

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Teknologi telah berkembang sangat pesat dan berpengaruh terhadap sebagian besar aspek kehidupan manusia. Teknologi komputer dan informatika dirancang untuk memudahkan pekerjaan manusia agar lebih cepat dan efisien dalam menyelesaikannya. Pengolahan data yang dulunya diproses secara manual kini tidak lagi demikian, karena metode tersebut membutuhkan waktu yang lebih lama dan ketelitian yang tinggi. Sebagai solusinya, sistem kerja yang sebelumnya manual telah digantikan dengan sistem yang terkomputerisasi (Aziz et al., 2021). Teknologi tidak hanya membantu manusia dalam melakukan kegiatannya sehari-hari, tapi juga mengubah cara berbagai sektor dalam beroperasi, termasuk dalam bidang pemerintahan. Salah satu wujud pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan adalah *Electronic Government (e-government)*, yaitu penyelenggaraan layanan publik dan pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Indonesia telah berupaya untuk senantiasa meningkatkan penerapan e-government yang diperkuat dengan diterbitkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Kebijakan ini bertujuan untuk memberikan panduan bagi semua lembaga pemerintah, baik itu di tingkat pusat maupun tingkat daerah, dalam mengimplementasikan teknologi digital secara terintegrasi. Fokus kebijakan ini tidak hanya pada penyediaan infrastruktur TIK, tetapi juga pada penyusunan strategi yang sistematis agar layanan publik dapat diakses dengan lebih mudah, cepat, dan transparan oleh masyarakat. Selanjutnya, yang terbaru pemerintah mengeluarkan kebijakan mengenai *e-government* dan menjadi acuan penilaian *e-government* di Indonesia yakni melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Salah satu lembaga yang berperan aktif dalam perkembangan ini adalah Polri. Sebagai bagian dari upaya nasional untuk mengembangkan *e-government*, Polri telah mengambil langkah-langkah strategis untuk mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi

(TIK) dalam pelayanan publik. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi, sejalan dengan tujuan utama *e-government*.

DORS (*Daily Operation Reporting System*) merupakan salah satu inovasi Polri dalam merespon peraturan tersebut sekaligus sebagai upaya Polri untuk memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) Kepolisian. DORS merupakan aplikasi berbasis website yang terintegrasi langsung dengan server pusat yang dimiliki oleh Mabes Polri. Secara garis besar, aplikasi ini digunakan untuk mewujudkan pengumpulan data, pengolahan data, penyusunan laporan, dan penyajian informasi yang cepat dan tepat. Dengan DORS, Pimpinan Polri dapat dengan mudah memantau secara detail berbagai kejadian di setiap Polda, Polres, dan Polsek berdasarkan laporan yang langsung diinput ke Mabes Polri.

Aplikasi DORS dikelola oleh Sops (Staf Operasional) Polri untuk memantau kondisi keamanan dan ketertiban masyarakat (*kamtibmas*) secara *real time* melalui laporan polisi yang masuk ke sistem DORS di seluruh SPKT di Indonesia. Karena laporan polisi menjadi langkah awal dalam proses penyidikan, DORS diintegrasikan dengan aplikasi e-MP (Elektronik Manajemen Penyidikan). Semua data laporan disimpan di server e-MP, yang dikelola oleh Robinopsnal Bareskrim Polri. Data ini kemudian dapat digunakan sebagai bahan analisis untuk memprediksi potensi tindak kejahatan jika diperlukan (Sugiarto, 2021).

Sebelum diterapkannya sistem ini, proses pelaporan kegiatan dan insiden yang terjadi masih dilakukan secara manual dengan menggunakan formulir kertas, email, atau pesan singkat melalui aplikasi chat. Pendekatan manual ini menghadirkan berbagai kendala, seperti keterlambatan penyampaian laporan, kesulitan dalam menyatukan informasi dari berbagai unit, dan tingginya risiko duplikasi data. Laporan dari unit-unit seperti Polsek, Polres, hingga Polda sering kali terfragmentasi, sehingga pemantauan kegiatan operasional secara keseluruhan menjadi tidak efektif. Koordinasi antar unit juga mengalami hambatan karena keterbatasan komunikasi dan lambatnya alur pelaporan, terutama dalam penanganan situasi darurat yang membutuhkan respon cepat. Selain itu, data yang tersebar dan tidak terstruktur seringkali menyulitkan pimpinan untuk melakukan

analisis tren dan mengambil keputusan berbasis informasi yang akurat. Akibatnya, perencanaan operasional dan distribusi personel kurang optimal. Hal tersebut berdampak pada lambatnya respon terhadap gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas) yang dilaporkan.

