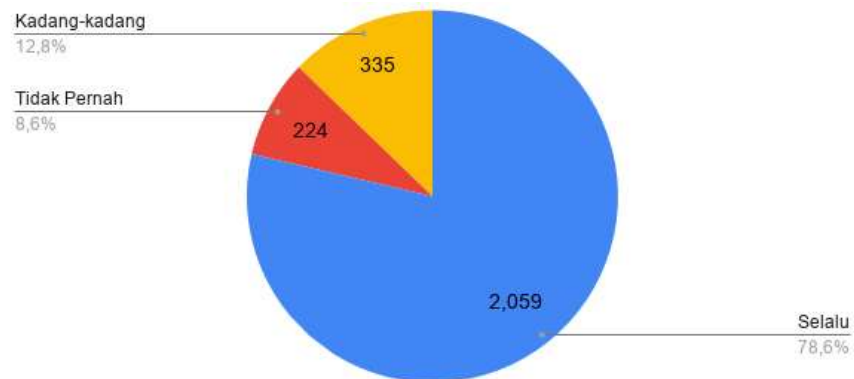


Diagram 5. Persentase Penyimpanan Data Berbasis Komputer

Penyimpanan data atau dokumen proses penyidikan berdasarkan dari diagram di atas menggambarkan bahwa pelayanan pengaduan masyarakat (dumas), SP2HP, penyidikan, pemberkasan, dan penyimpanan data telah menggunakan komputer di tingkat wilayah (Polda, Polres/Ta dan Polsek/Ta). Kebanyakan responden menjawab selalu disimpan di komputer 78,6%, responden yang menjawab kadang-kadang hanya 12,8%, dan responden yang menjawab tidak pernah menyimpan di dalam komputer tercatat 8,6%.

Jadi kebiasaan dan sikap menyimpan dokumen penyidikan hanya dalam bentuk *hardcopy* sudah cenderung ditinggalkan. Sistem penyimpanan data sudah berubah menggunakan elektronik yang berbasis teknologi komputer. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sistem penyimpanan data proses bisnis penyidikan yang dilakukan oleh para penyidik relatif baik karena hampir 80% sudah disimpan dalam komputer, artinya sudah berbasis sistem elektronik dan mengedepankan keamanan data dalam teknologi komputer.

Hal ini juga didukung dengan hasil diagram yang menunjukkan penggunaan komputer dalam pembuatan dokumen atau *data base* kriminal:

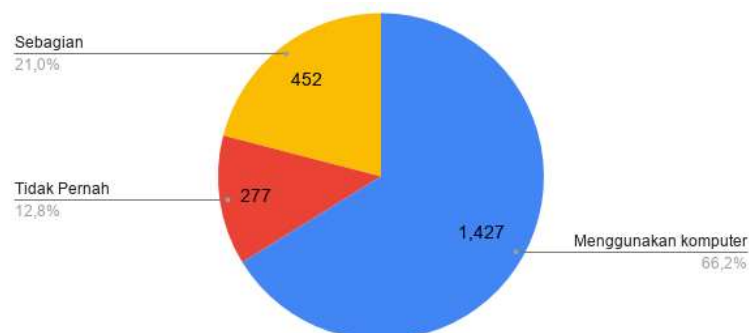


Diagram 6. Persentase Pembuatan Dokumen/ Database Informasi Kriminal.

Berdasarkan diagram di atas diperoleh informasi tentang pembuatan dokumen atau data base informasi kriminal menggunakan komputer di tingkat wilayah (Polda, Polres/Ta dan Polsek/Ta). Sebanyak 66,2% responden menjawab menggunakan komputer, 21% responden menjawab sebagian, dan 12,8% responden menjawab tidak pernah.

Aspek sikap (*attitude*) dapat pula dilihat dari sistem pelayanan kepada pelanggan (pengguna), berdasarkan data pada diagram di bawah ini hasilnya juga relatif baik, lebih rinci dipaparkan sebagai berikut:

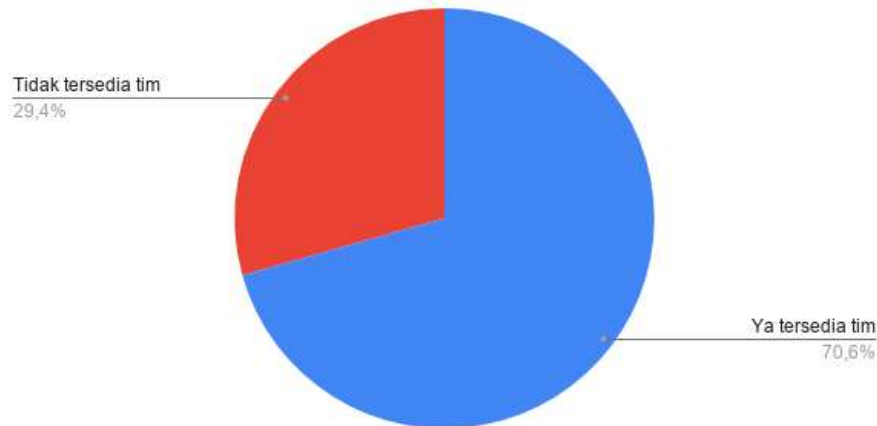


Diagram 7. Persentase Ketersediaan Dukungan Tim Teknis

Berdasarkan data dari diagram di atas diperoleh informasi tentang dukungan tim teknis (*technical support team*) yang berkenaan dengan penggelaran e-MP baik yang menerima ataupun membalas pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan penggelaran e-MP. Diagram di atas menggambarkan bahwa 70,6% responden menjawab tim teknis tersedia, 11,7 dan 29,4% responden menjawab tidak tersedia tim, ini artinya dukungan tim teknis cenderung sudah bagus meskipun dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya tersedia atau dapat dikatakan “*standby*” setiap saat.

Pelayanan dukungan tim teknis yang tidak optimal ini disampaikan pula oleh salah satu informan/nara sumber, pengguna e-MP sebagai berikut:

“Sistem elektronik penyidikan ini bagus karena akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada kepolisian, tapi sering muncul persoalan yang berkaitan dengan penggelaran e-MP di wilayah yang tidak ada sinyal, WFI, dan jaringan internet. Dalam kondisi seperti itu kami harus bertanya kepada siapa bila ada masalah e-MP, kami sudah mengetik/menginput data tetapi tidak bisa dikirim dan tidak ada yang menjawab jalan keluarnya sehingga tugas kami dianggap tidak bagus pada hal sudah bekerja maksimal.”

³

Dari hasil wawancara diketahui pula bahwa operator di tingkat Polres dan Polsek jika mengalami kendala dalam pengoperasian e-MP, mereka akan bertanya langsung ke tim teknis tingkat Polda dan tim teknis ini akan *feed back* ke operator tersebut. Bahkan di Polresta Pangkal Pinang sering dapat informasi dari Bareskrim kalau server Bareskrim tidak dapat diakses.

