

BAB IV

PROFIL ORGANISASI

4.1 Peran dan Kedudukan Polda Jawa Tengah

Polda Jawa Tengah merupakan struktur kepolisian kewilayahan yang berada di bawah kendali Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), dengan mandat utama untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) di wilayah Provinsi Jawa Tengah. Sebagai representasi Polri di tingkat daerah, Polda ini menjalankan berbagai tugas penting, mulai dari penegakan hukum, pemberian perlindungan, pengayoman, hingga pelayanan kepada publik. Selain itu, Polda Jawa Tengah turut menjadi pelaksana kebijakan strategis nasional di bidang keamanan dan ketertiban masyarakat. Dalam pelaksanaan fungsinya, Polda Jawa Tengah mengoordinasikan aktivitas berbagai Polres (Kepolisian Resor) yang tersebar di seluruh kabupaten dan kota, serta menjalin sinergi dengan pemerintah daerah, aparat penegak hukum lain, dan masyarakat luas. Kolaborasi ini diperlukan untuk mewujudkan kondisi sosial yang aman dan tertib. Oleh karena itu, keberadaan Polda Jawa Tengah tidak hanya penting sebagai pelaksana teknis operasional, tetapi juga sebagai aktor utama dalam menciptakan stabilitas keamanan regional dan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian (Rahardjo, 2002; Santosa, 2016).

Sebagai pelindung masyarakat, Polda Jawa Tengah memiliki kewajiban untuk memelihara ketertiban umum melalui kegiatan preventif maupun represif. Berbagai program dan operasi dilaksanakan secara berkala untuk mencegah terjadinya tindak kejahatan, menjaga situasi kondusif, serta memastikan penegakan hukum yang berkeadilan. Selain itu, Polda juga memiliki peran dalam menangani kasus-kasus kriminal, mulai dari tindak pidana umum hingga kejahatan yang lebih kompleks, seperti kejahatan siber dan narkoba. Melalui kerja sama dengan berbagai instansi dan masyarakat, Polda berupaya menciptakan rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dalam menjalankan tugas pelayanan publik, Polda Jawa Tengah menyediakan berbagai layanan kepolisian seperti penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), serta menerima laporan atau pengaduan masyarakat. Selain itu, berbagai program pendekatan masyarakat juga diterapkan melalui kegiatan community policing yang bertujuan membangun hubungan harmonis antara polisi dan masyarakat. Dengan cara ini, Polda tidak hanya bertindak sebagai penegak hukum, tetapi juga sebagai mitra yang membantu menyelesaikan permasalahan sosial di lingkungan masyarakat. Sebagai institusi yang berada di garis depan dalam menjaga keamanan wilayah, Polda Jawa Tengah terus berupaya meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan publik. Melalui kerja sama dengan berbagai elemen masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya, Polda berkomitmen untuk menjaga ketertiban, menegakkan hukum, serta mendukung terciptanya lingkungan yang aman dan kondusif bagi seluruh masyarakat di Provinsi Jawa Tengah.

4.2 Visi, Misi, Tugas dan Fungsi Organisasi

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari situs website resmi Kepolisian Daerah Jawa Tengah, berikut ini visi, misi, tugas dan fungsi Polda Jawa Tengah:

1) Visi

"Terwujudnya Polri yang Presisi (Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan) dalam mendukung terciptanya keamanan dalam negeri yang kondusif untuk mendukung pembangunan nasional."

2) Misi

- a. Memelihara Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas) melalui kegiatan preventif, patroli, dan pengamanan di wilayah hukum Jawa Tengah.
- b. Menegakkan Hukum Secara Berkeadilan dengan mengedepankan transparansi, akuntabilitas, dan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

- c. Memberikan Perlindungan, Pengayoman, dan Pelayanan kepada Masyarakat secara responsif, profesional, dan tanpa diskriminasi.
- d. Membangun Kemitraan dengan Masyarakat dan Instansi Terkait dalam menciptakan situasi keamanan yang kondusif melalui pendekatan partisipatif.
- e. Mendukung Pembangunan Nasional dengan menjaga stabilitas keamanan yang berkelanjutan.

3) Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi

Polda Jawa Tengah memiliki tugas pokok sebagai pelaksana operasional Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) di wilayah Provinsi Jawa Tengah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, tugas utama Polda Jawa Tengah mencakup memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas), menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi Polda Jawa Tengah yaitu :

- a. Fungsi Preventif: Melaksanakan kegiatan patroli, penjagaan, pengaturan lalu lintas, serta penyuluhan masyarakat untuk mencegah terjadinya tindak kejahatan.
- b. Fungsi Represif: Melakukan tindakan penegakan hukum terhadap pelaku kejahatan melalui penyelidikan, penyidikan, dan penangkapan.
- c. Fungsi Intelijen: Mengumpulkan dan menganalisis informasi untuk mendeteksi dan mengantisipasi potensi ancaman terhadap keamanan wilayah.
- d. Fungsi Pembinaan Masyarakat (Binmas): Membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat melalui pendekatan dialogis dan program kemitraan.
- e. Fungsi Lalu Lintas: Mengatur, mengawasi, dan menindak pelanggaran lalu lintas guna mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas.

- f. Fungsi Reserse Kriminal: Menyelidiki dan menangani tindak pidana serta memberikan dukungan penyidikan dengan berbasis pada prinsip-prinsip profesionalitas.

4.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan formal yang menggambarkan bagaimana pekerjaan dalam suatu institusi dibagi, diorganisir, dan dikoordinasikan untuk mencapai tujuan bersama (Robbins & Coulter, 2016). Dalam konteks Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Polda Jateng), bentuk struktur ini dirancang berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia (Perkap), yang merujuk pada amanat Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Di tingkat daerah, Polda Jateng dipimpin oleh seorang Kepala Kepolisian Daerah (Kapolda) yang bertanggung jawab langsung kepada Kapolri, serta dibantu oleh Wakil Kepala Kepolisian Daerah (Wakapolda) dan jajaran pejabat utama (PJU) yang membantunya dalam pelaksanaan tugas operasional dan strategis institusi.

1) Pimpinan Polda Jawa Tengah

- a. Kepala Kepolisian Daerah (Kapolda) Bertanggung jawab atas seluruh kebijakan, pengelolaan, dan pengendalian operasional kepolisian di wilayah Jawa Tengah.
- b. Wakil Kepala Kepolisian Daerah (Wakapolda) Membantu Kapolda dalam mengawasi dan mengkoordinasikan tugas-tugas operasional serta administratif di Polda Jateng.

2) Pejabat Utama (PJU) Polda Jawa Tengah

a. Bidang Pembinaan (Staff Ahli dan Inspektorat Pengawasan)

- a) Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda)

Bertanggung jawab atas pengawasan dan pemeriksaan internal terhadap pelaksanaan tugas serta kinerja anggota Polda.

- b) Biro Sumber Daya Manusia (Biro SDM)
Mengelola rekrutmen, pendidikan, serta pengembangan karier anggota kepolisian.
- c) Biro Perencanaan dan Anggaran (Biro Rena)
Mengurus perencanaan strategis dan pengelolaan anggaran Polda.
- d) Biro Logistik (Biro Log)
Mengelola pengadaan dan distribusi peralatan serta fasilitas kepolisian.
- e) Biro Operasi (Biro Ops)
Menyusun dan mengendalikan operasi kepolisian di wilayah Jawa Tengah.

b. Bidang Operasional (Satuan Kerja Fungsional)

