

EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM DIGITAL ELEKTRONIK USULAN KENAIKAN KEPANGKATAN (E-UKP) DI KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

Eka Nova Shintawati¹, Rusman Ghazali²

^{1,2} Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Nasional
Email: enov2023@gmail.com, ghazali.rusman@gmail.com

*Korespondensi : ghazali.rusman@gmail.com

(Submission 13-09-2024, Revisions 02-12-2024, Accepted 22-12-2024)

Abstract

This study was conducted to explain the level of effectiveness of the implementation of the digital system Electronic Promotion Proposal (E-UKP) on the promotion services of each member in the Indonesian National Police and the factors that influence it. The analysis was conducted using the synthesis of the concept of effectiveness by Gibson and Robbins. The research method used a mix method, quantitative and qualitative. The results of the study indicate that in terms of quality, satisfaction, excellence, achievement of goals, and system approach, promotion services in the Indonesian National Police through the E-UKP application system are very effective. The E-UKP application system is able to present transparent information for every proposed promotion of Polri members, and the system is also integrated with personnel data in the Polri Personnel Information System. However, the application of the E-UKP technology system is still often constrained by technical issues in terms of network penetration throughout Indonesia. Nevertheless, this research concludes that a digital electronic system-based promotion service can make promotion more effective in the Indonesian National Police institution.

Keywords: Effectiveness, Service, Promotion, Electronic Promotion Proposal System (E-UKP), Republic of Indonesia National Police.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan tingkat efektivitas pelaksanaan sistem digital Elektronik Usulan Kenaikan Kepangkatan (E-UKP) terhadap layanan promosi pangkat setiap anggota di Kepolisian Negara Republik Indonesia dan faktor yang mempengaruhinya. Analisis dilakukan dengan menggunakan sintesis konsep efektivitas oleh Gibson dan Robbins. Metode penelitian menggunakan *mix method*, kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi kualitas, kepuasan, keunggulan, capaian tujuan, dan pendekatan sistem, pelayanan promosi kepangkatan di Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui sistem aplikasi E-UKP sangat efektif. Sistem aplikasi E-UKP mampu menyajikan informasi secara transparan untuk setiap usulan promosi kepangkatan anggota Polri, dan sistem itu juga terintegrasi dengan data personil pada Sistem Informasi Personil Polri. Namun, aplikasi sistem teknologi E-UKP masih seringkali terkendala teknis dalam hal penetrasi jaringan di seluruh daerah di Indonesia. Meskipun demikian, riset ini menyimpulkan bahwa layanan promosi kepangkatan yang berbasis sistem digital elektronik bisa mengefektifkan promosi kepangkatan di institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Promosi, Sistem Elektronik Usulan Kenaikan Pangkat (E-UKP), Kepolisian Negara Republik Indonesia.

PENDAHULUAN

Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyatakan bahwa Polri merupakan lembaga yang berfungsi menjaga dan memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat. Kepolisian Negara Republik Indonesia juga merupakan lembaga penegak hukum, memberi perlindungan, pengayoman, dan pelayanan prima kepada masyarakat.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 juga mengatur bahwa setiap anggota Polri diberi pangkat yang mencerminkan peran, fungsi dan kemampuan, serta sebagai keabsahan wewenang dan tanggung jawab dalam penugasannya. Pemberian pangkat tersebut dilaksanakan secara selektif dalam upaya pemenuhan kebutuhan, peningkatan kemampuan, pembinaan karir, dan batasan waktu pengabdian personel dalam dinas di Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai periode, persyaratan dan prosedur.

Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana diamanatkan Undang-Undang, Polri harus mempunyai anggota yang memiliki kapasitas yang profesional. Sumber daya manusia yang berkualitas, bermoral dan unggul sangat dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok Polri sesuai ketentuan. Tingkat profesionalitas setiap anggota Polri bisa dicapai jika ada sistem yang memungkinkan mereka berkariir dengan baik. Dalam sistem tersebut, hak-hak kepangkatan setiap anggota Polri mesti dijamin melalui pelayanan kenaikan atau promosi kepangkatan yang ideal.

Sejak tahun 2017, Kepolisian Negara Republik Indonesia telah menerapkan sistem teknologi digital untuk menjamin sistem karier kepangkatan di Polri. Jadi, selain memberi pelayanan kepada masyarakat, institusi Polri juga memberi pelayanan terhadap anggota Polri itu sendiri. Sistem teknologi digital terkait dengan sistem karier kepangkatan Polri yang diterapkan ini mengacu pada ketentuan Peraturan Kapolri Nomor 3 Tahun 2016 sebagai instrumen pengelolaan sumber daya manusia (SDM) Polri yang bertujuan untuk membuat satuan komando anggota polisi yang profesional dan bermartabat. Sistem digital tersebut adalah Elektronik Usulan Kenaikan Kepangkatan (E-UKP).

