

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

DOI: <https://doi.org/10.35870/emt.v10i2.6045>

Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan, Inovasi Personel, Orientasi Pelayanan, dan Sistem *Reward Punishment* terhadap Implementasi Reformasi Polri

Novi Indah Earlyanti ^{1*}, Syafruddin ²

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

Email: noviindaearlyanti@stik-ptik.ac.id ^{1*}, syafruddin@stik-ptik.ac.id ²

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan, inovasi personel, orientasi pelayanan, dan sistem reward-punishment terhadap implementasi reformasi Polri. Transformasi institusi kepolisian membutuhkan penguatan kapasitas anggota melalui pendidikan dan pelatihan yang sistematis, penerapan inovasi dalam tugas kepolisian, fokus pada orientasi pelayanan publik, serta mekanisme penghargaan dan sanksi yang adil. Metode penelitian menggunakan pendekatan literature review, dengan menelaah 50 artikel ilmiah, jurnal nasional dan internasional, serta laporan resmi Polri selama 10 tahun terakhir (2015–2025). Hasil kajian menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan meningkatkan kompetensi teknis dan manajerial aparatur, sementara inovasi personel mendorong kreativitas dan efisiensi dalam tugas operasional. Orientasi pelayanan publik memperkuat budaya organisasi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan sistem reward-punishment memastikan kepatuhan anggota terhadap standar prosedur dan kode etik. Integrasi keempat variabel ini berkontribusi signifikan terhadap keberhasilan implementasi reformasi Polri. Kajian literatur juga menekankan perlunya perencanaan pendidikan yang berbasis kebutuhan organisasi, penguatan inovasi dalam operasional, peningkatan orientasi layanan, dan penerapan sistem reward-punishment yang transparan dan adil. Temuan ini memberikan dasar bagi pengambil kebijakan Polri untuk merancang strategi reformasi yang lebih efektif, adaptif, dan berkelanjutan, sehingga meningkatkan profesionalisme, akuntabilitas, dan kepercayaan publik terhadap institusi.

Kata kunci: Pendidikan Dan Pelatihan; Inovasi Personel; Orientasi Pelayanan; Reward-Punishment; Implementasi Reformasi Polri.

Abstract. This study aims to analyze the influence of education and training, personnel innovation, service orientation, and reward-punishment system on the implementation of reform in the Indonesian National Police (Polri). Institutional transformation requires strengthening the capacity of officers through systematic education and training, fostering innovation in policing tasks, focusing on public service orientation, and implementing fair reward and punishment mechanisms. The study employs a literature review method, reviewing 50 scholarly articles, national and international journals, and official Polri reports over the last ten years (2015–2025). The findings indicate that continuous education and training enhance technical and managerial competence, while personnel innovation promotes creativity and operational efficiency. Service orientation reinforces an organizational culture that is responsive to public needs, and the reward-punishment system ensures compliance with procedural and ethical standards. The integration of these four variables contributes significantly to the success of reform implementation. The literature emphasizes the need for education planning based on organizational needs, fostering operational innovation, enhancing service orientation, and applying a transparent and fair reward-punishment system. These findings provide a foundation for policymakers to design more effective, adaptive, and sustainable reform strategies, improving professionalism, accountability, and public trust in the institution.

Keywords: Education And Training; Personnel Innovation; Service Orientation; Reward-Punishment; Polri Reform Implementation.

Pendahuluan

Pelaksanaan reformasi di Polri merupakan agenda strategis yang bertujuan memperkuat profesionalisme, akuntabilitas, serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Transformasi ini tidak sekadar merombak struktur dan prosedur, melainkan juga menuntut peningkatan kapasitas anggota melalui pendidikan dan pelatihan yang terencana, pengembangan inovasi, penekanan pada pelayanan publik, serta penerapan mekanisme penghargaan dan sanksi yang efektif (Santoso, 2019). Pendidikan dan pelatihan menjadi instrumen utama dalam meningkatkan kemampuan teknis, manajerial, dan sosial budaya aparat kepolisian. Melalui program pendidikan formal, pelatihan teknis, dan pembinaan kepemimpinan, anggota Polri memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai tugas, prosedur, serta nilai-nilai organisasi (Dewi, 2017; Hidayat, 2017). Penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa aparat yang secara rutin mengikuti program pembelajaran mampu menghadapi kompleksitas tugas, beradaptasi dengan kemajuan teknologi, dan menginternalisasi budaya kerja baru (Rahman, 2018).

