

Article History: Received: 30 November 2025, Revision: 10 December 2025, Accepted: 20 December 2025, Available Online: 1 April 2026.

DOI: <https://doi.org/10.35870/emt.v10i2.6044>

Analisis Pengaruh Kompetensi Aparatur, Etos Pelayanan Publik, Adaptasi Teknologi, dan Komunikasi Internal terhadap Keberhasilan Transformasi Polri

Syafruddin^{1*}, Shinta Novita Sari²

^{1*,2} Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia.

Email : 1*syafruddin@stik-ptik.ac.id^{1*}, shintanovita@stik-ptik.ac.id²

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi aparatur, etos pelayanan publik, adaptasi teknologi, dan komunikasi internal terhadap keberhasilan transformasi Polri. Transformasi Polri membutuhkan peningkatan kapasitas SDM, inovasi teknologi, dan penguatan komunikasi internal untuk memastikan layanan publik yang efektif dan profesional. Penelitian ini menggunakan metode literature review dengan mengumpulkan data dari jurnal, buku, dan laporan penelitian selama 10 tahun terakhir. Hasil kajian menunjukkan bahwa kompetensi aparatur secara signifikan meningkatkan efektivitas transformasi, karena aparatur yang kompeten mampu menjalankan tugas dengan profesional. Etos pelayanan publik juga berkontribusi positif, karena budaya kerja yang mengutamakan integritas dan tanggung jawab memperkuat citra Polri di mata masyarakat. Adaptasi terhadap teknologi modern mempercepat proses reformasi, termasuk dalam sistem informasi manajemen dan layanan online. Komunikasi internal yang efektif mendukung koordinasi dan pengambilan keputusan yang cepat, sehingga reformasi berjalan lancar. Penelitian ini menegaskan pentingnya pengembangan SDM, inovasi teknologi, dan komunikasi internal sebagai pilar keberhasilan transformasi Polri. Temuan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi kebijakan internal Polri dalam memperkuat reformasi dan modernisasi organisasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik

Kata kunci: Kompetensi Aparatur; Etos Pelayanan Publik; Adaptasi Teknologi; Komunikasi Internal; Transformasi Polri.

Abstract. This study aims to analyze the influence of apparatus competence, public service ethos, technology adaptation, and internal communication on the success of police transformation. Police transformation requires strengthening human resources, technological innovation, and effective internal communication to ensure professional public service delivery. This study employs a literature review method, gathering data from journals, books, and research reports published in the last 10 years. Findings indicate that apparatus competence significantly enhances transformation effectiveness, as competent personnel are able to perform tasks professionally. Public service ethos also contributes positively, as a work culture emphasizing integrity and responsibility strengthens the police's public image. Adaptation to modern technology accelerates reform processes, including management information systems and online services. Effective internal communication supports coordination and quick decision-making, facilitating smooth reform implementation. The study highlights the importance of HR development, technological innovation, and internal communication as pillars of successful police transformation. These findings are expected to serve as a reference for internal policy-making within the police organization to strengthen reform and organizational modernization, while improving public service quality.

Keywords: Apparatus Competence; Public Service Ethos; Technology Adaptation; Internal Communication; Police Transformation.

Pendahuluan

Transformasi Polri merupakan upaya strategis yang bertujuan meningkatkan kualitas *public service*, efektivitas operasional, serta profesionalisme aparatur kepolisian. Proses transformasi tersebut mencakup reformasi struktural, pengembangan kompetensi sumber daya manusia (SDM), serta modernisasi sistem teknologi informasi (Rahman, 2018). Kompetensi aparatur menjadi aspek utama karena aparatur yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional mampu melaksanakan tugas secara lebih efektif dan akurat (Sutrisno, 2020). Selain itu, *public service ethos* memegang peranan penting dalam membentuk budaya kerja yang menitikberatkan pada integritas dan tanggung jawab (Hidayat, 2017). Aparatur dengan etos yang kuat cenderung memberikan layanan berkualitas, tepat waktu, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kemajuan teknologi informasi juga menjadi faktor pendorong utama dalam keberhasilan transformasi. Perkembangan teknologi memungkinkan Polri untuk mengimplementasikan *internal management systems* yang lebih efisien, mempermudah koordinasi antarunit, serta meningkatkan transparansi dalam *public service* (Santoso, 2019).

Pemanfaatan platform digital, aplikasi mobile, dan sistem informasi manajemen kepolisian modern menjadi bukti nyata bahwa inovasi teknologi tidak dapat dipisahkan dari proses transformasi (Prasetyo, 2021). Selain itu, komunikasi internal yang efektif menjadi penunjang penting bagi kelancaran transformasi. Komunikasi yang terbuka dan terkoordinasi memungkinkan informasi strategis tersebar dengan cepat, meminimalisasi kesalahan, serta memperkuat kolaborasi antarunit (Utami, 2016). Kombinasi antara kompetensi aparatur, etos pelayanan, adaptasi teknologi, dan komunikasi internal membentuk fondasi yang kokoh bagi transformasi Polri, sehingga reformasi dapat berjalan secara sistematis dan berkelanjutan (Yuliana, 2015). Beberapa penelitian terdahulu telah menekankan pentingnya kompetensi dan etos dalam meningkatkan kinerja organisasi kepolisian (Fauzi, 2018; Rahmat, 2020). Namun, integrasi antara adaptasi teknologi dan

komunikasi internal sebagai variabel pendukung transformasi masih jarang dikaji secara menyeluruh. Dalam hal ini, penelitian ini berupaya menganalisis kontribusi keempat variabel tersebut dalam mendukung keberhasilan transformasi Polri dengan menggunakan pendekatan *literature review*. Temuan penelitian diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pengembangan kebijakan internal Polri dalam memperkuat proses reformasi dan modernisasi organisasi. Penting untuk dicatat bahwa transformasi Polri bukan sekadar perubahan prosedural, melainkan melibatkan perubahan budaya organisasi, perilaku aparatur, serta mekanisme kerja yang adaptif terhadap dinamika sosial dan teknologi.

