



Analysis of Digital Leadership and Police Personnel Performance in The Era of Technological Transformation

In Amur Rifqi ^{1*}

¹ STIEPARI; Jl. Lamongan Tengah No. 2, Bendan Ngisor, Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang, Jawa Tengah 50233; e-mail : amurrifqii@gmail.com

* Corresponding Author: In Amur Rifqi

Abstract: The rapid advancement of information and communication technology has compelled the Indonesian National Police (Polri) to undergo transformation through the implementation of digital leadership in order to enhance personnel performance and the effectiveness of public services. This study aims to examine the implementation of digital leadership within Polri, identify the challenges encountered during its execution, and analyze its impact on performance, service effectiveness, and personnel responsiveness in the era of digitalization. A mixed methods approach was employed, combining quantitative data collected through questionnaires with qualitative data obtained from interviews and focus group discussions (FGDs). The findings indicate that Polri has adopted digital leadership through the use of performance management applications and digital complaint systems, which contribute to the development of an adaptive and collaborative work culture. However, several challenges remain, including resistance to change, the dominance of hierarchical mindsets, limited access to digital training, and suboptimal system integration across work units. These issues have led to decreased motivation and reduced work effectiveness among personnel. Nevertheless, digital leadership has been shown to significantly improve performance, accelerate data-driven decision-making, and strengthen transparency and accountability in public service delivery. This study recommends enhancing digital competency training and improving technological integration as strategic steps to support the sustainable digital transformation of Polri.

Keywords: Digital leadership; Polri's digital transformation; personnel performance

Abstrak: Kemajuan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi menuntut Polri untuk melakukan transformasi melalui penerapan kepemimpinan digital guna meningkatkan kinerja anggota serta efektivitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi kepemimpinan digital di lingkungan Polri, mengidentifikasi berbagai tantangan dalam proses pelaksanaannya, dan menganalisis sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja, efektivitas layanan, dan responsivitas anggota di tengah arus digitalisasi. Pendekatan mixed methods digunakan dengan menggabungkan data kuantitatif dari penyebaran kuesioner dan data kualitatif melalui wawancara serta diskusi kelompok terfokus (FGD). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Polri telah mengadopsi kepemimpinan digital melalui penggunaan aplikasi sistem manajemen kinerja dan pengaduan digital, yang berkontribusi terhadap penguatan budaya kerja yang adaptif dan kolaboratif. Meski demikian, implementasinya masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain resistensi terhadap perubahan, dominasi pola pikir hierarkis, kurangnya pelatihan digital yang merata, serta belum optimalnya integrasi sistem antarunit. Faktor-faktor tersebut berdampak pada turunnya motivasi dan efektivitas kerja anggota. Meski demikian, kepemimpinan digital terbukti memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kinerja, percepatan pengambilan keputusan berbasis data, serta penguatan transparansi dan akuntabilitas layanan publik. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya penguatan pelatihan kompetensi digital dan integrasi teknologi sebagai upaya strategis untuk mendukung keberlanjutan transformasi digital Polri.

Received: 4 Juli 2025
Revised: 2 Agustus 2025
Accepted: 21 November 2025
Published: 22 November 2025
Curr. Ver.: 22 November 2025



Copyright: © 2025 by the authors.
Submitted for possible open
access publication under the
terms and conditions of the
Creative Commons Attribution
(CC BY SA) license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

Kata kunci: Kepemimpinan digital; transformasi digital Polri; Kinerja personel

1. Pendahuluan

Perubahan teknologi informasi dan komunikasi yang cepat membawa banyak perubahan yang signifikan di berbagai sektor, salah satunya pada institusi kepolisian. Era transformasi digital ini menuntut Polri untuk tidak hanya beradaptasi dengan teknologi baru, namun juga mengembangkan pola kepemimpinan yang mampu mengarahkan, memotivasi, dan membina anggotanya dalam menghadapi perubahan tersebut. Gaya kepemimpinan yang tradisional berfokus pada struktur hierarkis dan komando tunggal mulai mengalami banyak tantangan. Pada era digital, dibutuhkan sosok pemimpin yang mampu memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efektivitas kerja, komunikasi, pengambilan keputusan, serta pelayanan publik. Jika kepemimpinan Polri tidak adaptif terhadap perubahan zaman (khususnya teknologi), maka kinerja yang lamban dan kurang responsif dapat menciptakan ketidakpercayaan publik dan keresahan sosial, terlebih juga masyarakat sudah terbiasa hidup dalam sistem digital.