Selain aspek pendidikan, inovasi personel memegang peran penting dalam proses reformasi. Inovasi tersebut dapat berupa pengembangan metode kerja, pemanfaatan teknologi operasional, sistem manajemen kasus, maupun strategi pelayanan publik yang lebih efisien. Personel yang menunjukkan kemampuan berinovasi cenderung memiliki kreativitas, fleksibilitas, dan kemampuan pemecahan masalah yang tinggi. Studi Eka (2021) mengungkapkan bahwa inovasi personel berpengaruh positif terhadap efisiensi operasional, pengurangan kesalahan prosedural, serta peningkatan respons terhadap kebutuhan masyarakat. Penekanan pada orientasi pelayanan mengarahkan institusi untuk memberikan layanan yang memenuhi harapan masyarakat secara profesional dan transparan. Aparat dengan orientasi pelayanan yang kuat menunjukkan sikap komunikatif dan responsif dalam menjalankan tugasnya (Budianto, 2018). Strategi pelatihan yang berbasis interaksi dengan masyarakat menjadi elemen penting

dalam membentuk konsistensi layanan. Bukti dari studi internasional menegaskan bahwa orientasi pelayanan yang efektif meningkatkan kepercayaan publik, partisipasi masyarakat, dan reputasi positif institusi kepolisian (Tan & Lim, 2017). Mekanisme reward-punishment berfungsi sebagai penguatan perilaku yang diharapkan sekaligus penegak disiplin organisasi. Penghargaan yang tepat dapat meningkatkan motivasi, produktivitas, dan loyalitas anggota, sedangkan sanksi yang diterapkan secara adil mampu menekan pelanggaran prosedur dan etika. Literatur menunjukkan bahwa penerapan sistem ini secara transparan dan konsisten memperkuat kepatuhan, menjaga integritas organisasi, serta mempercepat penerimaan nilai-nilai reformasi (Matsumoto, 2018; Rahmat, 2020). Keempat aspek tersebut pendidikan dan pelatihan, inovasi personel, orientasi pelayanan, dan reward-punishment berinteraksi membentuk fondasi strategis dalam pelaksanaan reformasi Polri. Pendidikan dan pelatihan membangun kapasitas dasar, inovasi mendorong kreativitas, orientasi pelayanan mengarahkan fokus pada kebutuhan masyarakat, dan sistem penghargaan serta sanksi menjaga konsistensi perilaku. Berbagai kajian nasional dan internasional menegaskan bahwa keberhasilan reformasi institusi kepolisian sangat bergantung pada integrasi aspek-aspek tersebut (Fauzi, 2018; Hartono, 2020). Pendekatan kajian pustaka yang diambil dalam penelitian ini memungkinkan integrasi temuan dari berbagai sumber untuk memahami hubungan antar variabel dan implikasinya terhadap pelaksanaan reformasi. Dengan cara ini, penelitian dapat mengidentifikasi strategi efektif, praktik terbaik, serta tantangan dalam penguatan kapasitas sumber daya manusia dan budaya organisasi. Hasil kajian diharapkan menjadi acuan bagi pembuat kebijakan dalam merancang program reformasi yang lebih terstruktur, berbasis bukti, dan berkelanjutan.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kajian pustaka untuk menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan, inovasi personel, orientasi pelayanan, serta mekanisme reward-punishment terhadap pelaksanaan reformasi

Polri. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengumpulan, perbandingan, dan sintesis temuan dari berbagai studi terdahulu, jurnal nasional dan internasional, serta dokumen resmi Polri selama periode 2015 hingga 2025. Metode ini efektif dalam memahami pengaruh faktor-faktor internal terhadap keberhasilan reformasi institusi kepolisian (Fauzi, 2018; Santoso, 2019). Tahap awal penelitian meliputi identifikasi literatur melalui basis data akademik seperti Google Scholar, Scopus, Sinta, dan portal jurnal universitas. Kata kunci yang digunakan mencakup “education and training Polri”, “personnel innovation”, “service orientation”, “reward-punishment system”, “Polri reform implementation”, serta variasi istilah terkait. Literatur yang dikaji terdiri atas artikel penelitian empiris, tinjauan pustaka, laporan institusi, dan publikasi resmi Polri yang relevan dengan fokus penelitian. Kriteria inklusi meliputi: (1) publikasi dalam rentang waktu 2015–2025, (2) relevansi dengan variabel penelitian, (3) keberadaan data empiris atau analisis teoritis yang valid, dan (4) ketersediaan dalam bahasa Indonesia atau Inggris. Literatur yang tidak memenuhi kriteria tersebut atau berfokus pada sektor non-kepolisian dikeluarkan dari kajian (Rahman, 2018; Prasetyo, 2021).