- f) Direktorat Intelijen Keamanan (Ditintelkam)
Melakukan kegiatan intelijen untuk mendeteksi dan mencegah potensi gangguan keamanan.
- g) Direktorat Reserse Kriminal Umum (Ditreskrimum)
Menangani penyelidikan dan penyidikan tindak pidana umum.
- h) Direktorat Reserse Kriminal Khusus (Ditreskrimsus)
Mengusut kejahatan khusus seperti korupsi, *cyber crime*, dan ekonomi.
- i) Direktorat Reserse Narkoba (Ditresnarkoba)
Mengawasi peredaran narkotika dan melakukan pemberantasan tindak pidana narkoba.
- j) Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas)
Mengatur dan mengawasi lalu lintas serta pelayanan SIM dan STNK.
- k) Direktorat Pengamanan Objek Vital (Ditpamobvit)
Mengamankan objek vital nasional dan aset strategis negara.
- l) Direktorat Samapta (Ditsamapta)

Melaksanakan patroli keamanan dan pengendalian massa.

m) Direktorat Polisi Air dan Udara (Ditpolairud)

Menjaga keamanan di perairan dan wilayah udara Polda Jateng.

n) Direktorat Pembinaan Masyarakat (Ditbinmas)

Membangun kemitraan dan memberikan penyuluhan kepada masyarakat.

c. Bidang Pengawasan dan Pengamanan Internal

o) Biro Pengawasan Penyidikan (Biro Wassidik)

Mengawasi proses penyidikan agar sesuai prosedur hukum.

p) Bidang Profesi dan Pengamanan (Bidpropam)

Menindak pelanggaran disiplin dan kode etik personel kepolisian.

q) Bidang Hukum (Bidhukum)

Memberikan bantuan hukum kepada personel Polda serta menangani litigasi.

r) Bidang Hubungan Masyarakat (Bidhumas)

Menjalin komunikasi dengan media dan masyarakat terkait informasi kepolisian.

s) Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (Bid TIK)

Mengelola sistem informasi, teknologi komunikasi, serta data kepolisian.

t) Bidang Keuangan (Bidkeu)

Mengelola keuangan dan administrasi anggaran kepolisian.

3) Satuan Wilayah (Satwil) di Bawah Polda Jawa Tengah

Polda Jateng membawahi sejumlah Polres/Polresta/Polrestabes yang tersebar di seluruh kabupaten/kota di Jawa Tengah, di antaranya:

a) Polrestabes Semarang

b) Polresta Surakarta

c) Polresta Banyumas

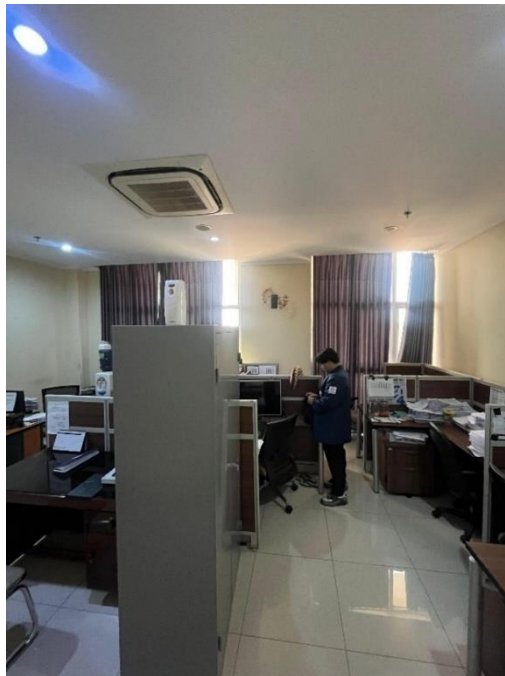
- d) Polresta Magelang
- e) Polres Cilacap
- f) Polres Kudus
- g) Polres Pekalongan
- h) Polres Karanganyar
- i) Polres Kendal
- j) Polres Demak, dan lainnya.

4) Unit Pendukung di Polda Jawa Tengah

Selain satuan kerja utama, Polda Jateng juga memiliki unit pendukung yang berperan dalam operasional kepolisian, antara lain:

- a) Sekretariat Umum (Setum)

Mengelola tata naskah dinas, administrasi surat-menyurat, dan arsip.