Data empiris menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan kepolisian masih menghadapi tantangan. Berdasarkan laporan kinerja, pada tahun 2022 jumlah pengaduan masyarakat atas pelayanan kepolisian mencapai 17.116 laporan, dengan 16.585 di antaranya berhasil ditindaklanjuti. Capaian ini menunjukkan realisasi 99% atau melampaui target yang ditetapkan (110%). Akan tetapi, pada tahun 2023 terjadi penurunan signifikan. Dari total 5.370 pengaduan yang masuk, hanya 4.569 yang ditindaklanjuti, dengan realisasi 85% dari target 100%. Penurunan capaian ini mengindikasikan adanya kendala dalam konsistensi pelayanan dan tindak lanjut laporan masyarakat. Kondisi tersebut memperlihatkan perlunya sistem yang lebih andal dan terintegrasi untuk menjaga stabilitas kinerja pelayanan, di mana DORS diharapkan dapat memainkan peran penting.

Tabel 1. 1 Pengaduan atas Pelayanan Kepolisian yang Ditindaklanjuti

Tahun	Target	Realisasi	Capaian	Total Pengaduan	Jml Pengaduan Yang Ditindaklanjuti
2022	90%	99%	110%	17.116	16.585
2023	100%	85%	85%	5.370	4.569

Sumber: Rancangan Renstra Polda Jawa Barat 2025-2029 (Diolah Peneliti)

Data pada tabel tersebut menunjukkan adanya fluktuasi signifikan dalam penanganan pengaduan. Hal ini menegaskan pentingnya pemanfaatan aplikasi DORS untuk meningkatkan konsistensi, akurasi, dan kecepatan layanan kepolisian. Dengan optimalisasi penggunaan DORS, setiap pengaduan masyarakat dapat lebih mudah dipantau, ditindaklanjuti secara tepat waktu, serta direkam dalam sistem yang terintegrasi sehingga kinerja pelayanan publik kepolisian lebih terjamin keberlanjutannya.

Adanya aplikasi DORS ini, seluruh proses pelaporan dan dokumentasi kegiatan operasional kini dapat dilakukan secara terpusat dan digital. Setiap unit, mulai dari Polsek hingga Polda, dapat langsung menginput data melalui aplikasi dan

memperbaruinya secara *real time*. Informasi ini langsung tersinkronisasi dalam satu platform, sehingga pimpinan di berbagai tingkat komando dapat memonitor aktivitas harian tanpa harus menunggu laporan fisik. Selain itu, DORS dilengkapi dengan fitur notifikasi otomatis, yang membantu mempercepat koordinasi antar unit saat terjadi insiden atau kejadian darurat. Sebagai contoh, jika terjadi pencurian di sebuah kawasan industri, laporan dapat langsung dimasukkan oleh Polsek setempat dan segera diterima oleh pusat komando. Dengan demikian, pimpinan dapat langsung mengirimkan unit patroli terdekat untuk menangani kejadian tersebut tanpa penundaan. Sistem ini juga membantu dalam mendokumentasikan laporan harian secara otomatis, yang dapat dimanfaatkan untuk analisis pola kejahatan dan perencanaan operasional di masa mendatang.