Kepemimpinan digital hadir sebagai model kepemimpinan yang tidak hanya menguasai teknologi, namun juga mampu menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif, adaptif, dan inovatif. Dengan adanya kepemimpinan digital, maka diharapkan mampu meningkatkan kompetensi dan motivasi sumber daya manusia. Namun, di lapangan masih banyak ditemukan berbagai kendala dalam penerapan kepemimpinan digital di tubuh Polri. Beberapa diantaranya yaitu resistensi terhadap perubahan, kurangnya pelatihan digital bagi anggota, hingga belum optimalnya penggunaan sistem informasi dalam mendukung tugas – tugas kepolisian. Kondisi ini dapat berdampak langsung pada kinerja anggota Polri, baik dari segi kecepatan respon, efektivitas pelayanan, maupun kualitas penegakan hukum. Melalui analisis terhadap kepemimpinan digital dan kinerja anggota Polri di era transformasi teknologi, diharapkan dapat ditemukan hubungan yang signifikan antara gaya kepemimpinan yang adaptif secara digital dengan peningkatan kinerja aparat kepolisian. Penelitian ini menjadi penting mengingat tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel semakin meningkat, dan Polri dituntut untuk terus melakukan inovasi sejalan dengan perkembangan zaman. Di era digital, Polri perlu mengadopsi gaya kepemimpinan yang cerdas dan kuat agar mampu menghadapi tantangan perubahan teknologi dan tuntutan masyarakat[1]

Rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagaimana penerapan kepemimpinan digital di lingkungan Polri dalam menghadapi tantangan dan perubahan di era transformasi teknologi?
- b. Apa saja kendala dan hambatan yang dihadapi Polri dalam mengimplementasikan kepemimpinan digital, serta bagaimana dampaknya terhadap kinerja anggota Polri?
- c. Sejauh mana kepemimpinan digital berpengaruh terhadap peningkatan kinerja, efektivitas pelayanan, dan responsivitas anggota Polri di era digitalisasi?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dilakukannya penelitian sebagai berikut :

- a. Mengkaji dampak kepemimpinan digital terhadap performa personel Polri di tengah era transformasi teknologi, khususnya dalam hal bagaimana gaya kepemimpinan yang responsif terhadap perkembangan teknologi dapat mendorong peningkatan efisiensi kerja, kelancaran komunikasi, ketepatan pengambilan keputusan, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat di lingkungan kepolisian.
- b. Menelusuri kendala dalam implementasi kepemimpinan digital dan pengaruhnya terhadap kinerja anggota Polri, guna merumuskan strategi penguatan kepemimpinan yang adaptif dan inovatif di era digital.

Fokus kajian pada penelitian ini adalah menganalisis kontribusi kepemimpinan digital dalam mengakselerasi kinerja anggota Polri pada era transformasi teknologi dan digitalisasi, yang menuntut respons adaptif serta inovasi berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Mengkaji bagaimana gaya kepemimpinan digital berpengaruh terhadap kelancaran komunikasi, ketepatan dalam pengambilan keputusan, dan semangat kerja anggota Polri, sehingga dapat membentuk lingkungan kerja yang mendukung kerja sama dan mampu

beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Mengidentifikasi hambatan dalam penerapan kepemimpinan digital di Polri, seperti penolakan terhadap perubahan, minimnya pelatihan teknologi, dan belum maksimalnya pemanfaatan sistem informasi untuk mendukung pelaksanaan tugas. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan model kepemimpinan digital yang relevan untuk organisasi kepolisian di Indonesia dan memberikan kontribusi praktis berupa usulan strategi bagi pimpinan Polri dan pembuat kebijakan dalam merancang serta menerapkan kepemimpinan digital yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan mutu pelayanan publik di lingkungan kepolisian.

2. Kajian Pustaka

2.1 Transformasi Teknologi

Revolusi industri 4.0 mendorong sistem otomatisasi di semua tahapan pelayanan publik melalui sistem informasi yang menggabungkan sumber daya, teknologi informasi, dan hubungan informasi[2]. Transformasi digital membutuhkan kepemimpinan yang visioner dan strategis. Pemimpin memahami teknologi dan potensinya, serta mampu memotivasi karyawan dan mengerakkan perubahan di seluruh organisasi[3]. Transformasi digital secara ekstensif dianggap sebagai pendorong perubahan dalam semua konteks, terutama dalam konteks bisnis, dan mempengaruhi semua aspek kehidupan manusia berdasarkan pemanfaatan teknologi dan digitalisasi. Teknologi digital telah mengubah sektor publik dengan memengaruhi aplikasi, proses, budaya, struktur, dan tanggung jawab serta tugas pegawai negeri[4]. Di sektor publik, transformasi digital bertujuan untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, memperkuat transparansi, serta menjawab tuntutan pelayanan masyarakat berbasis teknologi. Dalam konteks Polri, transformasi digital ditandai dengan implementasi *e-policing*, sistem pengaduan digital, dashboard kinerja elektronik, serta pemanfaatan big data untuk deteksi dini kejahatan. Namun, proses ini membutuhkan kepemimpinan yang adaptif dan inklusif, serta SDM yang melek teknologi. Tanpa dukungan dari pemimpin yang berwawasan digital, transformasi tersebut cenderung stagnan.