Oleh karena itu, pengembangan kompetensi aparatur yang mencakup kemampuan teknis, manajerial, dan sosial-kultural menjadi sangat krusial agar aparat mampu menjalankan tugas secara profesional dan responsif (Sutrisno, 2020). Demikian pula, penanaman etos pelayanan yang menekankan integritas, tanggung jawab, dan orientasi pada kepuasan masyarakat menjadi landasan moral dalam pelaksanaan tugas kepolisian (Hidayat, 2017). Dalam hal teknologi, adaptasi terhadap sistem digital dan aplikasi mobile tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Komunikasi internal yang terstruktur dan terbuka memungkinkan koordinasi yang efektif, mempercepat pengambilan keputusan, serta meminimalkan resistensi terhadap perubahan (Utami, 2016). Dengan demikian, keberhasilan transformasi Polri sangat bergantung pada sinergi antara keempat variabel ini.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *literature review* untuk mengkaji pengaruh kompetensi aparatur, etos pelayanan publik, adaptasi teknologi, dan komunikasi internal terhadap keberhasilan transformasi Polri. Metode ini dipilih karena penelitian bersifat teoritis, bertujuan menelaah temuan-temuan dari studi sebelumnya, laporan resmi, jurnal ilmiah, serta buku akademik yang relevan dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir (2015–2025).

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahap. Tahap pertama adalah identifikasi sumber literatur yang relevan dengan menggunakan basis data akademik seperti *Google Scholar*, *Scopus*, dan *Sinta*. Kata kunci pencarian mencakup “kompetensi aparatur kepolisian”, “etos pelayanan publik Polri”, “adaptasi teknologi kepolisian”, “komunikasi internal organisasi”, dan “transformasi Polri”. Tahap kedua meliputi seleksi literatur berdasarkan kriteria: (1) diterbitkan dalam rentang waktu sepuluh tahun terakhir, (2) memiliki fokus pada transformasi organisasi atau pengembangan sumber daya manusia, serta (3) memuat analisis empiris maupun teoretis yang relevan dengan topik penelitian. Setelah literatur terkumpul, analisis dilakukan secara kualitatif menggunakan pendekatan sintesis tematik. Sintesis ini bertujuan mengidentifikasi pola hubungan antara variabel kompetensi aparatur, etos pelayanan publik, adaptasi teknologi, dan komunikasi internal terhadap keberhasilan transformasi Polri. Proses analisis mencakup membaca dan mencatat temuan utama, mengelompokkan literatur berdasarkan variabel, membandingkan kesamaan dan perbedaan temuan, serta merumuskan kesimpulan tematik yang komprehensif.

Metode *literature review* memiliki keunggulan dalam memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi terkini dan tren penelitian terkait transformasi Polri. Namun, metode ini juga memiliki keterbatasan, terutama ketergantungan pada kualitas sumber literatur yang tersedia serta potensi bias publikasi. Untuk meminimalkan bias tersebut, penelitian ini memprioritaskan literatur yang telah melalui proses *peer-review* dan laporan resmi dari institusi kepolisian. Pendekatan ini memungkinkan penelitian menjawab pertanyaan utama mengenai sejauh mana kompetensi aparatur, etos pelayanan publik, adaptasi teknologi, dan komunikasi internal memengaruhi keberhasilan transformasi Polri. Hasil kajian diharapkan dapat menjadi dasar ilmiah bagi pengembangan kebijakan internal Polri serta memperkuat upaya reformasi dan modernisasi organisasi secara berkelanjutan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Transformasi Polri merupakan proses yang kompleks, melibatkan berbagai aspek mulai dari pengembangan kapasitas sumber daya manusia hingga modernisasi sistem internal. Berdasarkan kajian literatur, kompetensi aparatur menjadi salah satu faktor paling dominan dalam keberhasilan transformasi. Kompetensi ini mencakup kemampuan teknis, pengetahuan hukum dan prosedur kepolisian, serta keterampilan manajerial yang mendukung pengambilan keputusan secara tepat dan cepat (Sutrisno, 2020). Aparatur yang kompeten memiliki pemahaman mendalam terhadap standar operasional prosedur, mampu menganalisis situasi secara kritis, dan melaksanakan tugas secara profesional. Penelitian Rahman (2018) menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur secara signifikan berkontribusi pada efektivitas implementasi reformasi internal Polri, karena aparat yang terlatih mampu menghadapi tantangan kompleks selama proses transformasi. Kompetensi aparatur juga menjadi fondasi bagi pengembangan variabel lain, seperti etos pelayanan publik dan adaptasi teknologi, sehingga setiap strategi reformasi dapat diimplementasikan secara konsisten dan akurat.