Aplikasi DORS di Polda Jabar sendiri mulai diimplementasikan pada tahun 2018 menggantikan Sislaphar (Sistem Laporan Harian) yang sebelumnya hanya menginput data gangguan kamtibmas saja belum mencakup kelengkapan data seperti sekarang yang telah disempurnakan dalam satu pintu. DORS (*Daily Operation Reporting System*) Polda Jawa Barat adalah sistem berbasis web yang mendukung pelaporan dan pengelolaan operasi harian kepolisian di wilayah hukum Polda Jawa Barat. Sistem ini menyediakan informasi terkait laporan insiden atau kasus yang terjadi di wilayah hukum Polda Jawa Barat, mencakup status penanganan, dokumentasi, dan bukti pendukung. DORS juga mengelola informasi tahanan, termasuk identitas, status hukum, lokasi penahanan, dan jumlah tahanan. Selain itu, sistem ini menyediakan analisis data melalui penyajian statistik harian atau bulanan untuk memantau tren kejadian berdasarkan lokasi atau waktu. Fitur lain mencakup pengelolaan logistik operasional, pelaporan insiden darurat, dan arsip laporan yang dapat diakses untuk keperluan audit atau evaluasi.

Berdasarkan peninjauan awal penulis, implementasi penggunaan aplikasi DORS di Polda Jabar ini belum sepenuhnya optimal karena masih adanya beberapa hambatan yang ditemui. Pertama, kurang optimalnya pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan terkait penggunaan aplikasi DORS karena proses tersebut hanya dilakukan secara *online* melalui *zoom meeting* sehingga menyebabkan tidak

meratanya pemahaman bagi personel pengguna aplikasi DORS tersebut. Kedua, kendala teknis terkait server dari pusat yang masih belum siap untuk menampung pengguna dengan jumlah besar di waktu yang bersamaan sehingga menghambat proses penginputan laporan. Ketiga, adanya ketidaksesuaian antara data dalam sistem dengan kondisi di lapangan, contohnya seperti data jumlah tahanan, sebagai berikut.

Tabel 1. 2 Perbandingan Update Data Tahanan Rill dan Terinput DORS 2023

NO	SATWIL	JUMLAH TAHANAN					
		DEWASA			ANAK		
		LK	PR	JML	LK	PR	JML
1	POLRESTABES BANDUNG	24	8	32	0	0	0
2	POLRESTA BOGOR KOTA	96	7	103	0	0	0
3	POLRES BOGOR	105	3	108	0	0	0
4	POLRES SUKABUMI KOTA	79	5	84	7	0	7
5	POLRES SUKABUMI	97	1	98	1	0	1
6	POLRES CIANJUR	89	3	92	0	0	0
7	POLRES PURWAKARTA	31	0	31	0	0	0
8	POLRES KARAWANG	86	2	88	2	0	2
9	POLRES SUBANG	56	0	56	0	0	0
10	POLRES CIMAH	89	4	93	0	0	0
11	POLRESTA BANDUNG	63	7	70	0	0	0
12	POLRES SUMEDANG	43	0	43	0	0	0
13	POLRES GARUT	72	4	76	0	0	0
14	POLRES TASIKMALAYA KOTA	279	14	293	0	0	0
15	POLRES TASIKMALAYA	35	6	41	0	0	0
16	POLRES CIAMIS	42	2	44	0	0	0
17	POLRES KOTA BANJAR	16	1	17	0	0	0
18	POLRESTA CIREBON	68	2	70	2	0	2
19	POLRES CIREBON KOTA	30	4	34	0	0	0
20	POLRES MAJALENGKA	35	0	35	0	0	0
21	POLRES INDRAMAYU	91	3	94	1	0	1
22	POLRES KUNINGAN	28	0	28	0	0	0
23	POLRES PANGANDARAN	15	0	15	0	0	0
JUMLAH		1.569	76	1.645	13	0	13