2.2 Kinerja

Kinerja merupakan gambaran atau refleksi dari hasil yang dicapai oleh individu maupun kelompok dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diemban. Hasil tersebut diukur berdasarkan ukuran atau standar yang berlaku di dalam masing-masing organisasi[5]. Kinerja didefinisikan sebagai hasil dari proses kerja individu dalam mencapai target yang ditetapkan organisasi. Dalam organisasi sektor publik, indikator kinerja tidak hanya mencakup output administratif, tetapi juga mencerminkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan publik[6]. Berdasarkan teori-teori di atas, dapat dirumuskan bahwa kepemimpinan digital berpengaruh positif terhadap kinerja anggota Polri, karena gaya kepemimpinan ini mendorong adopsi teknologi, meningkatkan komunikasi efektif, mempercepat pengambilan keputusan, dan membangun sistem kerja yang efisien. Transformasi digital menjadi faktor mediasi yang menghubungkan kepemimpinan dengan peningkatan kinerja, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Keterlibatan pegawai yang tinggi, didorong oleh kinerja yang kuat, juga memiliki dampak signifikan pada reputasi organisasi. Ketika karyawan memperlihatkan dedikasi dan kinerja yang luar biasa, ini menciptakan citra positif bagi perusahaan. Reputasi yang baik menjadi magnet bagi bakat-bakat baru yang ingin bergabung, sementara juga mempertahankan para pegawai yang sudah ada. Dengan demikian, kinerja pegawai yang solid bukan hanya menentukan keberhasilan operasional organisasi, tetapi juga memainkan peran penting dalam menjaga citra dan daya tarik perusahaan di mata masyarakat luas[7].

Berdasarkan teori kinerja diatas, maka kinerja merupakan cerminan dari seberapa baik individu atau kelompok menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, yang diukur berdasarkan standar tertentu dalam organisasi. Dalam sektor publik seperti Polri, kinerja tidak hanya dinilai dari hasil administratif, tetapi juga dari seberapa efisien, efektif, dan berkualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Kepemimpinan digital terbukti memiliki pengaruh positif

terhadap peningkatan kinerja anggota Polri, karena mampu mendorong pemanfaatan teknologi, mempercepat proses pengambilan keputusan, meningkatkan komunikasi, serta menciptakan sistem kerja yang lebih efisien. Transformasi digital bertindak sebagai faktor perantara (mediasi) yang memperkuat hubungan antara kepemimpinan dan kinerja, baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, kinerja yang tinggi juga berdampak besar terhadap reputasi organisasi. Pegawai yang menunjukkan dedikasi dan performa unggul dapat menciptakan citra positif, yang pada gilirannya menarik talenta baru dan mempertahankan pegawai yang sudah ada. Oleh karena itu, peningkatan kinerja bukan hanya mendukung keberhasilan operasional organisasi, tetapi juga menjadi elemen penting dalam membangun dan menjaga reputasi institusi di mata publik.

2.3 Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah suatu proses yang melibatkan pengaruh terhadap kegiatan kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Kepemimpinan juga dapat dipahami sebagai proses pemberian makna dalam kerja sama, yang dimulai dari kemauan untuk memimpin dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan[8]. Kepemimpinan adalah sebuah ilmu yang mempelajari secara menyeluruh tentang bagaimana cara mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi orang lain agar dapat melaksanakan tugas sesuai dengan perintah yang telah direncanakan. Dengan kata lain, kepemimpinan melibatkan serangkaian keterampilan dan strategi yang digunakan oleh pemimpin untuk memastikan bahwa anggota tim atau organisasi bekerja dengan efektif, sesuai dengan tujuan dan rencana yang telah ditetapkan. Pemimpin tidak hanya bertugas memberi arahan, tetapi juga memotivasi, memberi contoh, serta mengawasi untuk memastikan keberhasilan pencapaian tujuan bersama[9]. Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi dan mendorong orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Seorang pemimpin tidak sekedar memberikan instruksi, namun juga harus tahu arah yang akan ditempuh, berjalan ke arah tersebut dan mampu menggerakkan tim dengan visi, nilai-nilai dan arah yang jelas[9]. Strategi digital adalah rencana jangka panjang untuk mengarahkan penggunaan teknologi digital demi mencapai tujuan bisnis dan operasional. Strategi ini mencakup identifikasi peluang digital, penetapan prioritas, dan alokasi sumber daya untuk inisiatif digital. Strategi digital yang efektif harus selaras dengan tujuan bisnis dan mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi dan pasar[10]