Gambar 4. 1 Ruang Sekretariat Umum Polda Jateng
Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2025.

- b) Staff Pribadi Pimpinan (Spripim)

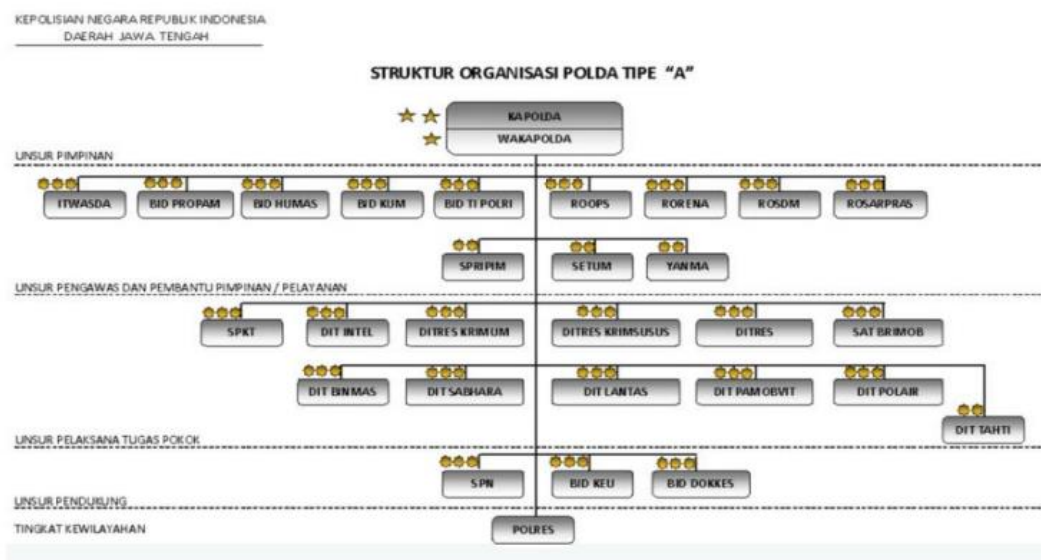
Mendukung tugas administrasi dan protokoler pimpinan Polda.

c) Rumah Sakit Bhayangkara

Memberikan pelayanan kesehatan kepada anggota Polri dan masyarakat.

d) SPN (Sekolah Polisi Negara) Polda Jateng

Tempat pendidikan dan pelatihan bagi calon anggota Polri.



Gambar 4. 2 Bagan Struktur Organisasi Polda Jateng Tipe “A”

Sumber : Website Resmi Kepolisian Daerah Jawa Tengah

www.jateng.polri.go.id

BAB V-

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilaksanakan pada Sekretariat Umum Subbagian Arsip dan Perpustakaan. Sub-bagian ini merupakan unit yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan administrasi persuratan, dokumentasi, dan pengarsipan internal kepolisian. Subbagian ini berperan sebagai pusat koordinasi dalam hal penataan, penyimpanan, pemeliharaan, dan pelayanan arsip serta pengelolaan bahan pustaka yang berkaitan dengan kebutuhan kelembagaan. Dalam konteks implementasi ASTINA, Subbagian Arsip dan Perpustakaan menjadi garda terdepan dalam penggunaan dan pengawasan sistem, terutama dalam penerapan fitur otomatisasi arsip. Subbagian Arsip dan Perpustakaan merupakan unit yang juga bertindak sebagai fasilitator antara kebijakan pengarsipan dan pelaksana teknis di lapangan, sehingga memastikan sistem berjalan sesuai prosedur dan mendukung efisiensi kerja organisasi. Subbagian ini memiliki peranan penting sebagai pusat pengelolaan dan pengawasan arsip digital di lingkungan Polda Jawa Tengah, karena menjadi unit pengguna utama ASTINA yang dapat memberikan data, pengalaman, dan evaluasi langsung terhadap efektivitas sistem dari perspektif organisasi dan teknis. Dengan demikian, keterlibatannya menjadi representasi penting dalam menilai aspek *Organization* dan *Technology* dalam pendekatan HOT-FIT.