NO	SATWIL	JUMLAH TAHANAN					
		DEWASA			ANAK		
		LK	PR	JML	LK	PR	JML
1	POLRESTABES BANDUNG	58	3	61	1	0	0
2	POLRESTA BOGOR KOTA	105	6	111	1	0	0
3	POLRES BOGOR	102	4	106	0	0	0
4	POLRES SUKABUMI KOTA	19	0	19	3	0	7
5	POLRES SUKABUMI	58	1	59	1	0	1
6	POLRES CIANJUR	12	0	12	0	0	0
7	POLRES PURWAKARTA	26	0	26	0	0	0
8	POLRES KARAWANG	88	1	89	2	0	2
9	POLRES SUBANG	40	1	41	2	0	0
10	POLRES CIMAH	153	5	158	2	0	0
11	POLRESTA BANDUNG	138	8	146	0	0	0
12	POLRES SUMEDANG	54	0	54	2	0	0
13	POLRES GARUT	64	4	68	0	0	0
14	POLRES TASIKMALAYA KOTA	36	1	37	0	0	0
15	POLRES TASIKMALAYA	35	6	41	0	0	0
16	POLRES CIAMIS	32	1	33	0	0	0
17	POLRES KOTA BANJAR	17	1	18	0	0	0
18	POLRESTA CIREBON	47	1	48	2	0	2
19	POLRES CIREBON KOTA	23	4	27	1	0	0
20	POLRES MAJALENGKA	33	0	33	0	0	0
21	POLRES INDRAMAYU	39	1	40	0	0	1
22	POLRES KUNINGAN	25	0	25	0	0	0
23	POLRES PANGANDARAN	21	0	21	0	0	0
JUMLAH		1225	48	1.273	17	0	17

Sumber: Polda Jabar 2023 (Diolah Peneliti)

Tabel di atas menunjukkan adanya gap data tahanan yang dimuat di aplikasi DORS dengan data rill di lapangan. Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa jumlah tahanan rill dewasa sebanyak 1.645 orang, sedangkan jumlah tahanan dewasa berdasarkan aplikasi DORS sebanyak 1.273 orang. Selanjutnya, jumlah rill tahanan anak sebanyak 13 orang, sedangkan jumlah tahanan anak pada aplikasi DORS sebanyak 17 orang.

Tabel 1. 3 Perbandingan Update Data Tahanan Riil dan Terinput DORS 2024

NO	SATWIL	JUMLAH TAHANAN					
		DEWASA			ANAK		
		LK	PR	JML	LK	PR	JML
1	POLRESTABES BANDUNG	176	19	195	3	0	3
2	POLRESTA BOGOR KOTA	102	7	109	4	2	6
3	POLRES BOGOR	54	2	56	2	0	2
4	POLRES SUKABUMI KOTA	43	0	43	1	0	1
5	POLRES SUKABUMI	68	1	69	0	0	0
6	POLRES CIANJUR	28	2	30	5	0	5
7	POLRES PURWAKARTA	57	3	60	1	0	1
8	POLRES KARAWANG	105	5	110	3	0	3
9	POLRES SUBANG	48	1	49	1	0	1
10	POLRES CIMAH	44	5	49	1	0	1
11	POLRESTA BANDUNG	158	6	164	1	0	1
12	POLRES SUMEDANG	15	2	17	0	0	0
13	POLRES GARUT	39	2	41	0	0	0
14	POLRES TASIKMALAYA KOTA	63	1	64	2	0	2
15	POLRES TASIKMALAYA	36	5	41	0	0	0
16	POLRES CIAMIS	38	2	40	0	0	0
17	POLRES KOTA BANJAR	23	2	25	1	0	1
18	POLRESTA CIREBON	67	5	72	3	2	5
19	POLRES CIREBON KOTA	64	1	65	2	0	2
20	POLRES MAJALENGKA	58	4	62	0	0	0
21	POLRES INDRAMAYU	97	10	107	5	0	5
22	POLRES KUNINGAN	31	3	34	1	0	1
23	POLRES PANGANDARAN	26	0	26	1	0	1
	JUMLAH	1440	88	1.528	37	4	41