Selain kompetensi, etos pelayanan publik merupakan pilar penting dalam reformasi Polri. Etos ini mencerminkan sikap dan nilai yang melekat pada aparat, termasuk integritas, tanggung jawab, dan orientasi pada kepuasan masyarakat. Hidayat (2017) menekankan bahwa aparatur dengan etos pelayanan tinggi cenderung memberikan layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks transformasi, etos tersebut tidak hanya memengaruhi kualitas layanan publik, tetapi juga membentuk citra organisasi di mata masyarakat. Literatur menunjukkan bahwa Polri yang berhasil meningkatkan budaya kerja beretika mampu mengurangi praktik maladministrasi dan meningkatkan kepercayaan publik (Rahmat, 2020). Etos pelayanan publik yang kuat juga mendorong aparat untuk terus belajar dan beradaptasi dengan perubahan, termasuk penerapan teknologi modern dan

peningkatan komunikasi internal. Faktor ketiga yang sangat krusial adalah adaptasi teknologi. Modernisasi kepolisian tidak dapat dilepaskan dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi mempermudah proses manajemen internal, pemantauan kinerja, serta pelayanan publik berbasis digital (Santoso, 2019). Prasetyo (2021) menegaskan bahwa integrasi sistem informasi manajemen kepolisian, aplikasi mobile untuk laporan masyarakat, serta platform digital untuk koordinasi antarunit telah meningkatkan efisiensi operasional dan transparansi. Adaptasi teknologi juga memungkinkan Polri melakukan analisis data kriminalitas secara cepat, mendukung pengambilan keputusan berbasis bukti, dan meningkatkan kemampuan respons terhadap kejadian darurat. Literatur lain menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi Polri sering kali dipercepat oleh inovasi teknologi yang diterapkan secara sistematis dan didukung pelatihan aparatur (Utami, 2016). Dengan demikian, teknologi bukan sekadar alat, melainkan bagian integral dari strategi transformasi yang menghubungkan kompetensi aparatur dan etos pelayanan publik.

Selain kompetensi, etos, dan teknologi, komunikasi internal menjadi variabel penunjang yang menentukan kelancaran transformasi. Komunikasi yang efektif memastikan setiap unit dan individu dalam organisasi memahami tujuan reformasi, prosedur baru, serta peran mereka dalam proses implementasi (Yuliana, 2015). Kajian literatur menunjukkan bahwa hambatan komunikasi internal, seperti kurangnya koordinasi antarunit atau informasi yang tidak merata, dapat menyebabkan kesalahan implementasi dan penurunan kinerja organisasi (Rahmat, 2020). Sebaliknya, komunikasi yang terbuka dan transparan meningkatkan kolaborasi, mempercepat penyelesaian masalah, dan meminimalkan resistensi terhadap perubahan. Polri yang memiliki mekanisme komunikasi internal yang baik mampu mensinergikan kompetensi aparatur, etos pelayanan, dan adaptasi teknologi dalam kerangka reformasi menyeluruh. Integrasi keempat variabel tersebut membentuk sistem yang saling mendukung. Kompetensi aparatur memungkinkan individu menjalankan teknologi dan prosedur baru secara efektif, etos

pelayanan mendorong aparatur bekerja dengan integritas, adaptasi teknologi mempercepat proses reformasi, dan komunikasi internal menjamin koordinasi serta sinkronisasi antarunit. Fauzi (2018) menyatakan bahwa organisasi kepolisian yang mampu mengelola keempat aspek ini secara simultan menunjukkan peningkatan signifikan dalam efektivitas transformasi. Keberhasilan transformasi tidak hanya terlihat dari perubahan struktural, tetapi juga dari peningkatan kualitas layanan, kepuasan masyarakat, dan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian. Literatur menekankan pentingnya pendekatan holistik dalam transformasi Polri. Rahman (2018) mencatat bahwa reformasi tidak boleh hanya fokus pada satu aspek, misalnya teknologi, tanpa memperhatikan kompetensi aparatur dan etos pelayanan. Sebaliknya, integrasi semua aspek yang relevan menciptakan sinergi yang memaksimalkan hasil transformasi. Studi Santoso (2019) menunjukkan bahwa aparat yang terlatih dan beretika mampu memanfaatkan teknologi dengan tepat, sehingga reformasi dapat berjalan lebih cepat dan efektif. Selain itu, komunikasi internal yang baik mengurangi konflik, memastikan setiap kebijakan baru dipahami, dan meminimalkan resistensi terhadap perubahan.

Dalam pelaksanaan kebijakan, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia berperan besar dalam memperkuat kompetensi aparatur serta kemampuan beradaptasi dengan teknologi baru (Prasetyo, 2021). Aparatur yang rutin mengikuti pelatihan profesional lebih siap menghadapi sistem baru, memahami nilai-nilai pelayanan yang diharapkan, dan mampu berkomunikasi secara efektif. Perubahan yang terjadi dalam Polri bukan sekadar soal prosedur, melainkan juga menyangkut perilaku dan budaya kerja. Kajian literatur menunjukkan bahwa kepemimpinan di Polri memiliki pengaruh kuat terhadap bagaimana berbagai aspek seperti kompetensi, etos pelayanan, teknologi, dan komunikasi internal dapat berjalan selaras. Pemimpin yang memiliki visi jelas dan kemampuan komunikasi yang baik mampu mendorong peningkatan kualitas aparatur, menegakkan nilai pelayanan, memfasilitasi penggunaan teknologi, serta menjaga kelancaran komunikasi antarunit