Tahap berikutnya adalah seleksi dan pengelompokan literatur berdasarkan tema utama: pendidikan dan pelatihan, inovasi personel, orientasi pelayanan, dan reward-punishment. Data kemudian disajikan dengan merangkum temuan utama, membandingkan hasil penelitian terdahulu, serta mengidentifikasi tren, celah penelitian, dan konsistensi temuan. Pada tahap akhir, peneliti menarik kesimpulan dengan mengamati pola hubungan antarvariabel dan implikasinya terhadap pelaksanaan reformasi Polri (Rahmat, 2020; Dewi, 2017). Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dengan menggabungkan hasil penelitian empiris, laporan institusi, dan publikasi akademik. Pendekatan ini menjamin bahwa kesimpulan yang dihasilkan mencerminkan konsensus temuan dalam literatur, bukan sekadar pandangan tunggal. Analisis dilakukan secara kualitatif dengan

fokus pada sintesis, interpretasi, dan evaluasi relevansi temuan terhadap tujuan penelitian. Melalui metode ini, penelitian berhasil mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi pelaksanaan reformasi Polri dan memberikan rekomendasi berbasis bukti untuk memperkuat pendidikan dan pelatihan, inovasi personel, orientasi pelayanan, serta mekanisme reward-punishment yang efektif. Temuan ini diharapkan menjadi panduan strategis bagi pembuat kebijakan dalam merancang program reformasi yang adaptif, berkelanjutan, serta mampu meningkatkan profesionalisme dan kepercayaan publik terhadap Polri.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Pelaksanaan reformasi Polri menuntut perubahan menyeluruh pada struktur, prosedur, dan perilaku anggota. Keberhasilan reformasi tidak hanya bergantung pada kebijakan dari atas, melainkan juga pada kapasitas individu, inovasi, orientasi pelayanan, serta mekanisme penghargaan dan sanksi yang diterapkan di tingkat operasional. Berdasarkan telaah literatur, empat faktor utama berperan dalam proses ini: pendidikan dan pelatihan, inovasi personel, orientasi pelayanan, dan sistem reward-punishment. Keempat faktor tersebut saling berinteraksi membentuk budaya organisasi yang adaptif, profesional, dan berfokus pada masyarakat (Fauzi, 2018; Santoso, 2019).

Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan fondasi dalam membangun kompetensi anggota Polri. Aparatur yang mengikuti pendidikan formal, pelatihan teknis, dan pembinaan kepemimpinan mampu memahami prosedur, teknologi, dan nilai organisasi secara menyeluruh (Dewi, 2017). Program yang terstruktur mencakup aspek hukum, manajemen operasional, etika, komunikasi publik, dan teknologi informasi. Rahman (2018) menunjukkan bahwa aparat yang secara rutin mengikuti pelatihan memiliki kemampuan lebih baik dalam pengambilan keputusan, adaptasi terhadap sistem digital, dan penerapan praktik kerja yang sesuai dengan nilai reformasi.

Pelatihan yang menitikberatkan pada pengembangan kepemimpinan juga meningkatkan kemampuan anggota dalam memimpin tim, berkolaborasi lintas unit, serta mengelola konflik. Hal ini penting mengingat reformasi Polri menuntut responsivitas terhadap masyarakat dan penyelesaian kasus secara profesional. Hartono (2020) menyatakan bahwa pelatihan berkelanjutan mendorong internalisasi nilai reformasi dalam perilaku sehari-hari, sehingga perubahan budaya dan prosedur berjalan selaras. Selain aspek teknis, pendidikan dan pelatihan juga membentuk kesadaran etis dan budaya organisasi. Aparatur yang mendapatkan pembekalan mengenai kode etik, orientasi pelayanan, dan standar profesional lebih mampu menerapkan reformasi secara konsisten, mengurangi pelanggaran prosedur, serta meningkatkan kepercayaan publik (Matsumoto, 2018).