NO	SATWIL	JUMLAH TAHANAN					
		DEWASA			ANAK		
		LK	PR	JML	LK	PR	JML
1	POLRESTABES BANDUNG	168	22	190	1	0	1
2	POLRESTA BOGOR KOTA	81	4	85	2	3	5
3	POLRES BOGOR	34	1	35	0	0	0
4	POLRES SUKABUMI KOTA	28	0	28	0	0	0
5	POLRES SUKABUMI	82	3	85	0	0	0
6	POLRES CIANJUR	42	2	44	5	0	5
7	POLRES PURWAKARTA	28	1	29	0	0	0
8	POLRES KARAWANG	63	1	64	0	0	0
9	POLRES SUBANG	44	0	44	1	0	1
10	POLRES CIMAH	58	7	65	1	0	1
11	POLRESTA BANDUNG	139	5	144	1	0	1
12	POLRES SUMEDANG	4	0	4	0	0	0
13	POLRES GARUT	57	0	57	0	0	0
14	POLRES TASIKMALAYA KOTA	48	0	48	0	0	0
15	POLRES TASIKMALAYA	16	0	16	0	0	0
16	POLRES CIAMIS	20	1	21	0	0	0
17	POLRES KOTA BANJAR	18	2	20	1	0	1
18	POLRESTA CIREBON	45	5	50	0	0	0
19	POLRES CIREBON KOTA	50	0	50	2	0	2
20	POLRES MAJALENGKA	41	0	41	0	0	0
21	POLRES INDRAMAYU	93	4	97	2	0	2
22	POLRES KUNINGAN	25	5	30	1	0	1
23	POLRES PANGANDARAN	8	0	8	1	0	1
	JUMLAH	1192	63	1.255	18	3	21

Sumber: Polda Jabar 2024 (Diolah Peneliti)

Tabel di atas menunjukkan adanya perbedaan jumlah tahanan antara data riil di lapangan dengan data yang tercatat dalam aplikasi DORS. Dari data riil, jumlah tahanan dewasa tercatat sebanyak 1.528 orang, sedangkan pada aplikasi DORS hanya tercatat 1.255 orang. Untuk kategori tahanan anak, data riil menunjukkan sebanyak 41 orang, sedangkan pada aplikasi DORS hanya tercatat 21 orang. Perbedaan data di tahun 2023-2024 tersebut, memperlihatkan adanya gap yang cukup jelas antara data faktual di lapangan dengan data digital dalam aplikasi DORS, yang berpotensi menimbulkan kendala dalam pengambilan keputusan maupun perencanaan operasional kepolisian.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dikarenakan sistem ini memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi pelaporan dan pengambilan keputusan strategis pimpinan dalam meningkatkan kamtibmas. Namun, terdapat beberapa kendala yang menghambat optimalisasi DORS tersebut seperti yang telah dipaparkan di atas. Dengan meneliti lebih lanjut, diharapkan dapat ditemukan solusi yang dapat meningkatkan

efektivitas penggunaan aplikasi DORS ini, sehingga mampu memberikan dampak positif terhadap kinerja kepolisian dalam menjaga keamanan dan ketertiban

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ditetapkan oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pemahaman program dalam penggunaan aplikasi DORS (*Daily Operation Reporting System*) di Kepolisian Daerah Jawa Barat?
2. Bagaimana tepat sasaran dalam penggunaan aplikasi DORS (*Daily Operation Reporting System*) di Kepolisian Daerah Jawa Barat?
3. Bagaimana tepat waktu dalam penggunaan aplikasi DORS (*Daily Operation Reporting System*) di Kepolisian Daerah Jawa Barat?
4. Bagaimana tercapainya tujuan dalam penggunaan aplikasi DORS (*Daily Operation Reporting System*) di Kepolisian Daerah Jawa Barat?
5. Bagaimana perubahan nyata dalam penggunaan aplikasi DORS (*Daily Operation Reporting System*) di Kepolisian Daerah Jawa Barat?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas yaitu:

1. Mengetahui dan mendeskripsikan pemahaman program dalam penggunaan aplikasi DORS (*Daily Operation Reporting System*) di Kepolisian Daerah Jawa Barat.
2. Mengetahui dan mendeskripsikan tepat sasaran dalam penggunaan aplikasi DORS (*Daily Operation Reporting System*) di Kepolisian Daerah Jawa Barat.
3. Mengetahui dan mendeskripsikan tepat waktu dalam penggunaan aplikasi DORS (*Daily Operation Reporting System*) di Kepolisian Daerah Jawa Barat.
4. Mengetahui dan mendeskripsikan tercapainya tujuan dalam penggunaan aplikasi DORS (*Daily Operation Reporting System*) di Kepolisian Daerah Jawa Barat.

