

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah terkait bagaimana dominasi kekuasaan dan jaringan aktor mempengaruhi implementasi POLRI Super App. Penelitian ini menganalisis distribusi kekuasaan dalam pengembangan POLRI Super App menggunakan pendekatan Policy-Network Theory (PNT), dengan fokus pada dua elemen utama, yaitu *Power Structure* dan *Interlocking Directorates*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur kekuasaan yang hierarkis dalam Polri, di mana Kapolri dan DivTIK Polri memegang kendali penuh, menjadi faktor dominan yang membentuk dinamika pengembangan aplikasi ini. Pola ini menciptakan sistem *top-down* yang efektif dalam mengoordinasikan implementasi kebijakan di tingkat strategis, tetapi juga memunculkan berbagai tantangan dalam hal responsivitas terhadap masukan dari tingkat pelaksana dan masyarakat.

Pada elemen *Power Structure*, ditemukan bahwa Kapolri sebagai Pengarah Data memiliki otoritas tertinggi dalam menetapkan arah kebijakan pengelolaan data dan pengembangan aplikasi. DivTIK Polri, sebagai Walidata, menjalankan peran penting dalam pengelolaan teknologi dan data, sementara satuan kerja (Satker) di tingkat kewilayahan bertindak sebagai produsen data. Namun, distribusi kekuasaan yang terpusat ini menyebabkan minimnya ruang bagi Satker untuk berkontribusi dalam pengambilan keputusan strategis. Hal ini sesuai dengan temuan yang menunjukkan bahwa masukan dari aktor internal di tingkat pelaksana sering kali tidak diakomodasi. Bahkan keluhan dari masyarakat yang disampaikan melalui anggota Polri di lapangan pun tidak ditindaklanjuti secara memadai, sehingga menghambat perkembangan aplikasi.

Pada elemen *Interlocking Directorates*, jaringan kerja sama dengan aktor eksternal seperti Kominfo, sektor swasta, dan perguruan tinggi terlihat terbatas. Meskipun aktor eksternal memberikan kontribusi dalam bentuk regulasi, dukungan teknis, dan masukan akademis, pengambilan keputusan sepenuhnya berada di tangan Polri, khususnya DivTIK Polri. Pola hubungan ini, meskipun memastikan kendali penuh Polri atas aplikasi, juga menimbulkan kelemahan dalam hal inovasi yang bersifat kolaboratif. Sebagai contoh, Kominfo hanya berperan sebagai fasilitator regulasi tanpa terlibat langsung dalam proses pengembangan aplikasi, sedangkan sektor swasta dan perguruan tinggi hanya memberikan dukungan teknis dan saran tanpa pengaruh signifikan dalam keputusan strategis.

Penelitian ini juga menemukan bahwa meskipun POLRI Super App dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik, berbagai kendala masih menghambat efektivitasnya. Salah satu masalah utama adalah minimnya evaluasi pelaksanaan aplikasi di tingkat pelaksana, yang menyebabkan ketidaksesuaian antara visi strategis dan implementasi di lapangan. Selain itu, banyaknya aplikasi internal yang harus digunakan oleh anggota Polri turut menambah beban kerja mereka, sementara aplikasi utama ini sering kali menerima keluhan dari masyarakat yang tidak dapat langsung direspons oleh anggota di lapangan. Hal ini menunjukkan konsekuensi dari dominasi kekuasaan yang terpusat di bagian atas pada internal Polri.

Sehingga, terlihat bahwa aspek politik dalam pengelolaan POLRI Super App sangat dipengaruhi oleh hierarki kekuasaan dan aliansi strategis. Dominasi Polri dalam proses pengambilan keputusan mencerminkan distribusi kekuasaan yang tidak seimbang, yang pada akhirnya membatasi potensi inovasi dan respons terhadap kebutuhan pengguna. Di sisi lain, lemahnya hubungan dengan aktor eksternal menunjukkan kurangnya kolaborasi yang optimal, meskipun aktor eksternal memiliki peran potensial untuk mendukung pengembangan aplikasi.

Kesimpulannya, POLRI Super App menunjukkan bahwa dominasi kekuasaan yang terlalu terpusat menjadi hambatan utama dalam menciptakan layanan publik yang efektif dan efisien. Polri perlu membuka ruang lebih besar untuk kolaborasi internal dan eksternal serta mengadopsi mekanisme evaluasi yang responsif terhadap kebutuhan pengguna aplikasi. Dengan demikian, aplikasi ini dapat menjadi alat transformasi digital yang benar-benar berdaya guna bagi masyarakat dan institusi Polri.

Disisi lain, penelitian ini masih memiliki beberapa kelemahan yang perlu dicatat seperti, penelitian ini didominasi oleh perspektif internal Polri, sehingga kurang mendalam dalam menggali pandangan dari aktor eksternal terlebih dari sektor swasta yang mungkin memiliki sudut pandang berbeda terkait pengembangan dan implementasi POLRI Super App. Lalu, penelitian ini tidak memiliki akses penuh terhadap dokumen evaluasi resmi dari Polri, sehingga analisis terkait keberhasilan aplikasi lebih banyak didasarkan pada wawancara dan observasi terbatas. Selain itu, fokus utama pada distribusi kekuasaan yang terpusat menyebabkan aspek lain, seperti inovasi teknis dan efisiensi administratif, kurang dibahas secara mendalam. Sehingga kelemahan-kelemahan ini diharapkan dapat menjadi perhatian bagi penelitian berikutnya untuk memberikan analisis yang lebih komprehensif dan seimbang.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Akademis

1. Pengembangan Penelitian Akademis:

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi sudut pandang yang berbeda, seperti melihat peran masyarakat sebagai pengguna aplikasi atau mengkaji jaringan kebijakan dari perspektif lain, seperti Public-Private Partnership Theory.

2. Studi Komparatif:

Penelitian mendatang dapat melakukan studi komparatif dengan aplikasi serupa di lembaga lain untuk memahami dinamika kebijakan digital secara lebih luas, sehingga dapat memberikan panduan praktis bagi pengembangan kebijakan berbasis teknologi.

5.2.2. Saran Praktis

1. Penguatan Koordinasi Internal:

POLRI perlu meningkatkan koordinasi internal dengan melibatkan unit kerja di semua tingkatan dalam proses pengambilan keputusan dan evaluasi kebijakan aplikasi. Hal ini dapat mengoptimalkan masukan dari aktor yang berada di garis depan pelayanan publik.

2. Peningkatan Keterlibatan Aktor Eksternal:

Hubungan dengan Kominfo, perguruan tinggi, dan sektor swasta perlu diperkuat melalui forum kolaborasi yang lebih intensif. Keterlibatan ini dapat mencakup pengembangan fitur aplikasi, interoperabilitas data, dan evaluasi efektivitas kebijakan digital.

3. Responsif Terhadap Masukan Masyarakat:

Membentuk mekanisme yang lebih efektif untuk menampung dan menindaklanjuti keluhan atau saran masyarakat terhadap aplikasi. Hal ini penting untuk meningkatkan kualitas aplikasi dan membangun kepercayaan publik.

4. Evaluasi Berkala:

POLRI perlu melaksanakan evaluasi berkala terhadap implementasi aplikasi untuk mengidentifikasi kekurangan dan peluang perbaikan. Evaluasi ini harus mencakup seluruh aktor internal dan eksternal yang terlibat