Penerapan sistem promosi kepangkatan melalui sistem digital E-UKP sebagai layanan elektronik ini dilakukan untuk melayani usulan kepangkatan setiap anggota Polri. Inovasi tersebut merupakan wujud dari kehendak untuk menciptakan sistem pelayanan kepangkatan yang lebih mudah, efisien, efektif, dan objektif. Secara umum, aplikasi E-UKP ini diakui sebagai sistem yang lebih baik dari sebelumnya. Namun demikian, dalam pengelolaan usulan kenaikan pangkat anggota Polri masih teridentifikasi berbagai masalah, diantaranya adalah kesulitan dalam mencari *database* anggota polisi karena pengelolaan pengajuan kenaikan pangkat dicatat secara manual, jaringan *online*, dan lainnya. Kondisi itulah yang seringkali menimbulkan sorotan terhadap tingkat efektivitas aplikasi E-UKP.

Dalam konteks pengelolaan institusi kepolisian, peningkatan pelayanan harus terus dibenahi dengan baik agar tugas dan fungsi sebagai pelayan publik, termasuk pelayanan internal, dapat dioptimalkan. Namun, setiap perubahan sistem juga senantiasa menghadapi masalah dalam pelaksanaan karena konsekuensi dari realitas Polri itu sendiri. Berdasarkan pada kenyataan ini, maka penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat efektivitas aplikasi E-UKP berserta faktor-faktor yang dihadapi dalam penerapannya.

Pendekatan Konseptual

Penelitian ini menerapkan konsep efektivitas sebagai hasil sintesa dari konsep efektivitas Gibson (2013) dan konsep efektivitas Robbins (2014) sebagai perangkat analisis. Dalam sintesa tersebut, efektivitas pada intinya adalah pencapaian tujuan dan sasaran melalui kesepakatan bersama. Efektivitas organisasi merupakan suatu tingkatan dimana organisasi tersebut dapat mencapai atau merealisasikan tujuannya. Operasional konsep tersebut kemudian dibedah untuk menjadi indikator-indikator pernyataan dalam kuisioner sebagai alat ukur tingkat efektivitas aplikasi sistem digital dalam pelayanan promosi kepangkatan anggota Polri.

Konsep promosi pangkat dalam studi ini adalah proses peningkatan posisi atau pangkat setiap anggota dalam institusi Polri yang melibatkan peningkatan tanggung jawab, wewenang, gaji, dan kompensasi lainnya. Adapun operasional konsep efektivitas diturunkan dalam bentuk dimensi dan indikator penilaian, sebagai berikut:

- *Pertama*, dimensi kualitas untuk menilai sejauh mana aplikasi E-UKP mampu berfungsi

- memberi pelayanan untuk kenaikan pangkat setiap anggota Polri.
- *Kedua*, dimensi kepuasan, yaitu dimaksudkan untuk menilai seberapa besar tingkat kepuasan setiap anggota Polri dalam penggunaan layanan aplikasi E-UKP dalam proses usulan kenaikan pangkat.
- *Ketiga*, dimensi keunggulan, dimaksudkan untuk menilai sejauhmana tingkat perubahan di Polri memenuhi tuntutan usulan kenaikan pangkat anggota Polri lebih unggul.
- *Keempat*, dimensi pencapaian tujuan, yaitu menilai capaian yang diperoleh institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam aplikasi E-UKP sesuai dengan kebutuhan layanan kepangkatan di institusi Polri.
- *Kelima*, pendekatan sistem, yaitu menilai pemenuhan kriteria persyaratan usulan kenaikan pangkat melalui penggunaan aplikasi E-UKP sebagai sistem yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Personil Polri (SIPP) untuk memenuhi kebutuhan promosi kepangkatan di institusi Polri.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode campuran sekuensial (*sequential mix methods*), yaitu pendekatan kuantitatif-deskriptif dan kualitatif untuk mengukur tingkat efektivitas dan faktor-faktor yang mempengaruhi aplikasi sistem digital elektronik dalam pelayanan promosi kepangkatan setiap anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. Data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu data primer dan sekunder. Data primer meliputi hasil kuesioner dan wawancara, sedangkan data sekunder digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh, yaitu dari kajian pustaka, penelitian terdahulu, buku, jurnal, dokumen kebijakan, dan lainnya (Hasan, 2012).

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah anggota Polri yang memperoleh promosi kenaikan pangkat pada periode 1 Juli tahun 2023 dari kategori reguler dan pengabdian, yaitu sebanyak 1.451 personil. Penentuan jumlah sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan ukuran minimal yang dinyatakan oleh Gay & Diehl dalam Arikunto (2019), yaitu: 355 sampel. Kemudian, data kualitatif diperoleh melalui wawancara dengan informan, yaitu: 9 orang yang diseleksi melalui kriteria kompetensi untuk menjelaskan layanan promosi kepangkatan anggota Polri dalam aplikasi E-UKP. Komposisi sampel penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kategori Posisi Kepangkatan Sampel Penelitian

No	Golongan Kepangkatan	Jumlah	Keterangan
1	Tamtama	71	KNP 1 Juli 2023
2	Bintara	254	KNP 1 Juli 2023
3	Perwira	30	KNP 1 Juli 2023
Total		355	Kategori Reguler dan Pengabdian

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

• Deskripsi Kuantitatif

Polri telah mengembangkan inovasi dalam meningkatkan sistem pelayanan internal melalui sebuah sistem pelayanan kepangkatan anggota Polri berbasis aplikasi bernama UKP Elektronik, atau disebut dengan E-UKP. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di era revolusi industri 5.0 ini diyakini dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan yang mencakup seluruh aktivitas yang saling berkaitan. Perkembangan teknologi informasi tersebut menerapkan konektivitas internet dalam tata kelola pemerintahan yang diharapkan mampu mengatasi berbagai problematika di institusi pemerintahan melalui peningkatan efisiensi, inovasi, produktivitas, perluasan jangkauan dan penghematan biaya (Rahman, 2022).