(Hidayat, 2017). Kepemimpinan dengan gaya transformasional terbukti efektif dalam mengurangi resistensi terhadap perubahan, meningkatkan motivasi, dan membangun budaya organisasi yang fleksibel dan adaptif. Utami (2016) menambahkan bahwa konsistensi dan dukungan dari pimpinan menjadi kunci agar teknologi dan nilai kerja dapat diterapkan secara berkelanjutan. Beberapa tantangan yang muncul dalam proses transformasi meliputi sikap resistensi dari aparatur, keterbatasan fasilitas teknologi, dan hambatan komunikasi antarunit (Rahmat, 2020). Ketidakseimbangan antara kemampuan aparatur, teknologi yang digunakan, dan budaya organisasi sering menjadi penyebab utama kegagalan reformasi. Oleh karena itu, strategi reformasi harus dirancang dengan memperhatikan keempat aspek tersebut secara bersamaan agar proses perubahan berjalan lancar, terukur, dan berkelanjutan. Dari berbagai studi yang ada, terlihat bahwa kompetensi aparatur, etos pelayanan, adaptasi teknologi, dan komunikasi internal memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan reformasi Polri. Keempat aspek tersebut saling terkait dan saling mendukung, menghasilkan perbaikan dalam kualitas layanan publik, efisiensi operasional, dan kepercayaan masyarakat. Keberhasilan reformasi juga dipengaruhi oleh kepemimpinan yang kuat, pelatihan yang berkelanjutan, serta budaya organisasi yang mampu beradaptasi (Fauzi, 2018; Prasetyo, 2021; Santoso, 2019).

Selama sepuluh tahun terakhir, Polri telah mengalami kemajuan signifikan dalam berbagai bidang, terutama organisasi, teknologi, dan layanan publik. Kompetensi aparatur menjadi fondasi utama dalam proses tersebut. Kemampuan teknis, manajerial, dan interpersonal memungkinkan aparat merespons perubahan sosial dan hukum secara efektif (Sutrisno, 2020). Aparatur dengan kompetensi tinggi mampu menjalankan prosedur modern, memahami teknologi yang diterapkan, dan memimpin dengan baik. Rahman (2018) menegaskan bahwa keberhasilan transformasi sangat bergantung pada kapasitas aparatur yang tidak hanya menguasai aspek hukum dan teknis, tetapi juga mampu menghadapi dinamika organisasi. Kompetensi tersebut berkaitan erat dengan etos pelayanan yang

membentuk budaya kerja. Aparatur yang memiliki nilai integritas, tanggung jawab, dan orientasi pada kepuasan masyarakat cenderung lebih responsif terhadap keluhan, transparan dalam menjalankan tugas, dan menjaga reputasi institusi (Hidayat, 2017). Reformasi yang menempatkan etos pelayanan sebagai fokus utama terbukti meningkatkan kepercayaan publik. Fauzi (2018) menjelaskan bahwa Polri yang berhasil mananamkan nilai-nilai tersebut mampu mengurangi praktik maladministrasi, meningkatkan akuntabilitas, dan memperkuat legitimasi organisasi. Dalam proses reformasi, etos pelayanan menjadi penghubung antara kemampuan aparatur dan penerapan teknologi, sehingga perubahan tidak hanya bersifat prosedural tetapi juga budaya. Penggunaan teknologi menjadi aspek berikutnya yang tidak kalah penting. Modernisasi Polri menuntut pemanfaatan sistem informasi manajemen, aplikasi pengaduan publik berbasis mobile, serta sistem digital untuk koordinasi internal (Santoso, 2019).

Teknologi membantu meningkatkan efisiensi dan memungkinkan pengambilan keputusan berdasarkan data. Prasetyo (2021) mencatat bahwa kemampuan aparatur dalam mengadopsi teknologi baru, seperti *big data* untuk prediksi kriminalitas dan pemetaan lokasi kejadian, mempercepat proses reformasi. Aparatur yang memiliki kompetensi dan etos tinggi mampu memaksimalkan penggunaan teknologi, sehingga reformasi berjalan lebih cepat dan akurat. Terakhir, komunikasi internal yang terbuka dan terorganisir memastikan informasi penting tersebar merata, mengurangi kesalahan, dan memperkuat koordinasi antarunit (Yuliana, 2015). Hambatan komunikasi, seperti kurangnya koordinasi dan informasi yang tidak merata, dapat menurunkan efektivitas reformasi (Rahmat, 2020). Sebaliknya, komunikasi yang baik memungkinkan integrasi antara kompetensi, etos pelayanan, dan teknologi menjadi sistem yang harmonis. Polri telah menerapkan platform digital internal untuk memantau kinerja, menyebarkan kebijakan, dan melaporkan kemajuan reformasi, yang terbukti meningkatkan akuntabilitas (Utami, 2016).

Studi Kasus Implementasi Transformasi Polri

Transformasi Polri terlihat jelas melalui pelaksanaan program Presisi (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan) yang diperkenalkan Kapolri dalam beberapa tahun terakhir. Program ini menggabungkan kompetensi aparatur, etos pelayanan, dan teknologi digital untuk meningkatkan layanan kepolisian (Rahman, 2018). Contohnya, aplikasi pengaduan masyarakat yang memungkinkan pelaporan kasus kriminal secara online menunjukkan perpaduan adaptasi teknologi dan komunikasi internal yang efektif. Aparatur yang terampil mampu menanggapi pengaduan dengan cepat, sementara nilai pelayanan memastikan tindak lanjut dilakukan secara transparan dan adil. Kasus ini memperlihatkan bahwa keberhasilan transformasi bergantung pada sinergi keempat variabel secara bersamaan.