5. Mengetahui dan mendeskripsikan perubahan nyata dalam penggunaan aplikasi DORS (*Daily Operation Reporting System*) di Kepolisian Daerah Jawa Barat.

D. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan menyediakan sumber informasi serta kontribusi pemikiran bagi perkembangan ilmu administrasi. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran bagi peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan kajian serupa, khususnya dalam memahami efektivitas penggunaan aplikasi DORS (*Daily Operation Reporting System*).

b. Kegunaan Praktis

1. Kegunaan bagi Polda Jabar

Penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi yang bermanfaat mengenai penggunaan aplikasi DORS (*Daily Operation Reporting System*) untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kinerja pegawai. Dengan penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi agar dapat memaksimalkan pemanfaatan penggunaan aplikasi DORS dan adanya perbaikan dalam kualitas pelayanan publik serta pengelolaan sumber daya yang lebih optimal, sehingga lembaga dapat bekerja lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Kegunaan bagi Fakultas dan Jurusan

Penelitian ini dapat menjadi tambahan literatur bagi fakultas dan jurusan terkait dalam memahami penerapan teknologi informasi di sektor publik, khususnya di bidang kepolisian. Hasil kajian ini juga dapat dijadikan bahan evaluasi dan pengembangan kurikulum pada mata kuliah yang membahas efektivitas program, reformasi birokrasi, dan sistem informasi pemerintahan. Selain itu, penelitian ini memberi gambaran nyata tentang praktik pelaporan digital, yang dapat dijadikan studi kasus dalam proses pembelajaran maupun penelitian mahasiswa berikutnya.

3. Kegunaan bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi prasyarat untuk penyelesaian tugas akhir. Dan melalui penelitian ini, penulis dapat memahami lebih dalam lagi semua ilmu dan pengetahuan yang telah dipelajari sebelumnya, dengan mengubahnya menjadi informasi faktual yang tentunya akan bermanfaat pula dalam menambah wawasan.

E. Kerangka Berpikir

Penelitian ini berfokus pada pembahasan mengenai efektivitas penggunaan aplikasi DORS di Kepolisian Daerah Jawa Barat. Aplikasi DORS dirancang untuk memenuhi standar pelaporan operasional harian yang konsisten dan akurat, sesuai dengan Perkap No. 1 Tahun 2019 yang mengatur tentang sistem, manajemen, dan standar keberhasilan operasional di lingkungan Polri.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini mencakup konsep administrasi publik dan *e-government*. Menurut (Atmosudirdjo, 1982) administrasi publik dapat diartikan sebagai administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya berbagai tujuan dan sasaran yang berkaitan dengan kenegaraan. Seiring perkembangan zaman, konsep ini mengalami transformasi menuju *e-government* sebagaimana dijelaskan oleh Falih Suaedi dan Bintoro Wardiyanto dalam (Nurwanda & Badriah, 2023), didefinisikan sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih optimal.