Inovasi Personel

Inovasi personel mencakup kemampuan anggota Polri dalam mengembangkan metode kerja baru, mengadopsi teknologi, dan menyusun strategi operasional yang lebih efisien. Aparatur yang inovatif dapat menyesuaikan diri dengan tantangan modern, termasuk digitalisasi layanan, manajemen kasus berbasis data, dan pelayanan yang cepat dan akurat (Eka, 2021; Jaya, 2017). Kajian menunjukkan bahwa inovasi personel meningkatkan efektivitas kerja, mengurangi kesalahan prosedural, dan meningkatkan produktivitas unit. Aparatur yang diberi ruang untuk berinovasi cenderung lebih termotivasi, kreatif, dan mampu menghadapi dinamika lingkungan. Contohnya, Budianto (2018) menegaskan bahwa unit kepolisian yang mendorong inovasi mempercepat pelaksanaan reformasi, khususnya dalam pelayanan publik berbasis teknologi. Studi kasus di Kepolisian Daerah Jakarta dan Jawa Barat memperlihatkan bahwa inovasi seperti aplikasi digital untuk laporan masyarakat, sistem manajemen kasus elektronik, dan pemetaan patroli mempercepat respons terhadap kebutuhan publik. Selain itu, inovasi mendorong anggota berpikir kritis, mencari solusi alternatif, dan menyesuaikan prosedur lama dengan standar reformasi baru (Fadhil, 2016).

Orientasi Pelayanan

Orientasi pelayanan menempatkan kepuasan masyarakat dan kualitas layanan sebagai prioritas utama. Aparatur dengan orientasi pelayanan tinggi menunjukkan sikap profesional, komunikatif, transparan, dan responsif terhadap keluhan masyarakat (Budianto, 2018; Dewi, 2017). Santoso (2019) menegaskan bahwa orientasi pelayanan berperan penting dalam membangun budaya organisasi yang adaptif, di mana aparat berupaya memenuhi ekspektasi publik sambil menjaga integritas dan prosedur. Literatur internasional menyoroti orientasi pelayanan sebagai faktor utama dalam peningkatan kepercayaan publik. Studi Tan & Lim (2017) di Singapura menunjukkan bahwa kepolisian yang mengedepankan pelayanan publik memiliki citra positif, tingkat kepuasan masyarakat lebih tinggi, serta resistensi internal terhadap reformasi yang lebih rendah. Orientasi pelayanan yang kuat juga mendorong aparat mengutamakan etika, kolaborasi, dan inovasi dalam pelaksanaan tugas. Integrasi orientasi pelayanan dengan pendidikan, pelatihan, dan inovasi memungkinkan anggota Polri menjalankan tugas dengan standar tinggi. Aparatur yang paham prosedur dan memiliki pelatihan komunikasi publik dapat menghadapi tekanan masyarakat dan tuntutan layanan tanpa mengorbankan integritas. Hal ini menegaskan peran orientasi pelayanan sebagai penghubung antara kompetensi, inovasi, dan keberhasilan reformasi (Matsumoto, 2018).

Sistem Reward-Punishment

Sistem reward-punishment berfungsi sebagai mekanisme penguatan perilaku yang sesuai dengan tujuan reformasi Polri. Penghargaan meningkatkan motivasi, produktivitas, dan loyalitas, sedangkan sanksi menekan pelanggaran prosedur dan etika (Rahmat, 2020). Sistem ini mencakup promosi berbasis kinerja, penghargaan atas inovasi, sanksi disiplin, serta evaluasi berkala terhadap kinerja individu dan unit. Literatur mengindikasikan bahwa penerapan mekanisme ini secara adil dan transparan meningkatkan kepatuhan anggota terhadap standar operasional dan kode etik. Aparatur yang memahami sistem penghargaan dan sanksi cenderung menyesuaikan perilaku sesuai tujuan reformasi. Hartono (2020)

menyatakan bahwa reward-punishment yang konsisten memperkuat motivasi internal, orientasi pelayanan, dan inovasi personel. Mekanisme ini juga memperkuat integrasi faktor lain. Reward-punishment yang efektif mengapresiasi keberhasilan pendidikan dan pelatihan, mendukung inovasi, serta menguatkan orientasi pelayanan.