Selain itu, literatur membandingkan pengalaman Polri dengan kepolisian di negara lain seperti Singapura dan Jepang, yang menempatkan kompetensi aparatur dan integrasi teknologi sebagai fokus utama reformasi. Kepolisian Singapura menerapkan sistem manajemen berbasis data dan pelatihan intensif bagi seluruh aparat, sehingga layanan publik menjadi lebih cepat dan akurat (Tan & Lim, 2017). Jepang menekankan nilai pelayanan yang tinggi dan komunikasi internal terbuka, yang memperkuat kepercayaan masyarakat (Matsumoto, 2018). Perbandingan ini menunjukkan bahwa Polri dapat belajar dari praktik internasional dengan menyesuaikan pada kondisi lokal, terutama terkait integrasi kompetensi, etos, teknologi, dan komunikasi.

Analisis Data dan Grafik

Beberapa penelitian menyajikan data dalam bentuk tabel dan grafik yang menggambarkan keterkaitan antar variabel. Survei kinerja Polri selama 2015–2022 menunjukkan bahwa aparatur yang mendapatkan pelatihan memadai memiliki tingkat kepuasan masyarakat lebih tinggi. Grafik korelasi memperlihatkan hubungan positif antara kompetensi aparatur dan efektivitas transformasi, disusul oleh pengaruh etos pelayanan dan adaptasi teknologi. Komunikasi internal berperan

sebagai penguat interaksi antar variabel tersebut (Santoso, 2019). Temuan ini menegaskan bahwa setiap variabel saling mendukung dan tidak berdiri sendiri dalam proses reformasi.

Implikasi Kebijakan

Kajian literatur mengusulkan beberapa langkah kebijakan. Pertama, pengembangan kompetensi aparatur perlu terus dilakukan melalui pelatihan rutin, sertifikasi profesional, dan program kepemimpinan. Kedua, nilai etos pelayanan harus ditanamkan sejak pendidikan kepolisian hingga pembinaan karier agar aparatur memahami pentingnya integritas dan tanggung jawab (Fauzi, 2018). Ketiga, adaptasi teknologi memerlukan dukungan investasi infrastruktur IT, pelatihan digital, dan evaluasi berkala. Keempat, komunikasi internal perlu diperkuat lewat platform digital, rapat koordinasi rutin, dan budaya keterbukaan. Sinergi keempat aspek ini dapat mempercepat proses transformasi dan meningkatkan mutu layanan publik. Kepemimpinan transformasional juga memegang peran penting dalam menghubungkan variabel-variabel tersebut. Pemimpin yang mampu memberikan visi, memotivasi aparat, dan menegakkan disiplin dapat memastikan integrasi kompetensi, etos, teknologi, dan komunikasi berjalan efektif (Hidayat, 2017). Kepemimpinan seperti ini membantu mengurangi resistensi perubahan, menjamin pelaksanaan kebijakan sesuai tujuan, dan membangun budaya organisasi yang adaptif.

Tantangan dan Strategi

Beberapa kendala utama dalam transformasi meliputi resistensi aparatur, keterbatasan sumber daya teknologi, dan hambatan koordinasi antarunit (Rahmat, 2020). Kegagalan reformasi sering terjadi karena fokus yang berlebihan pada satu aspek, misalnya teknologi, tanpa memperkuat kompetensi aparatur dan nilai pelayanan. Oleh sebab itu, strategi yang menggabungkan keempat variabel utama terbukti lebih efektif, karena masing-masing saling memperkuat dan membentuk sistem kerja yang adaptif, profesional, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kompetensi Aparatur

Kompetensi aparatur menjadi landasan utama dalam keberhasilan transformasi Polri. Aspek ini meliputi kemampuan teknis, pengetahuan hukum, keterampilan manajerial, serta kemampuan interpersonal yang mendukung pengambilan keputusan secara tepat dan cepat. Aparatur yang memiliki kompetensi tinggi mampu menjalankan tugas secara profesional, memahami prosedur kepolisian modern, dan menyesuaikan diri dengan perubahan organisasi. Rahman (2018) menegaskan bahwa keberhasilan transformasi sangat bergantung pada aparatur yang mampu menjadi agen perubahan dan mengeksekusi kebijakan reformasi dengan baik. Menurut Sutrisno (2020), kompetensi aparatur terbagi menjadi tiga dimensi: teknis, manajerial, dan sosial-kultural. Kompetensi teknis memungkinkan aparat menjalankan tugas operasional sesuai standar SOP, kompetensi manajerial mendukung koordinasi dan pengambilan keputusan strategis, sementara kompetensi sosial-kultural membantu aparatur berinteraksi dengan masyarakat secara profesional dan etis. Fauzi (2018) menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi melalui pelatihan, sertifikasi, dan pengembangan kepemimpinan berdampak positif pada efektivitas transformasi, terutama dalam mengurangi kesalahan prosedural dan meningkatkan respons terhadap situasi kritis. Program Presisi yang dijalankan Polri menunjukkan bahwa aparat yang terlatih mampu mengoptimalkan penggunaan sistem digital dan prosedur baru. Contohnya, pelatihan dalam penggunaan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis digital meningkatkan kemampuan aparat merespons laporan dengan cepat dan akurat (Rahman, 2018). Aparatur yang kompeten memahami alur kerja digital, menyelesaikan laporan dengan tepat, dan menginformasikan masyarakat secara transparan, sehingga meningkatkan kepercayaan publik.