Namun demikian, berdasarkan pengalaman yang sudah ada, perubahan sistem dalam suatu institusi tidak selalu dapat terselenggara dengan lancar dan sukses, karena adanya berbagai faktor yang bisa menjadi kendala. Termasuk diantaranya adalah kualitas sumber daya manusia, prasarana dan sarana, dukungan finansial, dukungan teknologi, lingkungan kerja, dan lainnya. Sejalan dengan hal tersebut, riset ini berusaha menganalisis tingkat efektivitas pelayanan kenaikan kepangkatan setiap anggota Polri yang diukur melalui kuantitas statistik-deskriptif.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan kenaikan pangkat melalui sistem digital elektronik di Kepolisian Negara Republik Indonesia, dilakukan pengukuran terhadap empat variabel dengan masing-masing indikator yang diukur, yaitu variabel kualitas, kepuasan, keunggulan, pencapaian tujuan dan pendekatan sistem. Pengukuran tingkat efektivitas dilakukan dengan membuat empat klasifikasi jawaban untuk responden, yaitu: efektif, sangat efektif, tidak efektif, dan sangat tidak efektif.

Adapun pertanyaan yang diajukan terhadap responden adalah terkait dengan tingkat penerimaan dan implikasi dari aplikasi sistem digital elektronik dalam pelayanan promosi kenaikan kepangkatan anggota Polri. Dalam konteks artikel ini, peneliti hanya menampilkan prosentase jawaban responden yang mencapai 80%. Hasil pengukuran yang dimaksud dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Pelayanan Kenaikan Pangkat Melalui Sistem Digital Elektronik di Kepolisian Negara Republik Indonesia

No	Variabel	Jumlah Indikator	%	Pernyataan
1	Kualitas	3	80,66	Efektif
2	Kepuasan	3	86,33	Sangat Efektif
3	Keunggulan	3	85,66	Sangat Efektif
4	Pencapaian Tujuan	3	86,66	Sangat Efektif
5	Pendekatan Sistem	3	92,33	Sangat Efektif
	Skor efektivitas		86,32	Sangat Efektif

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024.

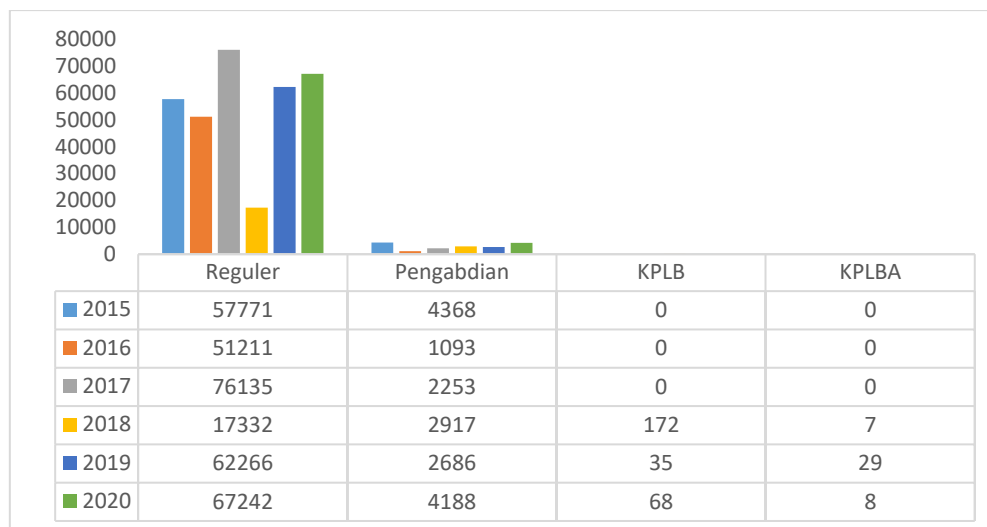
Data pada Tabel 2 menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan statistik deskriptif, tingkat prosentasi tanggapan atau jawaban responden terhadap pelayanan promosi kenaikan pangkat melalui sistem digital elektronik di Kepolisian Negara Republik Indonesia mencapai 86,32% berada pada kategori sangat efektif. Data pada Tabel 2 juga menunjukkan bahwa dimensi penilaian yang tertinggi ada pada dimensi pendekatan sistem, yaitu sebesar 92,33%. Sedangkan pernyataan terendah ada pada dimensi kualitas, yakni sebesar 80,66%.