³ Narasumber 2

3). Keterampilan (*skill*)

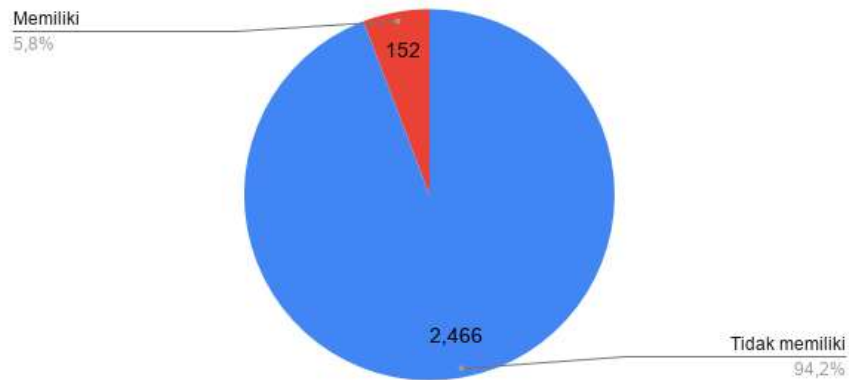


Diagram 8. Persentase Responden yang Mengikuti Dikbangspes/ Dikjur Komputer

Berdasarkan dari diagram di atas diperoleh informasi responden yang mengikuti Dikbangspes/ Dikjur Komputer dari Dinas di tingkat wilayah (Polda, Polres/Ta dan Polsek/Ta) 94,2% menjawab tidak memiliki dikjur komputer, 5,8% menjawab memiliki dikjur komputer.

Dari data di atas bahwa hanya sebagian kecil responden (5,8%) yang mengikuti Dikbangpes/Dikjur komputer dari Polri. Sedangkan hampir semuanya (94,2%) belajar autodidak atau belajar di lembaga pelatihan komputer di luar Polri.

Berdasarkan data dari diagram 10-13, Sebagian besar responden telah menggunakan komputer dalam menjalankan tugas administrasinya (>50%). Hal ini merupakan modal *skill* yang baik untuk pengerjaan proses penginputan e-MP. Tapi yang menjadi kendala adalah komputer/laptop yang ada (milik institusi) jumlahnya tidak memadai dibandingkan dengan jumlah penyidik. Seperti yang disampaikan oleh narasumber dari Polda Bangka Belitung sebagai berikut:

“Kurangnya fasilitas komputer sehingga penyidik membawa laptop pribadi untuk bekerja”.⁴

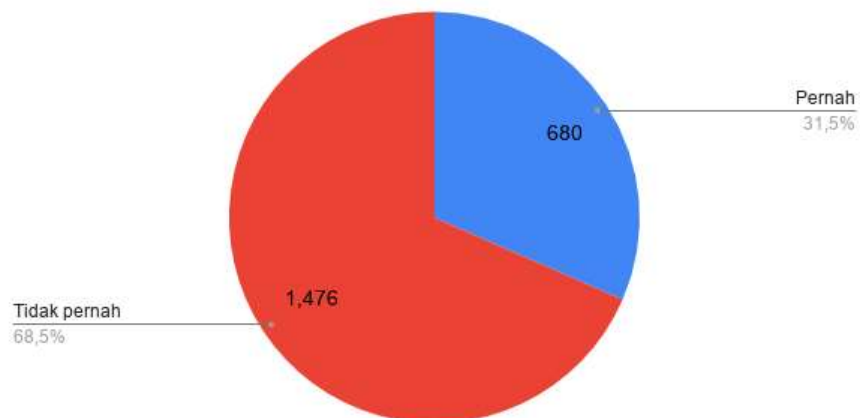


Diagram 9. Persentase Responden yang Mengikuti Pelatihan e-MP

⁴ Narasumber 3

Data dari diagram di atas menunjukkan bahwa pelatihan yang berhubungan dengan penyelenggaraan e-MP cenderung rendah, 68,5% responden mengatakan tidak pernah mengikuti pelatihan e-MP, hanya 31,5% responden yang menjawab pernah mengikuti pelatihan. Jadi para penyidik di tingkat wilayah (Polda, Polres/Ta dan Polsek/Ta) kebanyakan belum mengikuti pelatihan sistem elektronik Manajemen Penyidikan (e-MP) baik yang diadakan oleh Lemdiklat Polri, Bareskrim Polri, Polda, Polres atau yang lain. Dari hasil wawancara diketahui pula bahwa:

*“Tidak adanya pelatihan e-MP secara bertahap terhadap penyidik. Yang ada hanya pelatihan awal saja yang diikuti sebagian penyidik dan operator. Mereka yang telah mengikuti pelatihan ini ditingkat Polda kemudian mentransfer ilmu ke penyidik lainnya di tingkat Polres dan Polsek”.*⁵

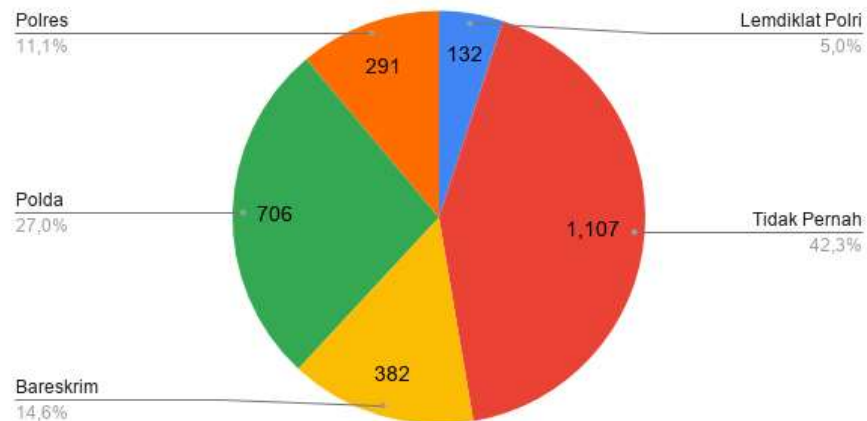


Diagram 10. Persentase Penyelenggara Program Pelatihan e-MP

Berdasarkan dari diagram di atas diperoleh informasi satker yang menyelenggarakan pelatihan e-MP, yaitu Bareskrim Polri, Polda, dan Polres. Satker yang paling banyak menyelenggarakan pelatihan yakni Polda 27%, kemudian Bareskrim Polri 14,6%, dan Polres 11,1%, sedangkan 42,3% tidak pernah ada pelatihan oleh satker lain.

Gambar diagram di atas juga menunjukkan bahwa yang banyak menyelenggarakan pelatihan/bintek e-MP, yakni satker Bareskrim Polri dan Polda. Selain itu diperoleh informasi pula bahwa Polres juga telah melaksanakan bintek/pelatihan e-MP walaupun relatif sedikit.