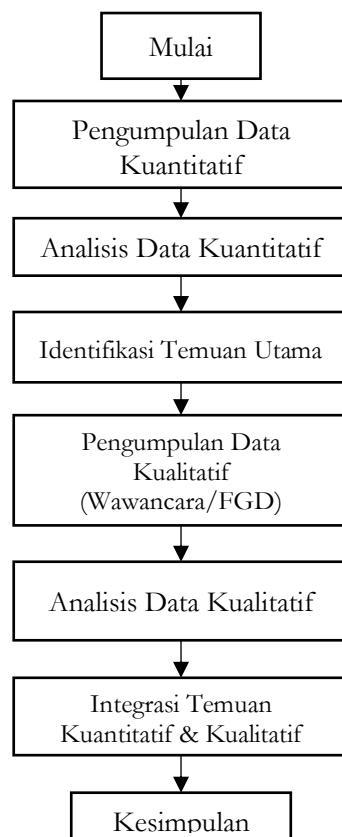
Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka kepemimpinan secara umum sebagai proses di mana seorang individu mempengaruhi, mengarahkan, dan memotivasi orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Seorang pemimpin tidak hanya memberi perintah, tetapi juga menginspirasi, memberikan arahan, serta membimbing anggota tim atau organisasi agar mereka dapat bekerja dengan maksimal dan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kepemimpinan merupakan elemen kunci dalam mencapai tujuan bersama dalam suatu organisasi, yang tidak hanya berfokus pada pemberian instruksi, tetapi juga mencakup kemampuan untuk mempengaruhi, mengarahkan, memotivasi, dan menjadi teladan bagi anggota tim. Seorang pemimpin yang efektif harus mampu membangun kerja sama yang solid, memahami visi dan nilai-nilai organisasi, serta memastikan bahwa setiap individu bekerja secara selaras untuk mencapai hasil yang diinginkan. Kepemimpinan juga menuntut konsistensi dalam pengawasan dan pengambilan keputusan, agar arah dan tujuan organisasi tetap terjaga. Dalam menghadapi era digital yang penuh perubahan cepat dan kompleksitas tinggi, kepemimpinan dituntut untuk bersifat adaptif dan visioner. Transformasi digital bukan hanya tentang penggunaan teknologi canggih, tetapi lebih pada bagaimana teknologi tersebut dapat diintegrasikan ke dalam sistem kerja organisasi untuk meningkatkan efisiensi, pelayanan, dan daya saing. Untuk itu, dibutuhkan strategi digital yang terencana dengan baik, yang mencakup identifikasi peluang digital, penetapan prioritas inisiatif, serta pengelolaan sumber daya secara efektif. Keberhasilan implementasi strategi digital sangat bergantung pada peran pemimpin dalam menerjemahkan visi digital ke dalam langkah-langkah konkret, serta dalam membangun budaya organisasi yang terbuka terhadap perubahan dan inovasi. Tanpa kepemimpinan yang kuat dan berwawasan digital, proses transformasi dapat terhambat atau bahkan gagal menjawab tantangan zaman. Oleh karena itu, sinergi antara kepemimpinan yang

kompeten dan strategi digital yang tepat menjadi fondasi utama bagi keberhasilan transformasi organisasi di era digital ini.

2.4 Penelitian Terhadulu

Hasil penelitian menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja anggota atau karyawan[11]. Digitalisasi berpengaruh positif terhadap kinerja operasional[12]. Hasil analisis penelitian menerangkan bahwa kepemimpinan digital dan dukungan organisasional memberikan dampak positif, langsung, dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan dan keterlekan kerja[13]. Berdasarkan penelitian terdahulu, menunjukkan adanya keterbatasan atau gap yang pada literatur studi sebelumnya yaitu penelitian sebelumnya cenderung fokus pada aspek teknis dan hasil kinerja, namun kurang menyoroti pengalaman, persepsi, dan proses adaptasi anggota Polri terhadap gaya kepemimpinan digital. Padahal, pemahaman mendalam tentang pengalaman anggota sangat penting untuk merancang intervensi kepemimpinan yang efektif. Minimnya eksplorasi terhadap hambatan dan resistensi internal dalam transformasi digital polri, meskipun telah diketahui ada kendala seperti resistensi terhadap perubahan dan kurangnya pelatihan digital, studi terdahulu belum banyak menggali secara mendalam bagaimana hambatan-hambatan ini muncul, bagaimana dampaknya terhadap proses transformasi, serta strategi efektif untuk mengatasinya dalam konteks kepemimpinan Polri. Hasil analisis diperoleh temuan bahwa Aplikasi pelayanan publik atau internal Polri yang tergelar di tingkat Mabes Polri maupun inovasi aplikasi pelayanan publik atau internal Polri yang tergelar di Polda dan jajaran selama ini masih berdiri sendiri dan belum saling terintegrasi, artinya semua program aplikasi yang diterapkan masih bersifat sektoral fungsional Satker saja, targetnya hanya menyangkut tugas dan tanggung jawab Satker masing - masing. Yang mana data dan informasinya belum bisa langsung dimanfaatkan Satker lainnya. Implementasi teknologi informasi dan komunikasi terpadu diuraikan berdasarkan konsep pembangunan sistem informasi berbasis TIK[14].

3. Metode Penelitian



Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *mixed method* dengan pendekatan desain sekuensial penjelasan (*explanatory sequential design*)[15] :

3.1 Pengumpulan Data Kuantitatif

Data karakteristik responden kuantitatif biasanya diperoleh melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada sejumlah anggota Polri. Data ini meliputi variabel demografis seperti usia, jenis kelamin, lama bertugas dan tingkat Pendidikan. Data ini berbentuk angka dan dapat dianalisis secara statistik untuk memberikan gambaran umum tentang profil responden serta korelasinya dengan variabel kepemimpinan digital dan kinerja. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada para responden yaitu anggota Polri. Survey mengenai Kinerja Kepemimpinan Digital di Lingkungan Polri.

3.2 Pengumpulan Data Kualitatif

Data karakteristik responden kualitatif diperoleh melalui wawancara atau diskusi kelompok terfokus (FGD) dengan sejumlah anggota Polri yang dipilih secara *purposive*. Informasi yang didapatkan mencakup pengalaman pribadi, persepsi, sikap, dan tantangan yang mereka hadapi terkait kepemimpinan digital dan penggunaan teknologi dalam tugas sehari-hari.