Selanjutnya dapat dijelaskan, bahwa penerapan pelayanan sistem digital Elektronik Usulan Kenaikan Pangkat (E-UKP) dinilai sangat efektif. Hal ini disebabkan oleh keberadaan fungsi aplikasi E-UKP yang dinilai sesuai dengan yang diharapkan para anggota Polri. Penilaian ini bisa dilihat dari adanya 92,33% anggota Polri yang mengajukan usulan kenaikan pangkat melalui sistem digital elektronik menyatakan sangat efektif sebagai suatu pendekatan sistem teknologi yang melancarkan usulan kenaikan pangkat secara objektif dan tepat waktu.

Namun demikian, dari lima dimensi yang diukur, diketahui bahwa skor rata-rata efektivitas menunjukkan angka sebesar 86,32 % responden menyatakan efektif. Hasil ini tentu saja menunjukkan tingkat efektivitas yang bagus. Namun hasil ini bisa pula dimaknai bahwa masih ada 13,68 % responden yang menyatakan tidak efektif. Adanya jawaban yang menunjukkan tidak efektif, terutama terlihat dari beberapa item pertanyaan, khususnya yang terkait dengan akses jaringan dan kemampuan user masih menjadi kendala melalui sistem digital elektronik di Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Hasil pengukuran kuantitatif yang disampaikan di atas juga terkonfirmasi dari data SSDM Mabes Polri mengenai jumlah kenaikan pangkat anggota Polri selama periode tahun 2015 sampai dengan tahun 2020. Hal ini bisa dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rekapitulasi Jumlah Kenaikan Pangkat Anggota Polri Tahun 2015 – 2020

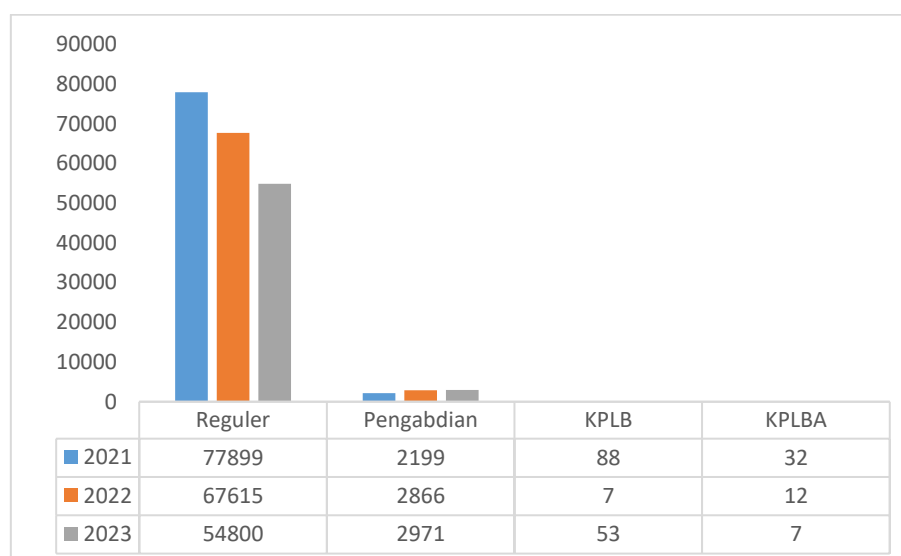


Sumber: SSDM Mabes Polri 2024 diolah peneliti (2024)

Data pada Tabel 3 menunjukkan bahwa jumlah kenaikan pangkat anggota Polri pada kategori regular di tahun 2020 berjumlah 67.242 anggota. Angka ini naik dibandingkan tahun 2019 yang berjumlah 62.266 anggota, Sementara di tahun 2018, kenaikan pangkat anggota Polri hanya berjumlah 17.332 anggota. Pada kategori pengabdian, di tahun 2020 terdapat 4.188 anggota Polri yang masuk dalam kategori ini. Angka ini naik dibandingkan tahun 2019 yang berjumlah 2.686 anggota. Sedangkan di tahun 2018, berjumlah 2.917 anggota. Kemudian pada tahun 2020, terdapat 68 anggota Polri yang memperoleh Kenaikan Pangkat Luar Biasa (KPLB). Selain itu, pada tahun yang sama juga terdapat 8 anggota Polri yang memperoleh Kenaikan Pangkat Luar Biasa Anumerta (KPLBA).

Kenaikan pangkat anggota Polri sepanjang tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 yang berbasis digital melalui aplikasi E-UKP dinilai telah berlangsung dengan baik, meskipun jumlah penggunanya memang sangat bergantung pada jumlah anggota Polri yang mengusulkan kenaikan pangkat pada periode tahun yang dimaksud. Terkait dengan data penggunaan aplikasi E-UKP, dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Kenaikan Pangkat Anggota Polri melalui E-UKP Tahun 2021–2023



Sumber: SSDM Mabes Polri 2024, diolah peneliti (2024)

Data pada Tabel 4 menunjukkan bahwa usulan kenaikan pangkat anggota Polri melalui penggunaan aplikasi E-UKP pada kategori regular di tahun 2021 berjumlah 77.899 anggota. Usulan ini kemudian menurun di tahun 2022, yaitu 67.615 anggota. Selanjutnya di tahun 2023 terdapat 54.800 anggota yang mengajukan usulan kenaikan pangkat. Di tahun 2021, terdapat 2.1999 anggota yang mengajukan untuk kategori pengabdian. Kemudian, angka ini naik di tahun 2022 yang berjumlah 2.866 anggota, dan di tahun 2023 meningkat dengan jumlah 2.971 anggota. Pada kategori KPLB, terdapat 88 anggota Polri yang menggunakan aplikasi E-UKP untuk kenaikan pangkat di tahun 2021. Pada tahun 2022, terdapat 7 anggota Polri yang menggunakan aplikasi E-UKP, dan di tahun 2023, terdapat 53 anggota Polri yang menggunakannya. Sementara untuk kategori KPLBA di tahun 2021, terdapat 32 anggota Polri yang menggunakan aplikasi E-UKP. Pada tahun 2022, terdapat sebanyak 12 anggota, dan di tahun 2023 sebanyak 7 anggota Polri.