Integrasi Empat Variabel

Keempat variable pendidikan dan pelatihan, inovasi personel, orientasi pelayanan, dan reward-punishment bersinergi membentuk sistem yang mendukung pelaksanaan reformasi Polri. Pendidikan dan pelatihan membangun kemampuan dasar, inovasi meningkatkan kreativitas dan efisiensi, orientasi pelayanan menjaga fokus pada masyarakat, dan reward-punishment memperkuat kepatuhan serta motivasi. Literatur menunjukkan bahwa integrasi aspek-aspek tersebut menghasilkan organisasi yang adaptif, responsif, dan profesional (Fauzi, 2018; Santoso, 2019). Studi kasus di berbagai wilayah Indonesia menunjukkan bahwa unit kepolisian yang mengimplementasikan keempat aspek secara simultan mencapai keberhasilan reformasi yang lebih tinggi. Aparatur mampu menerapkan prosedur baru, mengadopsi teknologi digital, berinovasi dalam pelayanan, dan menyesuaikan perilaku dengan nilai reformasi. Kajian juga menekankan pentingnya monitoring, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan untuk menjaga kesinambungan reformasi.

Implikasi Kebijakan

Berdasarkan hasil kajian, beberapa rekomendasi praktis bagi Polri meliputi:

- 1) Menyusun program pendidikan dan pelatihan yang terstruktur dan disesuaikan dengan kebutuhan organisasi.
- 2) Mendorong inovasi personel melalui kebijakan yang fleksibel, dukungan teknologi, dan ruang eksperimen.
- 3) Memperkuat orientasi pelayanan melalui pelatihan komunikasi publik, standar layanan, dan keterlibatan masyarakat.
- 4) Menerapkan sistem reward-punishment yang transparan, adil, dan konsisten untuk memperkuat kepatuhan dan motivasi.

Pendekatan terpadu ini diperkirakan dapat mempercepat pelaksanaan reformasi, meningkatkan profesionalisme, serta memperkuat kepercayaan publik secara berkelanjutan.

Pembahasan

Pelaksanaan reformasi Polri menuntut perubahan menyeluruh dalam struktur, prosedur, dan perilaku anggota. Keberhasilan reformasi tidak hanya bergantung pada kebijakan dari tingkat atas, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kapasitas individu, inovasi, orientasi pelayanan, serta mekanisme penghargaan dan sanksi yang diterapkan secara konsisten di lapangan. Fauzi (2018) dan Santoso (2019) menegaskan bahwa empat variabel utama pendidikan dan pelatihan, inovasi personel, orientasi pelayanan, dan sistem reward-punishment berperan penting dalam membangun budaya organisasi yang adaptif dan profesional. Pendidikan dan pelatihan menjadi fondasi utama dalam meningkatkan kompetensi teknis, manajerial, serta kesadaran etis anggota Polri. Dewi (2017) dan Rahman (2018) menunjukkan bahwa aparat yang rutin mengikuti pendidikan dan pelatihan mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan tugas yang semakin kompleks dan perubahan teknologi, sekaligus menginternalisasi nilai-nilai reformasi dalam praktik kerja sehari-hari. Selain itu, inovasi personel berfungsi sebagai pendorong kreativitas dan efisiensi operasional.

Penelitian Eka (2021) dan Budianto (2018) mengindikasikan bahwa aparat yang diberi ruang untuk berinovasi mampu mengembangkan metode kerja baru dan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Studi kasus di Kepolisian Daerah Jakarta dan Jawa Barat oleh Fadhil (2016) memperlihatkan bahwa inovasi seperti sistem manajemen kasus elektronik dan aplikasi laporan masyarakat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan efektivitas kerja. Orientasi pelayanan juga menjadi aspek krusial; Budianto (2018) dan Santoso (2019) menekankan bahwa aparat dengan sikap pelayanan yang kuat lebih mampu memenuhi ekspektasi masyarakat dengan tetap menjaga integritas dan transparansi.

Tan & Lim (2017) dalam studi internasionalnya menambahkan bahwa orientasi pelayanan yang baik berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik dan mengurangi resistensi internal terhadap perubahan. Mekanisme reward-punishment melengkapi faktor-faktor tersebut dengan memperkuat perilaku yang sesuai dengan tujuan reformasi. Rahmat (2020) dan Hartono (2020) menegaskan bahwa sistem penghargaan yang adil dan sanksi yang konsisten meningkatkan motivasi, loyalitas, serta kepatuhan anggota terhadap standar operasional dan kode etik. Mekanisme ini juga memperkuat integrasi antara pendidikan, inovasi, dan orientasi pelayanan sehingga reformasi dapat diwujudkan secara nyata dalam perilaku anggota Polri (Fauzi, 2018). Studi-studi tersebut secara kolektif menunjukkan bahwa keberhasilan reformasi Polri sangat bergantung pada sinergi keempat variabel ini, yang apabila diterapkan secara simultan akan membentuk organisasi yang adaptif, responsif, dan profesional, serta mampu mempertahankan kepercayaan publik dalam jangka panjang.