3.3 Teknik Analisis Data

Dalam metode *mixed methods*, analisis data dilakukan secara terpisah sesuai jenis, data kuantitatif dianalisis dengan teknik statistik untuk menguji hubungan antar variabel, sementara data kualitatif dianalisis secara mendalam dengan mengelompokkan informasi berdasarkan tema-tema utama. Selanjutnya, hasil kedua analisis tersebut diintegrasikan untuk saling melengkapi dan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang fenomena yang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggabungkan kekuatan angka dan narasi sehingga menghasilkan temuan yang valid dan kaya konteks.

4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, kepemimpinan digital di lingkungan Polri dalam menghadapi tantangan dan perubahan di era transformasi teknologi sebagai berikut :

4.1 Penerapan kepemimpinan digital di lingkungan Polri dalam menghadapi tantangan dan perubahan di era transformasi teknologi

Transformasi pelayanan publik berbasis digital merupakan upaya strategis untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan akuntabilitas layanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Perubahan ini ditandai dengan pergeseran dari sistem pelayanan manual atau konvensional menuju sistem digital yang terintegrasi, cepat, transparan, dan mudah diakses. Dalam konteks instansi pemerintahan seperti Polri, digitalisasi pelayanan mencakup berbagai aspek, mulai dari pengelolaan data secara elektronik, penggunaan aplikasi berbasis web atau mobile untuk pelaporan dan pengaduan masyarakat, hingga pemanfaatan sistem manajemen kinerja digital yang memungkinkan proses evaluasi secara real-time. Hal ini tidak hanya mempercepat alur pelayanan, tetapi juga meminimalisir praktik penyalahgunaan wewenang serta meningkatkan kepercayaan publik.

Transformasi digital juga mendorong terciptanya budaya kerja yang adaptif terhadap perubahan teknologi dan memperkuat kolaborasi antar unit kerja melalui sistem informasi yang saling terhubung. Dengan demikian, pelayanan publik yang sebelumnya bersifat birokratis dapat berkembang menjadi lebih responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Polri, transformasi digital tercermin melalui penggunaan aplikasi seperti *Sistem Manajemen Kinerja (SMK) online*, dashboard pemantauan elektronik, serta sistem pengaduan berbasis digital. Penerapan teknologi ini memungkinkan proses evaluasi dan komunikasi dilakukan secara real-time, objektif, dan berbasis data. Beberapa unit kerja yang telah mengadopsi kepemimpinan digital juga menunjukkan peningkatan efektivitas operasional dan responsivitas pelayanan publik. Meskipun memberikan banyak manfaat, pelaksanaan transformasi digital juga menghadapi beberapa

kendala, seperti resistensi terhadap perubahan di kalangan pegawai, keterbatasan infrastruktur dan jaringan di daerah tertentu, kurangnya literasi digital, khususnya di kalangan pengguna dan aparat serta perlunya pelatihan dan peningkatan kapasitas SDM secara berkelanjutan.

Kepemimpinan berbasis data dan teknologi, yang dikenal juga sebagai kepemimpinan digital, adalah pendekatan kepemimpinan yang mengandalkan pemanfaatan teknologi informasi dan data sebagai landasan utama dalam proses pengambilan keputusan, koordinasi, serta pengendalian dalam organisasi. Seorang pemimpin digital tidak hanya memiliki kemampuan teknis, tetapi juga mampu mengoptimalkan teknologi untuk menghasilkan nilai tambah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan efektivitas tata kelola pemerintahan. Penguatan transparansi dan akuntabilitas terhadap teknologi digital memberikan peluang yang luas bagi pelaksanaan pengawasan, baik secara internal maupun eksternal. Dalam hal ini, Polri mengembangkan sistem pengawasan yang melekat melalui peran aktif pimpinan serta memperkuat partisipasi masyarakat dengan menyediakan layanan berbasis digital. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan tingkat transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan kepolisian.

Untuk mengatasi tantangan dalam transformasi digital pelayanan publik, khususnya di lingkungan Polri, diperlukan upaya yang terstruktur dan menyeluruh. Salah satu tantangan utama adalah resistensi terhadap perubahan di kalangan pegawai. Hal ini dapat diatasi melalui pendekatan edukatif dan partisipatif, seperti sosialisasi manfaat digitalisasi, pelibatan pegawai sejak awal proses perubahan, serta keteladanan dari pimpinan yang mampu menunjukkan langsung manfaat penggunaan teknologi dalam tugas sehari-hari. Selain itu, keterbatasan infrastruktur dan jaringan di wilayah tertentu juga menjadi hambatan besar. Untuk mengatasinya, perlu dilakukan pemetaan wilayah dengan akses rendah terhadap teknologi, disertai kerja sama dengan pihak-pihak terkait, seperti Kementerian Komunikasi dan Informatika atau sektor swasta, guna memperluas jangkauan jaringan internet. Penggunaan aplikasi offline atau teknologi berbasis SMS juga bisa menjadi solusi alternatif bagi daerah dengan akses terbatas.