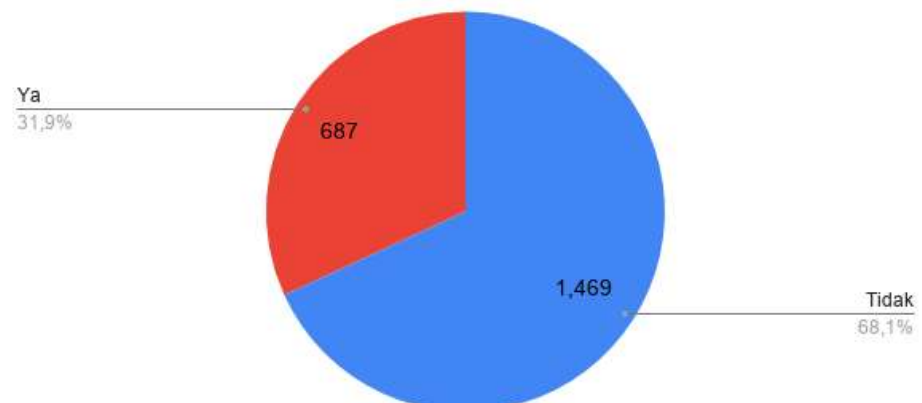


Diagram 11. Persentase Responden yang Mengikuti Dikjur/Sertifikasi

⁵ Narasumber 4

Diagram di atas menunjukkan bahwa personel yang mengemban tugas sebagai penyidik yang memiliki sertifikasi penyidik cenderung sedikit/terbatas. Penyidik yang memiliki sertifikasi atau dikjur serse tercatat baru 31,9% dan 68,1% tidak pernah mengikuti Dikjur serse. Kondisi semacam ini merupakan salah satu indikator bahwa kompetensi penyidik yang memiliki dikjur/sertifikat penyidik cenderung rendah.

Apabila hal itu dilihat dari aspek kompetensi personel penyidik dapat dikatakan bahwa kompetensi cenderung rendah sebab baru 31% jumlah penyidik yang bersertifikat atau mengikuti dikjur serse. Sebanyak 69% penyidik belum mengikuti dikjur serse sehingga tidak memiliki sertifikat sebagai penyidik. Sementara itu dalam penegakan hukum salah satu prasyarat utamanya penyidik harus memiliki sertifikat penyidik.

Apabila hal semacam itu dilihat dari parameter manajemen penyidikan sebagaimana Perkap 6 Tahun 2019, maka tingkat kompetensi penyidik dapat dikatakan belum memenuhi standardisasi Perkap. Sebab jumlah penyidik yang bersertifikat masih terbatas (31%), karena itu kualitas penyidikan cenderung kurang produktif dalam arti efektifitasnya akan cenderung rendah karena satu penyidik harus bertanggungjawab dan menangani beberapa kasus.

Berdasarkan hasil wawancara di area Polda DIY bahwa Polda sudah meminta ke Polres dan Polsek agar mengirim utusannya untuk mengikuti Dikjur Serse. Tapi tidak diketahui penyebab pastinya kenapa mayoritas responden (68,9%) di 12 Polda tidak mengikuti Dikjur serse dan tidak bersertifikasi serse.

c. Aspek Sarana dan Prasarana

1) Ketersediaan/kelengkapan fitur dalam aplikasi e-MP

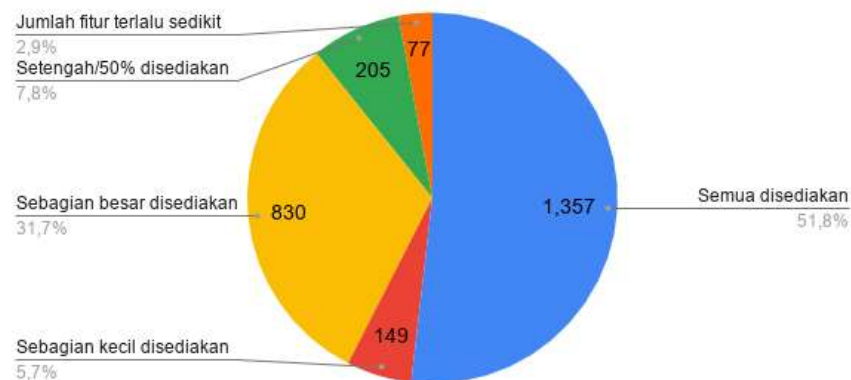


Diagram 12. Persentase Ketersediaan Fitur dalam Aplikasi e-MP

Dari data diagram di atas diperoleh informasi tentang ketersediaan fitur dalam aplikasi e-MP dalam seluruh proses bisnis penyidikan mulai dari administrasi laporan pengaduan masyarakat, penyelidikan, penyidikan, SP2HP, pemberkasan, hingga dokumentasi informasi kriminal. Responden mengatakan bahwa 51,8% semua fitur telah disediakan, dan yang mengatakan sebagian besar fitur disediakan tercatat 31,7%, dan yang mengatakan setengah (50%) fitur telah disediakan hanya 7,8%, serta yang menjawab fitur terlalu sedikit hanya 2,9%.

Kondisi ini didukung oleh penuturan oleh narasumber/informan, salah satunya adalah sebagai berikut:

“Beberapa fitur belum tersedia, seperti fitur LI belum terhubung dengan fitur LP dan untuk fitur LI belum ada penilaian untuk rpenyidik, padahal sebagian waktu dari penyidik Krimsus dan Krimum digunakan untuk verifikasi, penyelidikan dan penyidikan terhadap sebuah laporan dari masyarakat sebelum menjadi LP. Demikian juga dengan fitur Surat Perintah

*Perpanjangan Penangkapan belum tersedia di e-MP dan fitur klasifikasi barang penyitaan belum lengkap”.*⁶

b. Kecepatan Akses Fitur dan Jaringan dalam e-MP

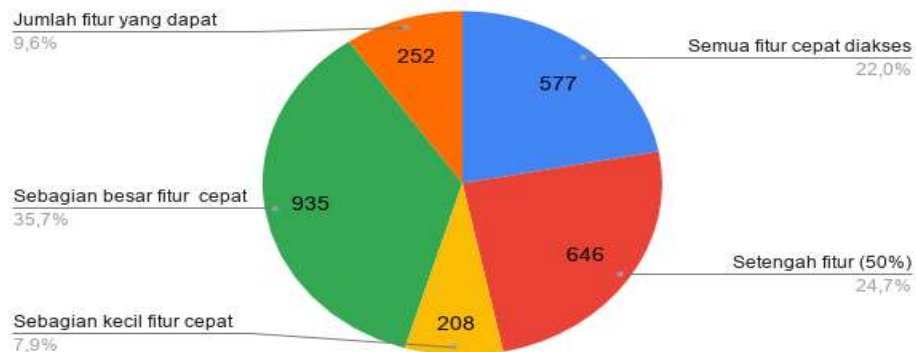


Diagram 13. Persentase Kecepatan Akses Ke Semua Fitur

Dari data diagram di atas menggambarkan bahwa kecepatan akses kesemua fitur aplikasi e-MP, sebanyak 35,7% menjawab sebagian besar fitur cepat, sebanyak 24,7% menjawab setengah fitur cepat, sebesar 22% menjawab semua fitur cepat, sebesar 9,6% menjawab jumlah fitur yang dapat diakses dengan cepat dan sebesar 7,9% menjawab sebagian kecil fitur cepat diakses.