Peningkatan atau penurunan penggunaan aplikasi E-UKP untuk penyelenggaraan administrasi kepegangatan di institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia ini tidak menunjukkan tingkat efektivitas, tetapi sangat bergantung pada keadaan dan kebutuhan anggota Polri di tahun yang berjalan.

- **Deskripsi Kualitatif**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap aplikasi E-UKP, yang paling dominan adalah penilaian bahwa aplikasi ini mudah digunakan untuk mengajukan usulan promosi pangkat. Selain itu, aplikasi ini lebih akurat dan terintegrasi dengan aplikasi Sistem Informasi Personel Polri (SIPP). Oleh karena itu, para anggota Polri merasa puas atas sistem kelembagaan pengurusan kenaikan pangkat sakarang ini. Melalui sistem ini, ada kemudahan pengajuan usulan kenaikan pangkat, di mana sistemnya didukung cara penghitungan otomatis dari E-UKP ke data potensial terkait kapan anggota Polri akan naik pangkat tanpa harus melaporkan Keputusan Kesatuan, bahwa anggota Polri tersebut akan naik pangkat.

Selain itu, riset ini juga menemukan bahwa aplikasi E-UKP dinilai mudah diaplikasikan karena *performance* keamanan sistem yang baik, dan juga terdapat fitur verifikasi *note* sehingga yang mengajukan Usulan Kenaikan Pangkat dapat dengan mudah mengetahui kekurangan dokumen yang diajukan. Aplikasi E-UKP juga mampu menyajikan informasi secara transparan dan akuntabel dalam proses usulan kenaikan pangkat. Selain itu, aplikasi E-UKP merupakan konsekuensi dari perubahan sistem usulan kenaikan anggota Polri yang bersifat manual ke sistem digital elektronik, yang secara nyata bisa dirasakan oleh para anggota Polri dari segi kualitas, kepuasan, keunggulan, dan pencapaian tujuan. Oleh karena itu, dimensi Pendekatan Sistem berada pada posisi penilaian tertinggi dibanding dimensi efektivitas yang lain. Artinya, penerapan sistem teknologi digital untuk usulan kenaikan pangkat para anggota Polri sangat efektif dalam mendukung perbaikan dalam pengelolaan sumber daya manusia, dan sesuai dengan kebutuhan sistem kelembagaan kepegangatan di instansi Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Sistem E-UKP juga dinilai mampu menyajikan informasi secara transparan karena informasi proses kenaikan pangkat di institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia setiap saat dapat dipantau oleh operator pengusul sehingga perkembangannya dapat diketahui dengan pasti oleh setiap anggota Polri. Dalam konteks itulah, fungsi aplikasi E-UKP sesuai harapan dari anggota polisi karena yang mengajukan kenaikan pangkat tidak lagi memerlukan *hardcopy* yang seringkali menimbulkan permasalahan dokumen. Melalui aplikasi ini, pengajuan sudah berbasis *softcopy* yang tersimpan pada aplikasi SIPP sebagai sumber Big Data dari E-UKP. Intinya, aplikasi E-UKP sudah mencakup keseluruhan proses kenaikan pangkat anggota Polri karena sudah tercipta konektivitas dokumen UKP, data UKP dan produk akhir dari UKP berupa keputusan dan petikan pangkat, sehingga tahapan proses mempermudah penerbitan petikan kenaikan pangkat, dan secara otomatis juga mengurangi resiko kekeliruan data.

Dari segi pendekatan sistem, aplikasi E-UKP juga dinilai mampu mengubah suasana usulan promosi kenaikan pangkat menjadi lebih mudah dan diterima sebagai keniscayaan oleh para anggota Polri. Sistem aplikasi E-UKP ini terbukti mampu memproses secara objektif dari setiap usulan promosi kepegangatan anggota polisi sesuai dengan pembinaan personil di instansi Kepolisian Negara Republik Indonesia. Terkait dengan hal ini, terdapat dua keterangan dari dua sumber primer yang diwawancarai dalam penelitian ini, yaitu AKBP Agus Wanto dan Munadi, S.Kom. (2024), yang menyatakan sebagai berikut:

E-UKP sangat berfungsi, mempermudah pelayanan yang dilakukan sebelumnya yang masih manual. Keberfungsiannya bisa dirasakan dari kepuasan anggota ketika database anggota dalam SIPP sudah benar dan lengkap, sehingga anggota tersebut masuk dalam penghitungan otomatis E-UKP ke data Potensial. Data potensial tersebut terkait dengan kapan anggota Polri yang bersangkutan akan naik pangkat tanpa anggota Polri tersebut lapor ke Kesatuan bahwa anggota Polri tersebut akan naik pangkat. Meskipun diakui bahwa aplikasi E-UKP sesuai harapan anggota Polri, tetapi aplikasi ini juga perlu disempurnakan dengan mengakomodir masukan dari operator-operator Satker/Satwil sebagai end-user agar sistemnya makin baik.