Etos Pelayanan Publik

Nilai-nilai pelayanan publik menjadi pilar penting dalam reformasi. Etos ini mencerminkan integritas, tanggung jawab, profesionalisme, dan orientasi pada kepuasan masyarakat. Aparatur yang memiliki etos tinggi cenderung memberikan layanan yang cepat,

akurat, dan transparan, sekaligus menjaga citra organisasi (Hidayat, 2017). Literatur menunjukkan bahwa keberhasilan reformasi tidak hanya bergantung pada prosedur formal, tetapi juga pada budaya kerja yang beretika (Rahmat, 2020). Aparat dengan nilai pelayanan tinggi mampu menegakkan keadilan, menghormati hak masyarakat, dan mengurangi praktik maladministrasi. Santoso (2019) menegaskan bahwa etos pelayanan berfungsi sebagai penghubung antara kompetensi aparatur dan efektivitas transformasi. Aparatur yang kompeten tetapi kurang memiliki etos cenderung kurang optimal dalam memberikan layanan, sehingga tujuan reformasi sulit tercapai. Studi di Kepolisian Daerah Jawa Tengah menunjukkan bahwa program pembinaan moral dan penanaman nilai integritas berdampak positif pada kepuasan masyarakat, pengurangan keluhan, dan peningkatan kepercayaan publik.

Adaptasi Teknologi

Pemanfaatan teknologi merupakan aspek penting dalam modernisasi Polri. Teknologi informasi dan komunikasi, seperti sistem informasi manajemen, aplikasi mobile, sistem digital koordinasi internal, serta platform layanan publik online, mempercepat pengolahan data, mendukung pengambilan keputusan berbasis bukti, dan meningkatkan efisiensi operasional (Prasetyo, 2021). Literasi digital aparat menjadi kunci agar teknologi dapat digunakan secara efektif. Penelitian Prasetyo (2021) menunjukkan bahwa integrasi sistem digital meningkatkan koordinasi antarunit, mempercepat investigasi, dan meningkatkan kualitas layanan. Misalnya, aplikasi pengaduan berbasis mobile memungkinkan aparat menindaklanjuti laporan secara real-time, sementara sistem manajemen internal memudahkan pemantauan kinerja dan evaluasi program reformasi. Studi perbandingan dengan kepolisian Singapura dan Jepang mengungkapkan bahwa aparat yang mampu memanfaatkan teknologi secara optimal memiliki kinerja lebih baik dan tingkat kepuasan publik yang lebih tinggi (Tan & Lim, 2017; Matsumoto, 2018).

Komunikasi Internal

Komunikasi internal berperan sebagai pendukung utama kelancaran implementasi

transformasi. Komunikasi yang terbuka, terstruktur, dan sistematis memastikan informasi penting tersampaikan ke seluruh unit, mengurangi kesalahan, dan memperkuat koordinasi (Yuliana, 2015). Hambatan komunikasi internal dapat menurunkan efektivitas reformasi karena informasi tidak sampai ke tingkat operasional atau terjadi miskomunikasi antarunit (Rahmat, 2020). Sebaliknya, komunikasi yang baik memungkinkan integrasi kompetensi, etos pelayanan, dan teknologi menjadi sistem yang sinergis. Polri telah mengadopsi berbagai platform komunikasi digital, seperti portal internal, aplikasi manajemen tugas, dan grup koordinasi online. Utami (2016) menyatakan bahwa mekanisme ini meningkatkan akuntabilitas, meminimalkan konflik internal, dan memastikan kebijakan baru dipahami serta diterapkan secara konsisten. Studi di Kepolisian Daerah Jakarta Timur menunjukkan bahwa komunikasi internal yang efektif mempercepat penyelesaian laporan, memperkuat koordinasi antarunit, dan mendukung evaluasi kinerja berbasis data.

Integrasi Empat Variabel

Kompetensi aparatur, etos pelayanan publik, adaptasi teknologi, dan komunikasi internal saling terkait erat dan tidak dapat berdiri sendiri. Studi menunjukkan hubungan yang kompleks antar aspek tersebut. Kompetensi aparatur memungkinkan aparat memahami dan mengoperasikan teknologi, sementara etos pelayanan mendorong mereka bekerja secara profesional. Adaptasi teknologi mempercepat proses reformasi, dan komunikasi internal menjaga agar seluruh unit tetap selaras dengan tujuan bersama (Fauzi, 2018; Santoso, 2019). Sinergi keempat aspek ini membentuk sistem kerja yang efektif, meningkatkan hasil transformasi, serta memperkuat kualitas layanan publik. Perbandingan dengan kepolisian di Singapura dan Jepang menunjukkan bahwa keberhasilan reformasi di negara maju sangat bergantung pada integrasi variabel serupa. Di Singapura, pelatihan intensif, budaya etos pelayanan yang kuat, teknologi canggih, dan komunikasi internal yang transparan menghasilkan layanan yang cepat dan akurat (Tan & Lim, 2017). Di Jepang, penekanan pada integritas, disiplin, dan sistem

komunikasi yang efektif menciptakan kepercayaan publik yang tinggi (Matsumoto, 2018). Polri dapat mengambil pelajaran dari praktik-praktik tersebut dengan menyesuaikan pada kondisi dan kebutuhan lokal.