Beberapa responden menyatakan bahwa jumlah fitur yang dapat diakses dengan cepat masih terlalu sedikit sebanyak 9,6% dan responden yang menyatakan bahwa sebagian kecil fitur cepat diakses adalah sebesar 7,9%. Hasil tersebut didukung oleh penuturan dari narasumber/informan sebagai berikut:

*“Beberapa fitur tidak cepat diakses diantaranya adalah fitur unggah foto barang bukti dan uraian sangat lambat diakses”.*⁷

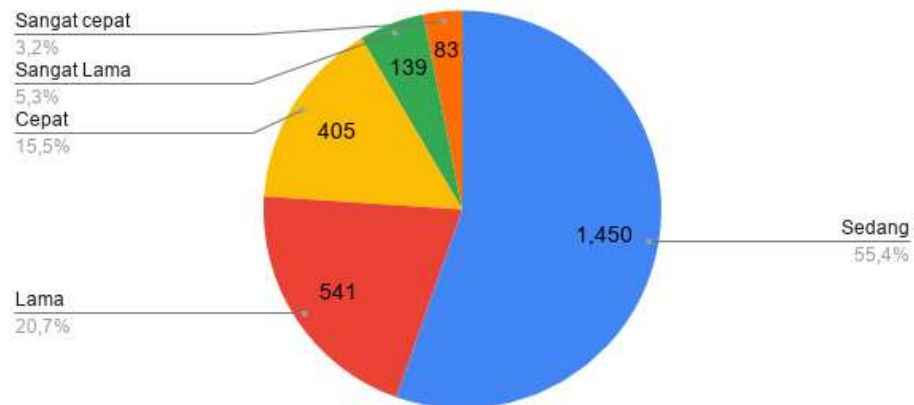


Diagram 14. Jaringan/akses e-MP

Penggelaran sistem elektronik penyidikan (e-MP) di kewilayahan salah satunya dipengaruhi oleh akses jaringan internet. Gambaran mengenai akses jaringan di tingkat kewilayahan sebagaimana disajikan dalam diagram di atas. Di tingkat wilayah kebanyakan akses jaringan tergolong sedang, belum cepat karena 55,4% responden menyatakan akses jaringannya sedang. Responden yang menjawab

⁶ Narasumber 5

⁷ Narasumber 6

jaringan cepat 15,5%, sangat cepat 3,2%, yang menyatakan akses jaringan sangat lama 5,3%, dan yang menjawab lama 20,7%.

c. Kelengkapan/kesesuaian fitur e-MP

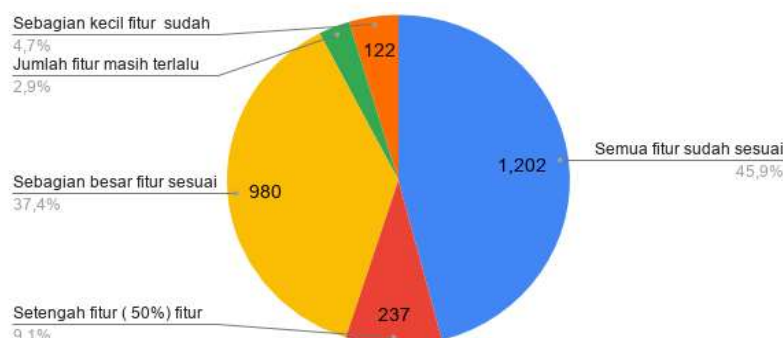


Diagram 15. Persentase Kelengkapan/kesesuaian Fitur

Dari jawaban responden di atas diperoleh informasi mengenai tingkat kesesuaian fitur yang ada dalam aplikasi e-MP dengan amanat Perkap No. 6 Tahun 2019. Jawaban responden yang mengatakan bahwa semua fitur sudah sesuai sebagaimana isi Perkap sebanyak 45,9%, dan yang mengatakan sebagian besar fitur sesuai Perkap 37,4%, sedangkan yang menyatakan 50% fitur sesuai dengan Perkap hanya 9,1%.

Hasil ini diperkuat dengan penuturan dari narasumber/informan dari hasil wawancara pada acara FGD dan berkorelasi dengan pertanyaan kuesioner ketersediaan fitur-fitur aplikasi e-MP seperti di atas.

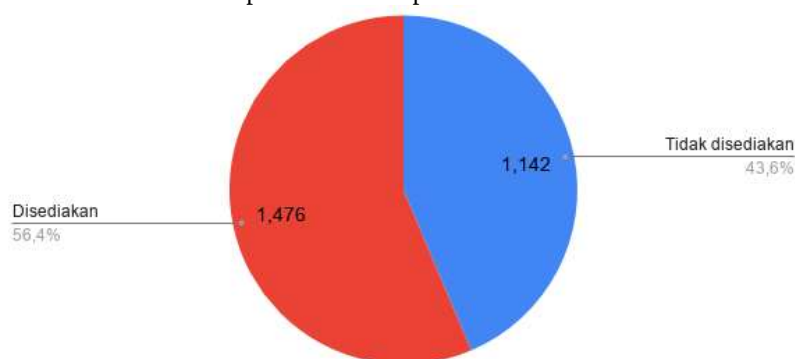


Diagram 16. Persentase Ketersediaan Fitur “chatbox”

Pada diagram di atas dapat digambarkan bahwa ketersediaan fitur “chatbox” yaitu program komputer yang dirancang untuk mensimulasikan percakapan intelektual dengan satu atau lebih manusia baik secara audio maupun teks. Sebanyak 56,4% menjawab telah disediakan dan sebanyak 43,6% yang menjawab tidak disediakan.

d. Cacat Fitur

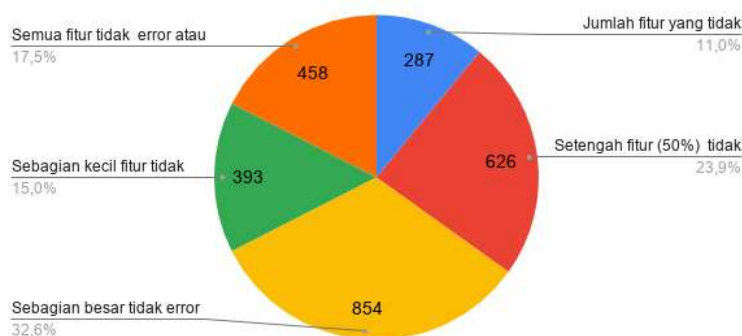


Diagram 17. Persentase Penggunaan e-MP yang Mengalami Error atau Cacat Fitur

Diagram di atas menunjukkan bahwa pada saat penggunaan aplikasi e-MP terjadi error pada fitur-fitur di dalamnya. Responden menjawab bahwa 32,6% sebagian besar tidak error, sebanyak 23,9% menjawab setengah fitur tidak mengalami error, sebanyak 17,5% menjawab semua fitur tidak error, sebanyak 11,3% menjawab fitur tidak error sangat sedikit. Bila diakumulasikan maka sebanyak 86,3% responden menjawab aplikasi e-MP tidak mengalami error atau cacat fitur

Dari hasil responden tersebut dapat tergambarkan, bahwa hanya sedikit error atau cacat pada aplikasi e-MP. Namun menurut penuturan narasumber/informan pada sesi FGD terlihat masih adanya error atau cacat fitur pada aplikasi E-MP, seperti berikut:

*“Pada dropdown list agama, suku, dan tanggal lahir sering hilang dengan sendirinya sebelum dipilih oleh responden pada penambahan saksi, sehingga para responden terpaksa memilih data sekenanya saja. Pada fitur pengelolaan BAP seringkali data yang telah diinput hilang pada saat gagal rekam yang dikarenakan putus jaringan, dimana seharusnya data tersebut masih tersimpan untuk percobaan perekaman berikutnya”.*⁸

e. Kecepatan pemberkasan dokumen

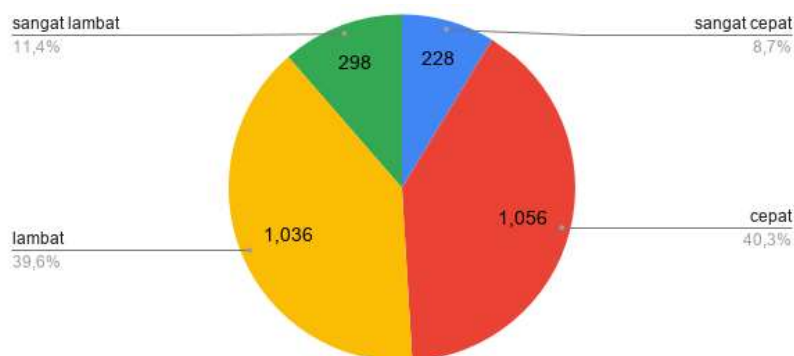


Diagram 18. Persentase Kecepatan Pemberkasan Dokumen dengan e-MP

⁸ Narasumber 7

Pemberkasan dokumen oleh anggota penyidik dalam menggunakan aplikasi e-MP dapat digambarkan pada diagram di atas. Dimana sebanyak 40,3% menjawab pemberkasan menggunakan e-MP cepat, sebanyak 39,6% menjawab lambat, 11,4% menjawab sangat lambat, dan 8,7% menjawab sangat cepat.

Menurut pendapat narasumber/informan dari hasil wawancara adalah sebagai berikut:

“Pemberkasan dengan menggunakan e-MP sangat cepat atau cepat, dengan syarat jika aplikasi e-MP sedang cepat diakses. Selain itu masih belum simpel sehingga penyidik atau operator kerja dua kali, manual dahulu baru dipindahkan ke e-MP. Dan tidak jarang ketika dicetak format/layoutnya berubah, tidak rapih sehingga harus diketik ulang secara manual lagi.”⁹

f. Waktu akses (loading time)

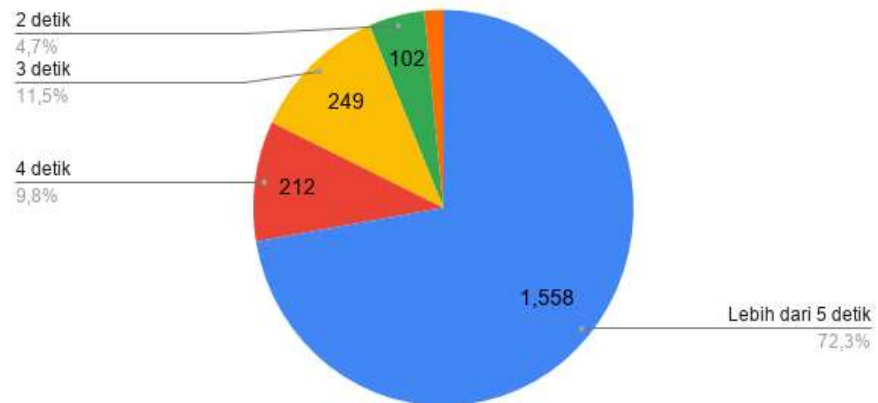


Diagram 19. Persentase Waktu Untuk Mengakses e-MP

Berdasarkan diagram di atas terungkap bahwa waktu “loading” e-MP dalam satuan detik cukup bervariasi, 72,3% responden menjawab waktu loading lebih dari 5 detik, 9,8% menjawab 4 detik, 11,5% menjawab 3 detik dan yang menjawab akses jaringan loadingnya 2 detik hanya 4,7%.

Berdasarkan pertanyaan poin kuesioner lainnya, teridentifikasi bahwa menurut 3,2% responden waktu loading e-MP sangat cepat dan menurut 15,5% responden waktu loading e-MP cepat. Sementara responden yang menyatakan loading aplikasi e-MP lama adalah sebesar 20,7% dan yang menyatakan sangat lama sebesar 5,3% serta responden yang menyatakan loading aplikasi e-MP sedang adalah sebesar 55,4%.

Menurut penuturan narasumber/informan sebagai berikut:

“Loading aplikasi E-MP akan sangat cepat atau cepat, jika diakses pada malam hari dan jika diakses pada jam kerja, maka waktu loading akan lama dan sangat lama”.¹⁰

Hal ini juga terungkap pada wawancara bahwa sebagian besar penyidik menuturkan bahwa waktu loading adalah sedang (tidak cepat dan tidak lambat), tergantung dari cepat/lambatnya aplikasi e-MP memberikan respon dan cepat/lambatnya jaringan lokal.

Pernyataan narasumber/informan lain adalah sebagai berikut:

⁹ Narasumber 8

¹⁰ Narasumber 9

*“Akses aplikasi E-MP sangat lambat pada jam kerja, bahkan gagal loading dan penggunaan aplikasi E-MP disiasati pada malam hari atau pagi sekali”.*¹¹

Dari hasil pengukuran *response time* dengan cara melakukan *ping* dari beberapa lokasi, diketahui bahwa *response time* dari server e-MP: robinops.bareskrim.polri.go.id dan robinops2.bareskrim.polri.go.id sangat tinggi sehingga sering terjadi *time out*, sedangkan jika dihubungkan dengan situs lainnya seperti www.detik.com, *response time* tidak lebih dari 100 ms. (Hasil pengukuran terlampir)

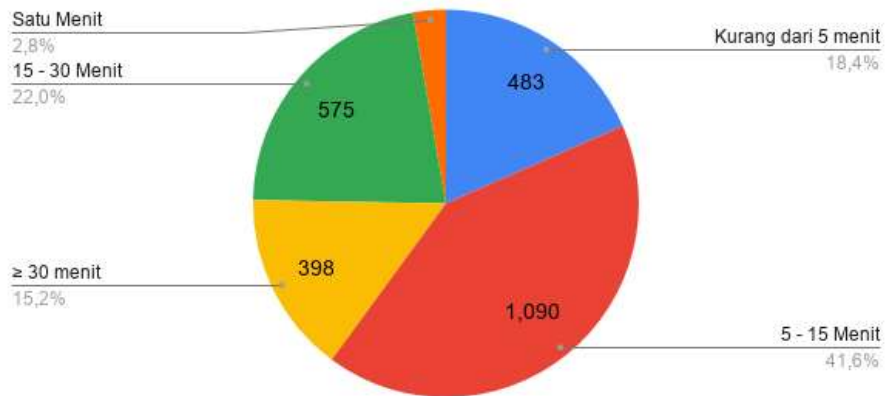


Diagram 20. Persentase Waktu Yang Digunakan Untuk Membuat Laporan Menggunakan e-MP

Dari data diagram di atas dapat disimpulkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk membuat dokumen administrasi per Laporan Polisi dengan menggunakan e-MP sebagai berikut: 41,6% responden menjawab (5-15 menit), 18,4% responden menjawab (kurang dari 5 menit), 15,2% responden menjawab (kurang lebih 30 menit), 22% responden menjawab (15-30 menit), dan 2,8% responden menjawab (1 menit).