Masalah lain yang tidak kalah penting adalah rendahnya literasi digital, baik di kalangan pegawai maupun masyarakat. Solusi untuk masalah ini adalah dengan menyediakan pelatihan digital secara berkala yang sesuai dengan kebutuhan tugas masing-masing, serta melakukan edukasi publik melalui berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, radio lokal, atau forum warga. Pembentukan tim pendamping internal di setiap satuan kerja juga dapat membantu pegawai yang mengalami kesulitan teknis. Di sisi lain, peningkatan kapasitas SDM harus menjadi prioritas. Hal ini dapat diwujudkan melalui pelatihan dan sertifikasi teknologi informasi, pemberian insentif bagi inovasi digital, serta seleksi rekrutmen pegawai baru yang mempertimbangkan kompetensi digital sebagai kriteria utama.

Selanjutnya, penguatan sistem pengawasan dan akuntabilitas digital juga sangat penting untuk menjaga integritas dan meningkatkan kepercayaan publik. Integrasi sistem pengawasan digital, seperti pencatatan otomatis aktivitas dan pelacakan kinerja secara real-time, dapat membantu mengurangi penyalahgunaan wewenang. Di samping itu, partisipasi masyarakat perlu diperkuat melalui kanal pengaduan digital yang transparan dan mudah diakses. Dengan menerapkan berbagai solusi ini secara terarah dan konsisten, transformasi digital di institusi seperti Polri dapat berjalan lebih optimal, memperbaiki kualitas pelayanan publik, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian di era digital.

4.2 Kendala dan hambatan yang dihadapi Polri dalam mengimplementasikan kepemimpinan digital, dan dampak terhadap kinerja Polri

Penolakan terhadap perubahan dan pola pikir lama menjadi hambatan utama dalam penerapan teknologi dan inovasi di lingkungan kerja. Mindset lama yang mengutamakan struktur hierarkis dan komando tunggal menghambat penerapan kepemimpinan digital di Polri karena model tersebut membatasi komunikasi, inovasi, dan kolaborasi antar anggota. Kepemimpinan digital membutuhkan pola kerja yang lebih terbuka, partisipatif, dan adaptif

untuk mendukung pengambilan keputusan cepat dan berbasis data. Oleh karena itu, Polri perlu mengubah budaya organisasinya agar lebih kolaboratif dan responsif terhadap perubahan teknologi demi meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik. Dampak dari penolakan perubahan ini antara lain terhambatnya percepatan transformasi digital, menurunnya semangat kerja anggota yang belum siap beradaptasi, serta menurunnya efektivitas komunikasi dan koordinasi di dalam organisasi.

Kepemimpinan digital menuntut pendekatan yang lebih kolaboratif, terbuka, dan adaptif, di mana setiap anggota tim didorong untuk berinovasi, terlibat aktif, serta saling berbagi informasi secara cepat dan transparan. Selain itu, kepemimpinan ini juga memerlukan kemampuan pengambilan keputusan yang cepat dan berbasis data, yang hanya dapat dicapai melalui komunikasi dua arah dan kerja sama lintas fungsi. Namun, struktur organisasi yang terlalu kaku dan hierarkis sering menjadi penghambat fleksibilitas dan kecepatan respons yang dibutuhkan dalam menghadapi dinamika lingkungan kerja digital. Dampak yang muncul yaitu lambatnya proses pengambilan keputusan, karena kurangnya fleksibilitas dalam alur komunikasi dan persetujuan dan terbatasnya ruang inovasi, akibat minimnya partisipasi anggota dalam pengembangan ide atau solusi baru.

Pelaksanaan pelatihan teknologi digital bagi anggota Polri masih belum tersebar secara merata dan intensitasnya pun tergolong rendah, sehingga banyak personel belum memiliki penguasaan yang memadai terhadap teknologi informasi dan sistem digital yang diterapkan. Selain itu, belum tersedianya program pengembangan kepemimpinan yang terstruktur mengakibatkan para pimpinan belum sepenuhnya dibekali dengan keterampilan manajerial dan kompetensi digital yang diperlukan untuk menghadapi tantangan era transformasi teknologi. Dampak dari kendala ini yaitu munculnya kesenjangan kompetensi menjadi hambatan dalam pemanfaatan sistem informasi secara optimal, yang berdampak pada menurunnya kualitas pengambilan keputusan dan pelayanan kepada masyarakat.

Transformasi digital di lingkungan Polri membutuhkan pendekatan menyeluruh yang mencakup perubahan budaya, kepemimpinan, penguatan SDM, dan sistem kerja. Pertama, transformasi budaya organisasi dilakukan dengan mendorong budaya kerja yang kolaboratif dan terbuka, serta membentuk pola pikir adaptif terhadap inovasi dan digitalisasi. Kedua, penguatan kepemimpinan digital menjadi kunci melalui pelatihan berkelanjutan dan peran aktif pemimpin sebagai teladan dalam penggunaan teknologi dan pengambilan keputusan berbasis data. Ketiga, peningkatan kompetensi SDM dilakukan melalui pelatihan digital yang merata dan pembentukan tim mentor di setiap unit kerja, guna mendampingi proses adopsi teknologi. Keempat, perbaikan sistem dan proses organisasi difokuskan pada penyederhanaan prosedur kerja dan pengembangan platform digital internal untuk mendukung kolaborasi dan inovasi secara real-time. Kelima, sistem insentif dan penghargaan diperkuat untuk mendorong partisipasi aktif dalam transformasi digital, termasuk evaluasi kinerja yang mempertimbangkan aspek adopsi teknologi dan kontribusi inovatif. Terakhir, monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkelanjutan dengan mengandalkan umpan balik anggota sebagai bahan perbaikan.