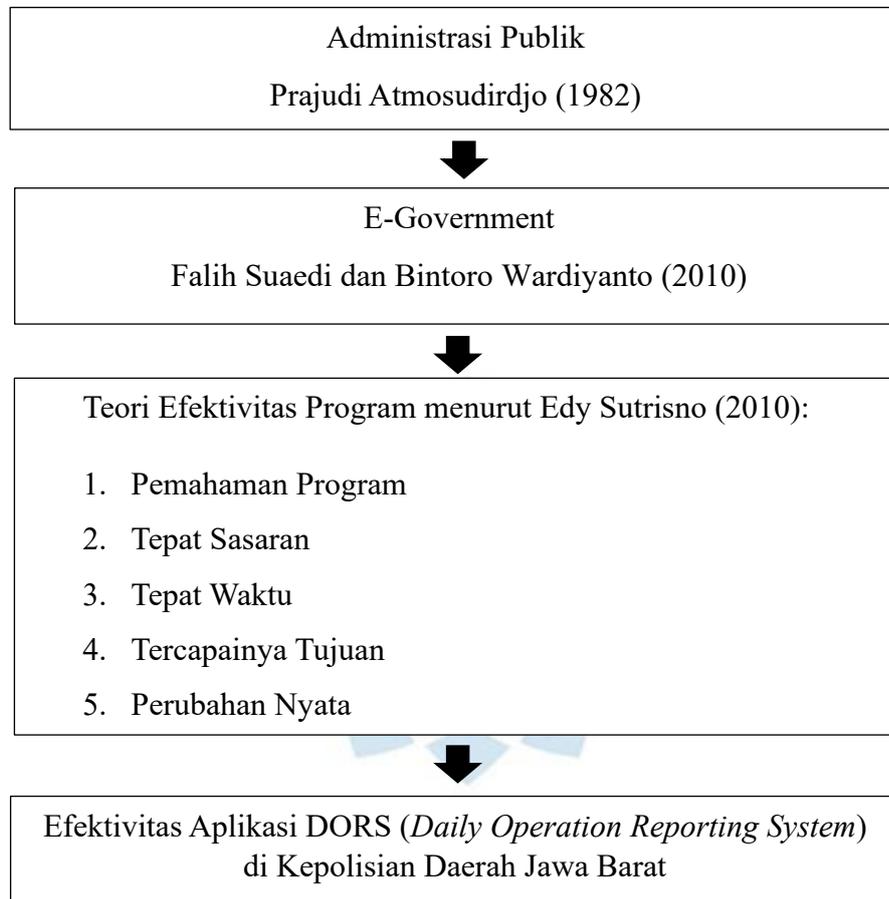
Dalam rangka menilai sejauh mana penerapan *e-government* berjalan dengan baik, penelitian ini menggunakan teori efektivitas program menurut Edy Sutrisno (2010). Efektivitas program dapat dinilai melalui beberapa indikator. Pertama, pemahaman program yang berarti sejauh mana pihak yang terlibat memahami tujuan, mekanisme, serta manfaat dari program yang dijalankan. Pemahaman yang baik akan berpengaruh terhadap kualitas pelaksanaan. Kedua, ketepatan sasaran yang menunjukkan apakah program benar-benar menyentuh pihak atau kelompok yang menjadi target utama sehingga manfaat yang dihasilkan

sesuai dengan tujuan awal. Ketiga, ketepatan waktu yang berkaitan dengan pelaksanaan program sesuai dengan jadwal atau kebutuhan operasional tanpa mengalami keterlambatan yang dapat mengurangi nilai program. Keempat, tercapainya tujuan yang berarti program mampu menghasilkan capaian sebagaimana yang telah direncanakan sejak awal. Kelima, adanya perubahan nyata yang menggambarkan dampak positif yang ditimbulkan oleh program, baik berupa peningkatan kinerja, perbaikan proses kerja, maupun peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan kerangka tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menilai efektivitas aplikasi DORS di Kepolisian Daerah Jawa Barat. Aplikasi ini sebagai bentuk implementasi e-government di lingkungan kepolisian diharapkan dapat dipahami dengan baik oleh para penggunanya, digunakan tepat sasaran sesuai kebutuhan organisasi, dilaksanakan tepat waktu sesuai dengan fungsi operasional, mampu mencapai tujuan yang diharapkan dalam mendukung kinerja pelaporan, serta membawa perubahan nyata dalam bentuk peningkatan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepolisian. Dengan demikian, kerangka berpikir ini menjadi dasar dalam menilai sejauh mana penerapan aplikasi DORS telah berjalan secara efektif dalam meningkatkan kualitas administrasi publik di bidang kepolisian.

Berikut gambaran kerangka berpikir berdasarkan pemaparan di atas:

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah Peneliti, 2025

F. Proposisi

Efektivitas Aplikasi DORS (*Daily Operation Reporting System*) sebagai inovasi sistem pelaporan operasional kepolisian harian di Polda Jawa Barat dapat dikatakan baik apabila mengacu pada lima indikator, diantaranya pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.