Berdasarkan keterangan informan di atas, bisa dinyatakan bahwa aplikasi E-UKP di Institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia terlaksana dengan baik. Namun, perlu adanya pembaharuan terhadap teknologi aplikasinya untuk memastikan layanan promosi kepangkatan setiap anggota Polri makin efektif sesuai kebutuhan institusi. Sebagai institusi nasional yang mewadahi kepentingan keamanan dan ketertiban penyelenggaraan negara, Polri membutuhkan SDM yang kuat dan profesional. Oleh karena itu, tata kelola personilnya harus memastikan hadirnya sistem yang mampu memuaskan setiap anggotanya agar mampu memacu kinerja kelembagaan yang lebih efektif. Aplikasi E-UKP ini merupakan langkah yang tepat bagi institusi Polri untuk meningkatkan efektivitas kinerja kelembagaan sesuai dengan tugas dan fungsi kepolisian.

- **Faktor Berpengaruh dalam Aplikasi E-UKP**

Setiap perubahan sistem dalam suatu organisasi senantiasa dihadapkan dengan berbagai faktor yang mempengaruhinya, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat. Secara faktual, tingkat penerimaan perubahan sistem dari manual ke aplikasi sistem digital elektronik untuk usulan promosi pangkat sangat tinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat penerimaan responden terhadap perubahan sistem ke aplikasi digital tersebut mencapai hingga angka 92,33%. Artinya, perubahan sistem tersebut menjadi faktor yang sangat mendukung untuk menciptakan pengelolaan SDM Kepolisian yang lebih unggul. Selain itu, faktor sistem aplikasi E-UKP juga menyediakan kolom untuk proses *upload* persyaratan lain, seperti SKHP. Semua mudah diverifikasi dalam rangka pemenuhan persyaratan administratif pada layanan E-UKP. Intinya, fasilitas teknologi digital promosi kepangkatan di Polri sekarang ini relatif lengkap.

Namun demikian, tidak dipungkiri bahwa proses promosi pangkat setiap anggota Polri sering mengalami banyak kendala karena masih melewati tahapan manual yang memerlukan waktu relatif lama dalam proses pengambilan keputusan (Gusmta, et al., 2023). Pada tataran pembinaan SDM, Polri telah mengembangkan aplikasi data personil yang disebut dengan Sistem Informasi Personil Polri (SIPP) sebagai pusat data. SIPP adalah sistem manajemen informasi yang diolah dan disajikan dalam bentuk informasi data yang lengkap, akurat, dan *real time*. SIPP dimanfaatkan sebagai *Decision Support System* (DSS) untuk membantu pimpinan mengambil kebijakan dalam pengelolaan SDM, khususnya keputusan terkait dengan usulan kenaikan pangkat (Heri, 2019).

Adanya tahapan manual menjadi faktor yang berpengaruh terhadap keberadaan fungsi aplikasi E-UKP. Karena itu, diharapkan pada masa mendatang, anggota polisi yang mengajukan promosi kepangkatan, bisa dilakukan melalui aplikasi E-UKP yang mampu menyajikan informasi secara transparan untuk proses usulan promosi kepangkatan. Keadaan tersebut juga sudah menjadi target pelayanan kepangkatan di instansi Polri dan telah didukung oleh dasar regulasi yang jelas dan pasti, yaitu Peraturan Kapolri Nomor 3 Tahun 2016 tentang Administrasi Kepangkatan Anggota Polri.

Sedangkan faktor penghambat lain yang ditemukan dari penggunaan aplikasi E-UKP adalah akses jaringan dalam pengajuan usulan promosi pangkat yang senantiasa terganggu ketika digunakan dalam waktu bersamaan di semua daerah. Selain itu, keahlian para operator dalam aplikasi E-UKP juga masih terbatas sehingga seringkali menghambat proses usulan promosi kepangkatan anggota Polri.

- **Implikasi Kebijakan E-UKP**

Mengacu pada konsepsi efektivitas menurut Gibson dan Robins, penelitian ini mengafirmasi tingkat efektivitas layanan yang berbasis digital elektronik. Namun demikian, penelitian ini dinilai perlu untuk mengadopsi dimensi transparansi dan dimensi daya guna untuk menentukan tingkat keefektifan dari setiap penggunaan aplikasi yang berbasis elektronik, termasuk aplikasi E-UKP di institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia. Keterbukaan informasi yang memberikan rasa keadilan bagi

setiap anggota polisi dalam mengajukan promosi kepangkatan menjadi kebutuhan dasar untuk menciptakan sistem pengelolaan dan pembinaan personil yang objektif.