g. Integrasi SPKT dengan Reskrim

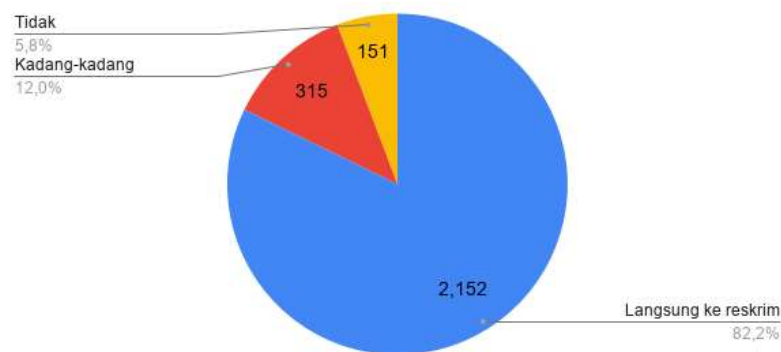


Diagram 21. Persentase Integrasi Sistem SPKT dengan Reskrim

Berdasarkan diagram di atas sebanyak 82,2% pengaduan masyarakat yang masuk SPKT langsung dirujuk ke satker Reskrim, sedangkan 12% kadang-kadang, dan 5,8% tidak dirujuk ke reskrim, hal ini disebabkan karena ada beberapa dumas harus diverifikasi dan disidik terlebih dahulu.

¹¹ Narasumber 10

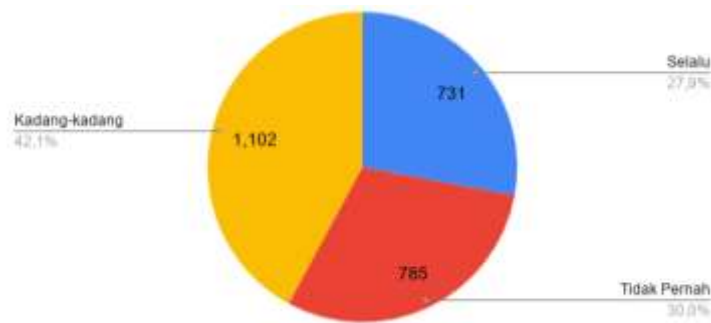


Diagram 22. Persentase Keterlibatan Penyidik dalam SPKT

Sedangkan bila melihat dari keterlibatan penyidik dalam SPKT diagram di atas menunjukkan bahwa sebesar 42,1% responden kadang-kadang dilibatkan, sebesar 30% responden tidak pernah dilibatkan dan hanya sebesar 27,9% yang menyatakan selalu dilibatkan.

h. Penggelaran/penggunaan aplikasi e-MP

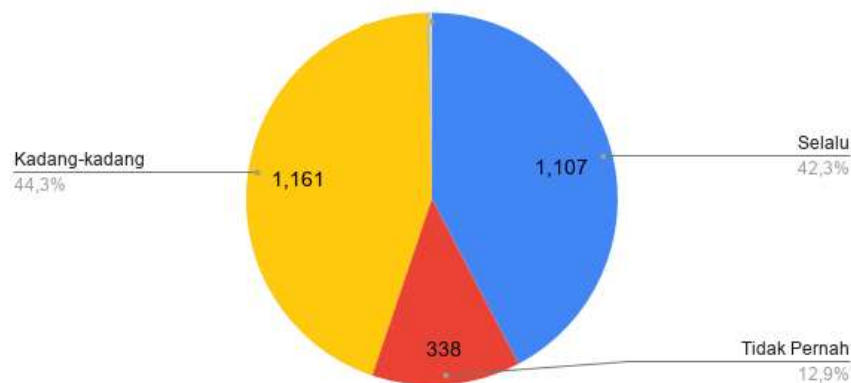


Diagram 23. Persentase Penggunaan e-MP Dalam Tugas Sehari-hari

Berdasarkan diagram di atas diperoleh informasi mengenai penggelaraan/penggunaan aplikasi sistem eletronik penyidikan di tingkat wilayah (Polda, Polres dan Polsek). Data di atas menunjukkan 42,3% responden selalu menggunakan e-MP dalam mengerjakan tugas sehari-hari, dan yang tidak menggunakan aplikasi e-MP 12,9%, serta responden yang kadang-kadang menggunakan e-MP sebanyak 44,3%.

Penyidik yang selalu menggunakan e-MP dalam mengerjakan tugas sehari-hari sebagian besar untuk melakukan pemberkasan, dengan kata lain belum digunakan seutuhnya untuk menunjang kerja penyidik. Hal ini dikarenakan: akses aplikasi e-MP yang belum lancar, penyidik merasa harus kerja dua kali dalam pengolahan dokumen dan tidak adanya jaringan komunikasi data (pada beberapa Polsek).

Hal lain terungkap dari hasil wawancara dengan narasumber/informan sebagai berikut:

“Kendala penggelaran e-MP yang berkaitan dengan perangkat lunak terutama berhubungan dengan fitur-fitur di dalam aplikasi e-MP yang belum lengkap sebagaimana yang ada dalam proses penyidikan manual yang lebih lengkap, kolomnya belum lengkap, belum ada fasilitas save untuk mengantisipasi listrik off atau putusnya jaringan internet, barcode pengamanan data, dan masih belum user firendly sehingga penyidik atau operator kerja dua kali, manual dahulu baru dipindahkan ke e-MP. Dan tidak

jarang ketika dicetak format/layoutnya berubah, tidak rapih sehingga harus diketik ulang secara manual lagi”.¹²

Sedangkan kondisi jaringan internet menurut penuturan beberapa di tingkat wilayah Polsek, masih perlu mendapat perhatian lagi. Penuturan dari salah seorang Kapolsek adalah sebagai berikut:

“Karena letak geografis Polsek yang terdiri dari pegunungan atau perbukitan, akses internet belum tersedia di daerah tersebut. Untuk mengatasi kendala ini, penyidik secara periodik ke Polres untuk input beberapa dokumen Laporan Polisi sekaligus”.¹³

i. Kendala penggunaan e-MP

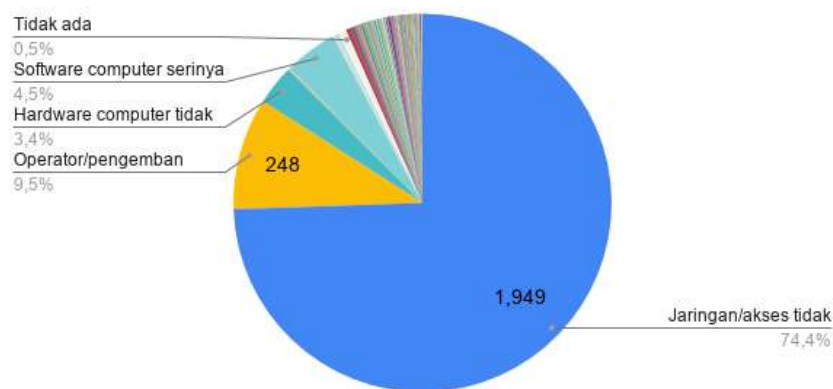


Diagram 24. Kendala/ Masalah Menggunakan Aplikasi e-MP

Berdasarkan data dalam diagram 29 di atas diperoleh gambaran mengenai kendala atau hambatan dalam penggelaran e-MP di tingkat kewilayahan, berdasarkan jawaban responden ditemukan informasi bahwa ada empat kendala dalam pelaksanaan e-MP, yaitu akses jaringan 74,4%, operator 9,5%, hardware 3,4%, software 4,5% dan tidak ada sebanyak 0,5%. Informasi di atas menunjukkan bahwa akses jaringan merupakan problem utama dalam penggelaran atau pelaksanaan e-MP sebab entry data dan pengimputan data pada dasarnya sudah baik dan lengkap, namun saat mau dikirim ke server pusat e-MP tidak ada akses jaringan sehingga kinerja penyidik di suatu wilayah dianggap kurang baik.