4.3 Pengaruh Kepemimpinan Digital terhadap Kinerja, Efektivitas Pelayanan, dan Responsivitas Anggota Polri di Era Digitalisasi

Tabel 1. Hasil Survey Kinerja Kepemimpinan Polri

No	Aspek Penilaian	Indikator Penilaian	Percentase	Jumlah
1	Pemanfaatan Teknologi	Pimpinan menggunakan aplikasi digital untuk monitoring kinerja	72,50%	290
2	Keputusan Berbasis Data	Keputusan didasarkan pada data aktual dan sistem digital	65,80%	263
3	Komunikasi Digital	Komunikasi pimpinan dilakukan melalui media digital yang efisien	70,20%	281

4	Transparansi dan Akuntabilitas	Proses kerja dan evaluasi kinerja dilakukan secara terbuka dan jelas	68,90%	276
5	Inovasi dan Adaptasi Teknologi	Pimpinan mendorong inovasi dan penggunaan teknologi terbaru	62,40%	250
6	Dukungan terhadap Pelatihan Digital	Pimpinan mendukung pelatihan dan peningkatan kompetensi digital	58,70%	235

Berdasarkan hasil survei terhadap responden, secara umum terlihat bahwa kinerja kepemimpinan digital di lingkungan Polri sudah mulai diterapkan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Sebanyak 72,5% responden (290 orang) menyatakan bahwa pimpinan mereka telah memanfaatkan aplikasi digital, seperti dashboard elektronik dan Sistem Manajemen Kinerja (SMK) online, untuk melakukan pemantauan dan pengawasan kinerja secara *real-time*. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam proses manajerial mulai menjadi kebiasaan yang terintegrasi dalam struktur kerja. Dalam aspek pengambilan keputusan berbasis data, 65,8% responden (263 orang) menyatakan bahwa pimpinan cenderung menggunakan data sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan. Hal ini mencerminkan pergeseran pola kepemimpinan dari yang bersifat intuisi ke arah yang lebih analitis dan terukur.

Kemudian, 70,2% responden (281 orang) menilai bahwa komunikasi pimpinan melalui media digital berjalan cukup efektif. Penggunaan platform digital dianggap mempermudah koordinasi antaranggota serta mempercepat penyampaian informasi penting.

Namun, dalam hal dukungan terhadap pelatihan digital, persentasenya relatif lebih rendah, yakni 58,7% (235 orang). Ini menunjukkan bahwa meskipun penggunaan teknologi sudah dilakukan, pengembangan kompetensi digital anggota belum sepenuhnya difasilitasi secara optimal. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa 62,4% responden (250 orang) menilai pimpinan sudah mendorong inovasi, tetapi masih perlu peningkatan dari sisi pendampingan dan fasilitas pelatihan yang merata. Terakhir, dalam aspek transparansi dan akuntabilitas, sebanyak 68,9% responden (276 orang) menyatakan bahwa sistem kerja sudah cukup terbuka dan bisa dipantau melalui platform digital, meskipun terdapat ruang untuk peningkatan, terutama pada pelibatan masyarakat secara lebih aktif melalui kanal digital pengaduan atau partisipasi publik.

Pengaruh Kepemimpinan Digital terhadap Kinerja dan Pelayanan Polri

a. Peningkatan Kinerja Personel

Sebanyak 72,5% responden menyatakan bahwa pimpinan telah memanfaatkan teknologi digital untuk monitoring kinerja, yang berdampak langsung pada peningkatan disiplin dan akuntabilitas anggota. Sistem yang terintegrasi secara digital memungkinkan penilaian yang objektif dan *real-time*, sehingga mendorong personel untuk bekerja lebih optimal.

b. Efektivitas Pelayanan

70,2% responden mengakui bahwa komunikasi digital yang dilakukan oleh pimpinan membuat proses koordinasi lebih cepat dan efisien. Efektivitas ini terlihat dalam percepatan pengambilan keputusan, penyederhanaan prosedur kerja, serta distribusi informasi yang lebih merata di berbagai lini pelayanan.

c. Responsivitas Anggota terhadap Tugas dan Perubahan

Dengan 68,9% responden menilai bahwa transparansi kerja meningkat melalui sistem digital, hal ini menunjukkan bahwa anggota lebih siap merespons tugas-tugas yang diberikan secara cepat karena adanya kejelasan peran, target, dan hasil kerja yang dapat dipantau bersama. Namun, rendahnya dukungan pelatihan digital (58,7%) menjadi tantangan. Artinya, meskipun sistem sudah tersedia, tidak semua anggota siap atau mampu beradaptasi sepenuhnya, sehingga memengaruhi konsistensi responsivitas di lapangan.