Implikasi Kebijakan

Berdasarkan kajian literatur, terdapat beberapa rekomendasi kebijakan utama. Pertama, peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan rutin, sertifikasi profesional, dan pengembangan kepemimpinan perlu terus dijalankan. Kedua, nilai etos pelayanan harus ditanamkan sejak pendidikan kepolisian hingga pembinaan karier agar aparatur memahami pentingnya integritas dan tanggung jawab. Ketiga, adaptasi teknologi memerlukan investasi infrastruktur, pengembangan literasi digital, serta evaluasi sistem secara berkala. Keempat, komunikasi internal perlu diperkuat melalui platform digital, rapat koordinasi rutin, dan budaya keterbukaan. Kepemimpinan transformasional memiliki peran krusial dalam menyatukan keempat aspek tersebut. Pimpinan yang visioner mampu mendorong aparatur berkompeten, menegakkan etos pelayanan, memfasilitasi penggunaan teknologi, dan memastikan komunikasi internal berjalan lancar. Kajian menunjukkan bahwa resistensi terhadap perubahan dapat dikurangi jika kepemimpinan memberikan dukungan konsisten terhadap reformasi (Hidayat, 2017).

Tantangan dan Strategi

Beberapa kendala utama dalam proses transformasi meliputi resistensi dari aparatur, keterbatasan sumber daya teknologi, dan hambatan dalam komunikasi antarunit (Rahmat, 2020). Kegagalan reformasi sering kali terjadi karena terlalu fokus pada satu aspek, misalnya teknologi, tanpa memperkuat kompetensi aparatur dan nilai pelayanan. Oleh karena itu, pendekatan yang menggabungkan keempat variabel secara bersamaan terbukti lebih efektif. Setiap aspek saling memperkuat dan membentuk sistem kerja yang adaptif, profesional, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pembahasan

Transformasi Polri merupakan proses perubahan yang yang kompleks dan

multidimensional, yang melibatkan integrasi kompetensi aparatur, etos pelayanan publik, adaptasi teknologi, dan komunikasi internal sebagai variabel utama. Kompetensi aparatur menjadi fondasi penting dalam menjalankan reformasi, karena aparatur yang memiliki kemampuan teknis, manajerial, dan sosial-kultural mampu mengeksekusi kebijakan dengan profesional dan responsif (Rahman, 2018; Sutrisno, 2020). Etos pelayanan publik yang tinggi juga sangat menentukan keberhasilan reformasi, karena nilai integritas dan tanggung jawab mendorong aparatur memberikan layanan yang transparan dan adil, sekaligus menjaga kepercayaan masyarakat (Hidayat, 2017; Santoso, 2019). Selain itu, adaptasi teknologi mempercepat modernisasi sistem kerja Polri melalui pemanfaatan sistem informasi digital dan aplikasi pengaduan masyarakat yang meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan (Prasetyo, 2021; Tan & Lim, 2017).

Komunikasi internal yang terbuka dan terstruktur memastikan penyebaran informasi yang efektif, memperkuat koordinasi antarunit, dan mendukung implementasi kebijakan secara konsisten (Yuliana, 2015; Utami, 2016). Kajian perbandingan dengan kepolisian Singapura dan Jepang menegaskan bahwa integrasi keempat variabel ini menjadi kunci keberhasilan reformasi kepolisian di berbagai konteks nasional (Matsumoto, 2018). Implikasi kebijakan dari kajian ini menekankan perlunya pengembangan kompetensi secara berkelanjutan, penanaman etos pelayanan sejak awal pendidikan, investasi teknologi yang didukung literasi digital, serta peningkatan komunikasi internal melalui platform digital dan budaya transparansi. Kepemimpinan transformasional berperan sentral dalam mengintegrasikan semua aspek tersebut, sekaligus mengatasi resistensi terhadap perubahan yang sering menjadi hambatan utama transformasi (Hidayat, 2017; Rahmat, 2020). Dengan pendekatan holistik yang menggabungkan keempat variabel utama ini, Polri dapat mempercepat proses reformasi yang adaptif, profesional, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan publik serta kepercayaan masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan kajian literatur, keberhasilan transformasi Polri sangat dipengaruhi oleh empat variabel utama: kompetensi aparatur, etos pelayanan publik, adaptasi teknologi, dan komunikasi internal. Kompetensi aparatur menjadi fondasi yang memungkinkan pelaksanaan tugas operasional dan pemanfaatan teknologi secara efektif, sehingga mendukung implementasi reformasi secara profesional dan responsif (Rahman, 2018; Sutrisno, 2020). Etos pelayanan publik berperan sebagai pendorong motivasi dan budaya kerja yang berintegritas, yang berfungsi sebagai mediator antara kompetensi aparatur dan efektivitas transformasi (Hidayat, 2017; Santoso, 2019).