Selain itu kendala yang dihadapi penyidik berkaitan dengan anggaran penggelaran e-MP, baik untuk membayar pulsa ataupun WIFI terutama di tingkat Polsek. Kondisi semacam itu disampaikan oleh salah satu narasumber/informan sebagai berikut:

“Masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan e-MP di tingkat Polsek selain berhubungan dengan jumlah personel responden yang terbatas, yakni persoalan perangkat keras yang berwujud laptop khusus untuk e-MP dan anggaran untuk membayar WFI atau quota internet sebab bila jaringan tidak ada harus menggunakan handphone.”¹⁴

¹² Narasumber 11

¹³ Narasumber 12

¹⁴ Narasumber 13

Sementara kendala yang berkaitan dengan perangkat lunak (software), menurut salah satu informan/nara sumber sebagai berikut:

“Kendala penggelaran e-MP yang berkaitan dengan perangkat lunak terutama berhubungan dengan fitur-fitur di dalam aplikasi e-MP yang tidak lengkap sebagaimana yang ada dalam proses penyidikan manual yang lebih lengkap, kolomnya belum lengkap, tidak ada fasilitas save untuk mengantisipasi listrik off, barcode pengamanan data, dan masih belum simple sehingga penyidik atau operator kerja dua kali, manual dahulu baru dipindahkan ke e-MP. Dan tidak jarang ketika dicetak format/layoutnya berubah, tidak rapih sehingga harus diketik ulang secara manual lagi.”¹⁵

Sedangkan kendala atau hambatan lain dalam penggelaran e-MP berkaitan dengan admin atau operator yang jumlahnya di tingkat Polres/Ta masih terbatas sehingga produktivitas penyidik sering dianggap kurang optimal atau kinerjanya rendah karena tidak berhasil menginput laporan atau berkas ke e-MP server pusat (Bareskrim).

Berkenaan dengan kendala jumlah admin/operator salah satu informan/narasumber mengatakan sebagai berikut:

“Penilaian kinerja penyidik dalam penegakan hukum sebaiknya tidak hanya berdasarkan produktivitasnya dalam pelaksanaan e-MP, sebab tugas pokok dan fungsi penyidik cukup besar, bebannya juga berat, karena itu operator/admin tetap diperlukan untuk membantu penyidik dalam penggelaran/pelaksanaan aplikasi e-MP agar bisa optimal dan efektif.”¹⁶

2. Analisa Data Penelitian Tentang Loyalitas Pengguna

Puslitbang Polri telah mendapatkan laporan hasil Discovery Workshop (*bottom up finding facts*) yang diadakan oleh Biro Pembinaan dan Operasional, Bareskrim Polri pada bulan Desember 2019, dimana hasil tersebut mengarah kepada aspek manusia dan budaya untuk peningkatan efektifitas penggelaran aplikasi e-MP. Puslitbang Polri melakukan klarifikasi atas titik berat penelitian aspek manusia dan budaya dengan melakukan pengukuran lewat Net Promoter Score® (NPS).

NPS adalah ukuran loyalitas/kepuasan pengguna berdasarkan umpan balik dari pengguna. Meskipun tampaknya sederhana, NPS adalah matrik yang kompleks yang memberikan hasil pengukuran sebagai berikut:

- Tingkat loyalitas & kepuasan pengguna,
- Potensi pertumbuhan,
- Kualitas pengalaman pelanggan,
- Penampilan organisasi.

Jika NPS dibawah 0%, maka kepuasan pengguna masih jauh dari cukup dan perlu perbaikan yang masif, sedangkan jika sudah diatas 0% sampai dengan 50%, maka sudah dianggap cukup dan perlu perbaikan besar, sedangkan jika sudah diatas 50% maka sudah dianggap bagus dan perlu perbaikan kecil untuk meningkatkan performa.

Sedangkan cara menghitung NPS adalah sebagai berikut:

Untuk jawaban pertanyaan nomor 5 dijumlahkan di hitung persentasenya terhadap semua jawaban dan dinilai sebagai% Promoter. Kemudian untuk jawaban pertanyaan nomor 1 sampai 3 dihitung dengan cara yang sama dan dinilai sebagai% Detractor. Sedangkan untuk jawaban pertanyaan nomor 4 diabaikan, karena dianggap sebagai jawaban pasif.

Dengan demikian kita dapat menghitung NPS dengan rumus berikut:

$$\text{NPS} = \% \text{ Promoter} - \% \text{ Detractor}$$

¹⁵ Narasumber 14

¹⁶ Narasumber 15

Tabel 1. Hasil kuesioner NPS

Polda/Pertanyaan	ACEH	KALTIM	MALUKU	SULBAR	DIY	TOTAL	PERCT
Sangat Mungkin Akan Merekomendasikan	67	55	100	90	105	417	38,40%
Kemungkinan Besar Akan Merekomendasikan	49	41	66	54	76	286	26,34%
Kemungkinan Akan Merekomendasikan	81	56	53	31	81	302	27,81%
Kemungkinan Kecil Akan Merekomendasikan	19	6	11	6	14	56	5,16%
Sangat Tidak Mungkin Akan Merekomendasikan	8	5	8	2	2	25	2,30%
Jumlah Responden NPS	224	163	238	183	278	1086	100,00%
NPS TOTAL							3,13%

Hasil dari analisis data kuesioner, aplikasi e-MP mendapatkan **NPS score** sebesar **3,13**. Hal ini menunjukkan, bahwa aplikasi e-MP sudah dinyatakan cukup, tetapi masih perlu perbaikan besar. Apalagi score tersebut mendekati angka nol (0), dimana kondisinya masih jauh dari cukup.

Hasil atau score NPS (Kepuasan pengguna) dari e-MP ini ditunjang dengan hasil analisis data dari *System Usability Scale* (SUS). SUS menyediakan alat yang “cepat dan valid”, andal untuk mengukur kegunaan suatu sistem (berguna untuk pengguna). SUS terdiri dari 10 poin kuesioner dengan lima pilihan respons untuk responden; dari Sangat Tidak Setuju sampai dengan Sangat Setuju. Kuesioner ini diisi oleh paling sedikit 15 responden, karena lebih dari itu akan menghasilkan angka yang sama. Kuesioner ini dapat dibagikan kepada 15 responden berikutnya jika ingin hasil yang lebih akurat.

SUS ini juga digunakan untuk mengukur e-MP, agar dapat terlihat Kegunaan/Kebergunaannya bagi para pengguna. Pengukuran dengan SUS ini menggunakan 10 pertanyaan yang disisipkan pada kuesioner e-MP pada 3 Polda pertama yang dikunjungi yaitu: Polda Kaltim, Polda Aceh dan Polda Maluku. Data tersebut sudah cukup untuk mewakili seluruh sampel Polda yang dikunjungi.