5. Perbandingan

Kepemimpinan digital di Polri bertujuan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan dan kinerja. Implementasi sistem seperti SMK online memungkinkan pemantauan kinerja secara cepat dan transparan. Pimpinan digital dituntut menguasai teknologi, mendorong inovasi, dan menjamin pelayanan yang efektif dan akuntabel. Namun,

pelaksanaannya menghadapi kendala seperti resistensi terhadap perubahan, minimnya pelatihan digital, serta keterbatasan infrastruktur di daerah. Meskipun begitu, digitalisasi terbukti meningkatkan disiplin, akuntabilitas, komunikasi, serta mempercepat koordinasi dan pengambilan keputusan.

6. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan kepemimpinan digital di Polri telah berhasil meningkatkan mutu pelayanan publik, efektivitas kinerja personel, dan respons anggota melalui teknologi seperti SMK online dan komunikasi digital. Hasil ini menguatkan bahwa kepemimpinan digital mampu mendorong percepatan transformasi teknologi serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam tubuh kepolisian. Meski begitu, keberhasilan transformasi digital sangat ditentukan oleh perubahan budaya organisasi dan peningkatan kemampuan SDM melalui pelatihan yang memadai. Penelitian ini menegaskan pentingnya pengembangan kompetensi digital, penguatan infrastruktur, serta pembentukan budaya kerja yang adaptif untuk mendukung proses digitalisasi dan memperkuat kepercayaan publik terhadap Polri.

Adapun keterbatasan penelitian ini terletak pada wilayah dan jumlah sampel yang terbatas serta belum mempertimbangkan peran masyarakat dalam transformasi digital. Oleh karena itu, studi lanjutan disarankan untuk mencakup perspektif masyarakat dan mengevaluasi dampak jangka panjang digitalisasi terhadap kualitas layanan publik secara lebih luas.

Daftar Pustaka

- [1] Y. Kurniawan, "KEPEMIMPINAN PERWIRA MUDA AKADEMI KEPOLISIAN DI ERA DIGITAL MENUJU INDONESIA EMAS 2045," vol. 1, no. 1, pp. 66–80, 2025.
- [2] H. Rochmansjah and K. Karno, "The Digitalization of Public Service Assurance," *MIMBAR : Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, vol. 1, no. 36, pp. 43–52, 2020, doi: <https://doi.org/10.29313/mimbar.v36i1.5073>.
- [3] Erwin *et al.*, *Transformasi Digital*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- [4] L. Tangi, M. Janssen, M. Benedetti, and G. Noci, "Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors," *Int J Inf Manage*, 2021, doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356>.
- [5] K. Xu, "Po12," *Brachytherapy*, vol. 22, no. 5, 2023, doi: <https://doi.org/10.1016/j.brachy.2023.06.113>.
- [6] R. Setiawan and A. Nugroho, "Kepemimpinan Digital dan Kinerja ASN di Era Transformasi Digital," *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik Digital*, vol. 5, no. 1, pp. 45–59, 2023, doi: <https://doi.org/10.1234/jispd.v5i1.2023>.
- [7] A. Pratiwi, Nur Pudyastuti Hapzi, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pelatihan, dan Stres Kerja pada Kinerja Pegawai Rumah Sakit di Era Digital," *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan (JIMT)*, vol. 5, no. 2, 2023.
- [8] D. H. D. Jayanto, "Kontribusi Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Era Digital dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening," *Studi pada BPS*, vol. 5, pp. 1–15, 2023, [Online]. Available: <https://eprints.ums.ac.id/id/eprint/111598/0Ahttps://eprints.ums.ac.id/111598/2/Naskah Publikasi.pdf>
- [9] I. Fahmi, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016.
- [10] R. Mulyana, L. Rusu, and E. Perjons, "IT governance mechanisms influence on digital transformation: A systematic literature review," *27th Annual Americas Conference on Information Systems, AMCIS 2021*, pp. 0–10, 2021.
- [11] S. Selvi, U. Ubaidillah, M. Syukri, and F. Iskandar, "Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara VI Jambi," *JIMT*, vol. 5, no. 3, pp. 179–187, 2024, doi: <https://dinastirev.org/https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.
- [12] M. Putri, R. Bahas, and Z. Yomit, "Pengaruh Digitalisasi terhadap Praktik Organisasi dan Kinerja Operasi pada PT. IGP Internasional Yogyakarta," vol. 1, no. 3, 2022, [Online]. Available: <https://journal.uii.ac.id/selma/index>
- [13] N. Saputra, A. Putri, S. Danaswati, and S. Putri, "Pengaruh Kepemimpinan Digital Dan Dukungan Organisasional Terhadap Kepuasan Dan Keterlekan Kerja," *Jurnal of Business & Applied Management*, vol. 15, no. 2, pp. 113–124, 2022.
- [14] M. A. Aziz, "Tata Kelola Sumber Daya Polri Dalam Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Terpadu Di Kewilayahan," *Jurnal Litbang Polri*, vol. 24, no. 3, pp. 107–125, 2021, doi: <10.46976/.v24i3.162>.
- [15] I. Pane *et al.*, "Desain Penelitian Mixed Method (Nanda Saputra (ed); Pertama," Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021.