Aplikasi E-UKP dinilai masih menghadapi hambatan dalam kaitannya dengan *database* pada SIPP sehingga perlu disinkronisasi sebagai sistem terintegrasi yang akurat. Dalam konteks layanan publik, transparansi dan daya guna merupakan dua prinsip penting. Transparansi berarti keterbukaan informasi dan aksesibilitas data yang diperoleh oleh anggota Polri dalam mengusulkan promosi pangkat. Dengan transparansi, setiap anggota Polri dapat mengetahui alur proses promosi pangkatnya. Melalui aplikasi E-UKP, semestinya akuntabilitas menjadi nyata karena semua proses dapat dipertanggung jawabkan.

Selanjutnya, daya guna adalah terkait efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan promosi kepangkatan anggota Polri. Hal ini berarti layanan yang diberikan harus mampu memenuhi kebutuhan anggota secara optimal, baik dari segi waktu, biaya, maupun kualitas. Daya guna juga mencakup kemampuan institusi untuk menggunakan sumber daya untuk memberikan manfaat maksimal bagi anggota, institusi, dan kepentingan publik. Transparansi menunjang daya guna, dimana terdapat informasi layanan yang transparan, maka anggota Polri bisa memberi umpan balik yang berguna tentang pelayanan yang diterima sehingga membantu institusi Polri dalam meningkatkan daya guna pelayanan yang disediakan.

Begitu pula daya guna, dengan mengedepankan transparansi maka pelayanan yang efisien dan efektif dapat meningkatkan kepercayaan anggota terhadap institusi. Intinya, transparansi dan daya guna bisa menciptakan pelayanan yang lebih baik, di mana anggota Polri yang mengusulkan kenaikan pangkat merasa terlibat, dihargai, dan dilayani dengan baik. Dengan demikian bisa dinyatakan bahwa aplikasi E-UKP merupakan sistem transparansi yang berdaya guna, yang mengedepankan prinsip keadilan untuk kualitas pelayanan usulan kenaikan pangkat anggota Polri. Karena itu peningkatan akses jaringan sebagai faktor penting untuk bisa mengakses aplikasi bagi setiap anggota Polri, sangat penting. Sebab, hal ini berkaitan dengan karier mereka dalam rangka melaksanakan tugasnya di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

SIMPULAN

Pelayanan promosi kenaikan pangkat dengan aplikasi E-UKP telah memberi banyak perubahan dalam sistem layanan administrasi keanggotaan di Polri, karena prosesnya lebih efisien dan akurat. Perubahan besar yang dirasakan adalah sistem pembinaan keanggotaan Polri mampu meminimalkan mal-administrasi sebagai kesalahan dalam pengelolaan administrasi akibat kelalaian manusia, proses manual yang berbelit-belit, atau kurangnya sistem dokumentasi yang baik. Sistem digital hadir untuk mengurangi risiko kesalahan tersebut dengan menyediakan alur kerja yang lebih terstruktur, otomatisasi berdasarkan tugas rutin, dan penyimpanan data yang lebih terpercaya.

Proses pelayanan promosi kepangkatan melalui aplikasi E-UKP juga dengan mudah dapat diproses dan diaudit untuk meminimalkan kemungkinan kekeliruan dokumen. Selain itu, pelayanan promosi kepangkatan yang berbasis digital elektronik bersifat impersonal, yaitu bentuk pelayanan yang terstandar, otomatis, dan kurang melibatkan interaksi personal atau hubungan emosional antara petugas dan penerima layanan. Di sisi lain, dalam berbagai budaya birokrasi, termasuk di Indonesia, kental dengan paham personifikasi atau pendekatan yang lebih personal dalam memberikan layanan dan seringkali dianggap penting karena memperkuat rasa kepercayaan, kenyamanan, dan hubungan sosial.

Namun, praktik personifikasi inilah yang seringkali menjadi sumber terjadinya manipulasi dalam sistem administrasi pembinaan pegawai atau keanggotaan di Polri. Dalam konteks negara, pelayanan yang berbasis sistem digital akan lebih impersonal, namun dalam pelaksanaan masih belum bisa dijamin bahwa sepenuhnya akan dilakukan dengan adil. Keadilan dalam pelayanan bisa terganggu jika layanan digital tidak disertai dengan alternatif yang memungkinkan interaksi personal, atau jika sebagian anggota Polri merasa terpinggirkan karena kurangnya akses atau pemahaman terhadap aplikasi teknologi digital.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi sistem digital yang disebut E-UKP dalam layanan promosi kepangkatan di institusi Polri sangat efektif, tetapi ada kondisi yang menunjukkan bahwa penguasaan sistem digital belum merata untuk semua orang, karena itu diperlukan keseimbangan yang adil. Dalam kaitan itu, institusi penyedia layanan perlu menyiapkan kombinasi pendekatan digital dengan layanan yang tetap memungkinkan interaksi personal bagi mereka yang membutuhkannya, dan