Kesimpulan

Berdasarkan kajian literatur, implementasi reformasi Polri sangat dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu pendidikan dan pelatihan, inovasi personel, orientasi pelayanan, dan sistem reward-punishment. Pendidikan dan pelatihan berfungsi sebagai fondasi dalam membangun kapasitas teknis, manajerial, dan sosial-kultural anggota Polri. Aparatur yang mengikuti pendidikan formal dan pelatihan berkelanjutan mampu memahami prosedur baru, menguasai teknologi informasi, serta menginternalisasi nilai-nilai organisasi secara konsisten. Program pelatihan yang mencakup kepemimpinan, hukum, etika, dan pelayanan publik meningkatkan kemampuan anggota dalam berkolaborasi, mengambil keputusan strategis, dan menginternalisasi budaya reformasi (Dewi, 2017; Rahman, 2018). Inovasi personel menjadi pendorong utama kreativitas, fleksibilitas, dan efisiensi operasional. Aparatur yang mampu berinovasi dalam metode kerja, pemanfaatan teknologi, dan strategi pelayanan menunjukkan peningkatan responsivitas terhadap tuntutan masyarakat.

Penelitian mengonfirmasi bahwa inovasi personel menurunkan kesalahan prosedural, meningkatkan produktivitas unit, dan mempercepat adopsi reformasi di seluruh tingkatan organisasi (Eka, 2021; Fadhil, 2016). Hal ini menegaskan bahwa inovasi bukan sekadar kemampuan individu, melainkan elemen strategis dalam transformasi institusi kepolisian. Orientasi pelayanan menitikberatkan pada kepuasan masyarakat dan kualitas layanan publik. Aparatur dengan orientasi pelayanan tinggi menampilkan sikap profesional, transparan, dan komunikatif. Literatur menegaskan bahwa orientasi pelayanan memperkuat integrasi antara kompetensi, inovasi, dan kepatuhan terhadap nilai-nilai reformasi. Aparatur yang memahami pentingnya pelayanan publik mampu mengelola ekspektasi masyarakat, membangun kepercayaan, dan meningkatkan citra institusi (Budianto, 2018; Tan & Lim, 2017).

Sistem reward-punishment berperan sebagai mekanisme penguatan perilaku sesuai dengan tujuan reformasi Polri. Penghargaan memotivasi loyalitas dan produktivitas, sedangkan sanksi menekan pelanggaran prosedur dan etika. Implementasi reward-punishment yang adil dan transparan memperkuat kepatuhan anggota, mendorong inovasi, dan mendukung orientasi pelayanan. Studi menunjukkan bahwa mekanisme ini tidak hanya menegakkan disiplin, tetapi juga membangun budaya organisasi yang adaptif dan profesional (Rahmat, 2020; Hartono, 2020). Integrasi keempat variabel tersebut membentuk sistem sinergis yang mendukung implementasi reformasi Polri. Pendidikan dan pelatihan menyediakan kapasitas dasar, inovasi personel mendorong kreativitas, orientasi pelayanan memastikan fokus pada masyarakat, dan reward-punishment memperkuat kepatuhan serta motivasi. Sintesis literatur menunjukkan bahwa unit kepolisian yang menerapkan keempat aspek secara simultan mencapai keberhasilan reformasi yang lebih tinggi, mampu menghadapi dinamika sosial, dan mempertahankan profesionalisme anggota. Secara praktis, temuan ini menegaskan pentingnya penguatan program pendidikan dan pelatihan berbasis kebutuhan organisasi, pengembangan inovasi operasional, peningkatan orientasi pelayanan, serta

penerapan sistem reward-punishment yang konsisten. Pendekatan integratif ini diyakini dapat mempercepat pelaksanaan reformasi, meningkatkan profesionalisme, dan membangun kepercayaan publik secara berkelanjutan. Dengan demikian, keberhasilan reformasi Polri merupakan hasil interaksi kompleks antara kapasitas anggota, inovasi, orientasi pelayanan, dan mekanisme penguatan perilaku, bukan semata kebijakan struktural.

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 Diplomatasi 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 menyukseskan 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.