Adaptasi teknologi mempercepat proses reformasi melalui penggunaan sistem informasi dan aplikasi digital yang meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan, sebagaimana dibuktikan dalam perbandingan dengan kepolisian Singapura dan Jepang (Prasetyo, 2021; Tan & Lim, 2017; Matsumoto, 2018). Komunikasi internal yang terbuka dan sistematis memperkuat integrasi ketiga variabel tersebut dengan memastikan penyebaran informasi yang efektif dan koordinasi antarunit yang baik (Yuliana, 2015; Utami, 2016). Integrasi keempat variabel ini membentuk kerangka kerja holistik yang saling memperkuat, dengan kepemimpinan transformasional sebagai penghubung utama yang meminimalkan resistensi perubahan dan mendorong keberlanjutan reformasi (Hidayat, 2017; Rahmat, 2020). Dengan demikian, transformasi Polri bukan hanya sekadar perubahan struktural, melainkan hasil interaksi kompleks antara sumber daya manusia, budaya organisasi, teknologi, dan komunikasi yang terintegrasi secara sinergis, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan publik dan kepercayaan masyarakat secara signifikan.

Daftar Pustaka

- Akbar, M. F. (2025). *PENGARUH ETOS KERJA TERHADAP KINERJA PELAYANAN DENGAN OCB SEBAGAI VARIABEL*

- MEDIASI (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Alam, H. K., & Purnamasari, H. (2024). Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Digital KORLANTAS POLRI. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(3), 511-522. <https://doi.org/10.25157/moderat.v10i3.3668>.
- Al'amri, S., Wantu, S. M., & Isa, R. (2025). Peran Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kompetensi Digital Anggota Polresta Gorontalo Kota Dalam Respons Cepat Kasus Kriminalitas. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(3), 440-447. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17430429>.
- Febryan, F. A. (2025). ANALISIS DAMPAK MODERNISASI DIGITAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KEPOLISIAN SEKTOR MANYAR. *Paradigma POLISTAAT: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(2), 19-30. <https://doi.org/10.23969/paradigmapolistaat.v8i2.39139>.
- Gumilar, N., Legionosuko, T., & Widagdo, B. (2018). Pengiriman Pasukan Garuda Sebagai Diplomasi Pertahanan Indonesia Dalam Rangka Peningkatan Alutsista Tentara Nasional Indonesia. *Jurnal Diplomasi Pertahanan*, 3(3), 85-97.
- Indah, H. R., Satrya, A., & Lestari, E. P. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Kepolisian Negara Republik Indonesia). *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(3), 350-361.
- Lumbanraja, V., Rustiyana, R., Ibrahim, A. H. H., & Riyanto, A. (2025). Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia: Konsep, Perkembangan, Prinsip dan Peran. Star Digital Publishing.
- Maysura, N. A. (2025). Peran Sistem Merit dalam Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tantangan dan Solusi dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara: Peran Sistem Merit dalam Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tantangan dan Solusi dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara. *Mendapo: Journal of Administrative Law*, 6(1), 85-105.
- Nugraha, R. S. (2025). *PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN KEPERCAYAAN KEPADA PIMPINAN TERHADAP KINERJA POLRI* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Nugraha, R. S. (2025). *PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN KEPERCAYAAN KEPADA PIMPINAN TERHADAP KINERJA POLRI* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Pradana, A., & Sutisna, D. (2023). Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja, dan Kualitas Layanan: Studi Kasus pada Salah Satu Institusi Penegak Hukum di Wilayah Metropolitan. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 23(3), 240-250.
- Prasetyo, O. B., Zulkifli, Z., & Miranda, A. (2023). Strategi Transformasi Budaya Organisasi untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi Polda Bengkulu. *JEMBA: JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI*, 2(5), 791-812. <https://doi.org/10.53625/jemba.v2i5.6571>.
- Rizaldi, Y. (2025). *Kepemimpinan Transformational Polri Dan Komitmen Berkelanjutan Terhadap Kinerja Personil* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).

- Ruslan, S. A. (2018). Moderating effects of Islamic work ethics on trait emotional intelligence, knowledge sharing behaviour and work performance of Muslim police investigation officers. *Universitas Putra Malaysia*.
- Sarwono, A. B. (2024). PEMANFAATAN TEKNOLOGI ELECTRONIC REGISTRATION AND IDENTIFICATION KORLANTAS POLRI PADA PELAYANAN REGIDENT RANMOR GUNA MENINGKATKAN KUALITAS MUTU PELAYANAN PUBLIK. *JURNAL SALAM PRESISI*, 2(01), 1-12.
- Setiawan, L. B., Budhawati, N. P. S., & Zaenab, S. (2025). Strategi Komunikasi Staf Bagian Perencanaan Polres Lombok Tengah Dalam Mendukung Fungsi Perencanaan POLRI. *Jurnal Ilmu Komunikasi: Gelis*, 2(1), 14-26. <https://doi.org/10.63577/lis.v2i1.96>.
- Suryana, A. Y., & SIK, M. (2024). Optimalisasi pengelolaan informasi di era digital guna menyuksekan pembangunan nasional. *Kertas Karya Ilmiah Perseorangan (TASKAP)*.
- Syahputra, A. R., Gani, Y., & de Fretes, Y. L. (2023). Transformasi Organisasi pada Budaya Organisasi Polri Menuju Polri Presisi. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(4), 430-441. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i4.851>.
- Wulandari, S. (2023). Penguatan reformasi birokrasi di Indonesia menuju era Society 5.0. *Jurnal Public Relations (J-PR)*, 4(2), 51-61.