saat yang sama program peningkatan literasi digital dan akses teknologi perlu diintensifkan agar semua anggota menikmati manfaat dari layanan E-UKP. Menciptakan sistem yang adaptif dan responsif terhadap semua kepentingan pembinaan SDM kelembagaan sangat penting, meskipun menggunakan *platform* digital. Dengan metode ini, pelayanan promosi kepangkatan yang berbasis digital akan lebih adil, inklusif, dan efektif mencapai tujuan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdullah. 2019. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Jakarta: Sindo Jaya.
- Abdurrahmat. 2010. *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga.
- Arikunto, Suharsimi dan Lia Yulia. 2018. *Managemen Pendidikan*. Yogyakarta: Adirya Media.
- Arikunto, Suharsimi. 2019. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atik, Septi Winarsih dan Ratminto. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswel, John W. 2017. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mix Methods Approachs*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rineka Cipta.
- Flippo, Edwin B. 2014. *Manajemen Personalial*, jilid 2; alih bahasa: Moh. Masud. Jakarta: Erlangga.
- Gibson, James L. 2013. *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, Iqbal. 2012. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Peneltiian dan Aplikasinya*. Jakarta: Gramedia Utama.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajeen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniawan, Agung. 2016. *Transforasi Pelayanan Publik*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Source Book or New Methods*. Beverly Hills: Sage Publication.
- Moenir, H. A. S. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nainggolan. 2012. *Pembinaan Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Badan Administrasi Kepegawaian.
- Nasution. 2013. *Sosiologi Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara
- Poerwandari, K. 2007. *Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Depok: Universitas Indonesia Press.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2014. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2013. *Reseacrh Methods for Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Sondang P. 2012. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sinambela, Lijan Poltak; Rusman Ghazali; Sigit Rochadi; Syaipudin; Ahmad Muksin; Didit Setyabudi. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Tangkilis, Hessel Nogi S. 2015. *Manajemen Publik*, Jakarta: Grassindo.
- Tika, Moh Prabu. *Budaya Organisasi dan Peningkatkan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ulum, Ihyaul M.D. 2014. *Akuntansi Sektor Publik*, Malang: UMM Press.

Jurnal

- Anwar, Khoiril., Ridwan Nurazi dan Slamet Widodo. 2022. Analisis Implementasi Sistem Manajemen Kinerja (SMK) Online di Direktorat Reserse Kriminal Khusus Kepolisian Daerah Bengkulu. *The Manager Review*, Vol. 5, No. 1.
- Calderon-Monge, Esther & Domingo Ribero-Sorlano. 2024. The Role of Digitalization in Business and Management: A Systematic Literature Review. *Review of Managerial Science*, Vol. 18, <https://doi.org/10.1007/s11846-023-00647-8>.
- Davis, Claire. 2020. "Rank Matters: Police Leadership and the Authority of Rank", *An International Journal of Research and Policy*, Vol. 30, Issue 30, <https://doi.org/10.1080/10439463.2018.1555250>.
- Gigantara, Luthfi Olot dan Eko Prasajo. 2021. "Kesiapan Sumber Daya Manusia Kepolisian Republik Indonesia Menghadapi Revolusi Industri 4.0 Dilihat Dari Perspektif Learning Organization", *Jurnal Ilmu Kepolisian*, Vol. 15, No. 3, Desember 2021.
- Gusmita, Devi., Yofhanda Septi Eirlangga, dan Sopi Sapriadi. 2023. Sistem Pakar Dalam Menentukan Kenaikan Pangkat Anggota Polri Menggunakan Metode Forward Chaining. *Journal of Science and Social Research*, Vol. VI, No. 1, Februari 2023.
- Gusriyanti, Arli Mutiara., Eko Darwiyanto, dan Jati Hiliamsyah. 2019. Rancang Bangun dan Analisis Decision Support System Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process untuk Rekomendasi Kenaikan Pangkat di Polres Madiun Kota, *e-Proceeding of Engineering*, Vol. 6, No. 2, Agustus 2019.
- Hellsten, Pasi & Anamaija Panunu. 2020. Digitalization: A Concept Easier to Talk about than to Understand. Proceedings of the 12th International Joint Conference on Knowledge Discovery, Knowledge Engineering and Knowledge Management (IC3K 2020), VOL. 3, <https://doi.org/10.5220/0010145302260233>.
- Heri, Eko Indra. 2019. Tantangan Pengembangan SDM Polri di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, Vol. 13, No. 2, Agustus 2019.
- Munte, Mei Hotma Mariati dan Melisa Tri Angela Simarmata. 2017. Implementasi Pangkat, Tingkat Pendidikan, Jam Kerja, Jabatan dan Tipe Polsek Terhadap Peningkatan Pendapatan Polisi (Studi Kasus di 17 Polsek in Polres Simalungun). *MPRA: Munich Personal RePEc Archive*.
- Purnia, Dini Silvi., Ari Hidayat dan Tuti Alawiyah. 2019. Metode RAD Pada SIKEPALA (Studi Kasus Kepolisian Resor Ciamis). *IJSE, Indonesian Journal on Software Engineering*, Vol. 5, No. 1, Juni 2019.
- Rahman, Dewi Amalia. 2022. "Implementasi Usul Kenaikan pangkat Melalui Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) di Kota Serang", *Jurnal Civil Service*, Vol. 16, No. 2, November 2022.
- Suarha, Cecep., Ginanjar Wira Saputra dan Ahmad Johan. 2023. Analisis Perencanaan dan Pengembangan Karier Bintara Polri Satuan Brigade