Hasil dari analisis SUS terhadap aplikasi e-MP, aplikasi tersebut mendapatkan **SUS score** sebesar **56,51** (hasil perhitungan score terlampir). Hal ini menyatakan, bahwa penerimaan pengguna terhadap kegunaan aplikasi e-MP rendah (*Low Acceptable* = 49 -61).

Dari hasil kedua alat ukur tersebut dapat disimpulkan, bahwa Loyalitas/Kepuasan Pengguna aplikasi e-MP masih rendah dikarenakan aplikasi e-MP belum menjadi kebutuhan pengguna (kegunaan rendah). Sampai saat ini pengguna (penyidik) memanfaatkan aplikasi e-MP karena diperintah oleh atasan untuk menaikkan ranking atau hanya untuk pemberkasan dokumen penyidikan saja. Dan dari hasil tersebut disimpulkan, bahwa penelitian efektifitas penggelaran e-MP tidak hanya menitik beratkan manusia dan budaya, tetapi juga meneliti aspek proses dan teknologinya.

Untuk mengukur efektifitas penggelaran e-MP dengan menggunakan ketiga aspek tersebut selain menggunakan alat ukur NPS dan SUS, penelitian ini ditunjang dengan data kuesioner lainnya yang lebih detail yang telah diulas diatas.

Efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang telah dibuat. Sasaran dari Bareskrim Polri untuk program penggelaran e-MP adalah digunakannya e-MP secara konsisten sebesar 90% pada tahun 2024 oleh penyidik dan

penyidik pembantu di Bareskrim, di 34 Polda dan di 514 Polres (Polsek) sebagaimana tercantum dalam Renstra Bareskrim Polri tahun 2020-2024.

Data yang telah dihimpun oleh Bareskrim Polri menyatakan bahwa persentase penggunaan e-MP terus meningkat dari data Mei 2019 sampai dengan April 2020. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa penggunaan aplikasi e-Manajemen Penyidikan mengalami peningkatan yang cukup bervariasi di berbagai POLDA yang ada di 34 provinsi.

SIMPULAN

Dari hasil pengukuran SUS dan NPS (tingkat penerimaan dan kepuasan penyidik terhadap e-MP yang masih rendah) didapatkan petunjuk bahwa penyidik belum memiliki kesadaran akan pentingnya penggunaan e-MP. Hal ini disebabkan oleh beberapa aspek sebagai berikut:

- a. Aspek sumber daya manusia (SDM):
 - 1) Pengetahuan: tingkat pengetahuan penyidik tentang komunikasi dan teknologi informasi, tujuan dan pengoperasian sistem aplikasi e-MP masih variative;
 - 2) Sikap (*attitude*): adanya kemauan, pola pikir positif, inisiatif para penyidik untuk tetap berusaha bisa mengoperasikan aplikasi e-MP dalam menunjang kelancaran tugas sehari-hari;
 - 3) Keterampilan (*skill*): penyidik sudah cukup memiliki kemampuan dalam menggunakan komputer dalam pelaksanaan tugas sehari-hari yang diperoleh dari latihan secara autodidak atau mandiri. Sedangkan kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi e-MP diperoleh dari pelatihan yang penyelenggaraannya masih sangat terbatas.
- b. Aspek sarana dan prasarana:
 - 1) Akses jaringan: kecepatan akses lemah ketika input data dilakukan secara serentak seluruh kewilayahan (Polda, Polres/Ta dan Polsek/Ta) mengakses e-MP, maka berakibat *upload*, *download* serta transfer data berimplikasi terjadinya proses *loading* yang lama;
 - 2) *Hardware*: Perangkat keras yang tersedia di wilayah Polsek memiliki spesifikasi rendah dan banyak yang menggunakan laptop pribadi karena keterbatasan pengadaan komputer dari dinas;
 - 3) *Software*: kecepatan akses, fitur yang belum lengkap, cacat fitur dan waktu *loading* masih menjadi kendala yang dominan dalam mengoperasikan e-MP sehingga penyidik harus melakukan penginputan secara manual terlebih dahulu.

Berdasarkan simpulan dari hasil penelitian bisa diberikan saran dan rekomendasi sebagai berikut:

- 1) Perlu penyelenggaraan pelatihan tentang pengoperasian aplikasi e-MP dilakukan secara periodik (di sebuah kelas atau daring) baik di tingkat Polsek/Ta, Polres/Ta, Polda dan Bareskrim;
- 2) Polri sudah banyak memberikan pelatihan bidang reserse kepada Penyidik, namun perlu menambah jumlah Penyidik yang mengikuti dikjur Reserse dan yang memiliki sertifikat penyidikan, sehingga pengetahuan, keterampilan dan wawasan tentang reserse lebih meningkat;
- 3) Aplikasi e-MP sudah dapat diakses secara cepat pada waktu-waktu tertentu, namun perlu memperkuat lagi infrastruktur (jaringan dan server) agar dapat diakses kapan, perangkat apapun dan di manapun. Untuk dapat diakses diari manapun dapat dibuat aplikasi desktop (*offline*) yang dapat diinstal pada perangkat Penyidik yang berada di wilayah dengan jaringan internet rendah, serta perbaikan dan penyempurnaan fitur-fitur yang dibutuhkan untuk penginputan data dalam proses penyidikan dan/atau membuat aplikasi berbasis android;
- 4) Beberapa perangkat komputer/laptop di wilayah Polres dan Polsek memiliki spesifikasi cukup baik, namun penambahan penyediaan perangkat yang memiliki spesifikasi tinggi akan meningkatkan efektifitas penggelaran e-MP;
- 5) Keamanan data pada aplikasi e-MP sudah sangat baik pada saat ini, namun untuk meningkatkan keamanan akses data dan untuk menghindari pendelegasian penggunaan aplikasi e-MP, disarankan menggunakan *barcode* / sidik jari saat personel penyidik login.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- George R Terry, Leslie W Rue. (1992). *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Barry E. Cushing. (1988). *Sistem Informasi Akuntansi Dan Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Cahyono. (1983). *Unsur-Unsur Efektivitas*.
- McLeod, R., Jr. (1995). *“Management Information System”*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Prajudi Atmosudirjo. (1989). *Dasar-Dasar Administrasi Manajemen dan Manajemen Kantor*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sagala, S. (2005). *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, Sondang P. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Drucke, Peter, F. (1954). *“Managing for Result”*. New York: Harper&Row.
- Davis, Gordon B. (1992). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Gramedia.

Dokumen Perundang-Undangan:

- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002, *“Penyelenggaraan Sistem Penelitian Nasional”*.
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, *“Kepolisian Negara Republik Indonesia”*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, *“Pelayanan Publik”*.
- Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008, tentang *“Keterbukaan Informasi Publik”*.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016, tentang *“Penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Polri”*.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017, tentang *“Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi Pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia”*.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: 17 Tahun 2011, tentang *“Prosedur Penyelenggaraan Presentasi Demonstrasi Uji Coba (PDU) Materiil Fasilitas dan Jasa di Lingkungan Polri”*.
- Peraturan Kapolri Nomor 10 Tahun 2015, tentang *“Pedoman dan Tata Cara Pengadaan Alat Material Khusus di Lingkungan Polri”*.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012, tentang *“Manajemen Penyidikan Tindak Pidana”*.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019, tentang *“Penyidikan Tindak Pidana”*.