5.1. Aspek Human (Pengguna/Pengelola)

Dalam pendekatan HOT-FIT, aspek *Human* mengacu pada individu pengguna sistem, yang mencakup kompetensi, sikap, tingkat pemahaman, dan tingkat penerimaan manusia terhadap sistem informasi yang digunakan (Yusof et al., 2008). Dalam konteks penelitian ini, aspek manusia berfokus pada kemampuan dan pengalaman anggota kepolisian dalam menggunakan fitur otomatisasi arsip pada ASTINA. Berdasarkan wawancara dengan Informan A selaku salah satu pengguna aktif ASTINA diperoleh informasi bahwa pada awal implementasi aplikasi ini masih terdapat kesulitan dalam memahami alur kerja sistem. Informan A mengatakan:

“Saat pertama kali digunakan memang cukup membingungkan, perlu waktu untuk menyesuaikan diri. tapi karena setiap hari digunakan, akhirnya jadi terbiasa,” (Informan A, 12 April 2025)

Hal senada juga disampaikan oleh informan B dan C. Informan B mengatakan:

“Awalnya saya cukup bingung waktu pertama kali menggunakan ASTINA karena belum terbiasa. Tapi setelah sering digunakan dan mulai memahami alurnya, sekarang terasa lebih mudah dan malah membantu mempercepat pekerjaan.” (Informan B, 12 April 2025)

Sementara informan C mengatakan:

“Saya sendiri sudah tidak muda, jadi agak sulit mengikuti sistem baru seperti ini. Tapi setelah beberapa kali dijelaskan dan dicoba terus, lama-lama bisa juga. Memang harus ada yang mendampingi, karena kalau tidak dibiasakan, ya tetap bingung.” (Informan C, 12 April 2025)

Dari ketiga pernyataan tersebut disimpulkan bahwa kurva pembelajaran dalam penerapan sistem baru seperti ASTINA memerlukan waktu 2 sampai

3 bulan, serta dukungan berupa pelatihan dan adaptasi berkelanjutan, agar semua pengguna dapat menjalankan aplikasi secara optimal dan konsisten.

Selain itu, kemampuan pengguna dalam memanfaatkan ASTINA juga dipengaruhi oleh tingkat literasi teknologi. Informan D selaku salah satu anggota yang telah lama bertugas di kepolisian menyampaikan;

“Kalau tidak diajarkan berulang kali, saya tidak bisa menggunakan ASTINA dengan lancar.” (Informan D, 12 April 2025)

ASTINA di awal terasa cukup sulit, terutama karena dirinya sudah berusia lanjut dan kurang terbiasa dengan sistem digital. Untuk memahami penggunaan ASTINA secara lebih praktis, beberapa anggota memilih untuk menanyakan langsung kepada rekan kerja yang terbiasa menggunakan aplikasi tersebut, sehingga mereka dapat mempelajari alur kerja sistem secara bertahap dan menyesuaikan diri dalam proses penggunaannya.

Dalam pelaksanaan sistem ASTINA di lingkungan Polda Jawa Tengah, pelatihan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan pemahaman dan kemampuan anggota kepolisian dalam mengoperasikan sistem. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa anggota yang telah mengikuti pelatihan menyatakan bahwa pembekalan tersebut sangat membantu dalam memahami alur kerja sistem, terutama fitur-fitur seperti penginputan surat, distribusi digital, dan pemantauan status dokumen.

Informan A menyampaikan :

“Setelah ikut pelatihan yang diselenggarakan oleh Sekretariat Umum Mabes Polri, saya lebih paham cara input surat dan disposisi. Dulu bingung, sekarang tinggal klik saja sudah sampai ke pimpinan,” (Informan A, 12 April 2025)

April 2025)

Informan B menambahkan bahwa pelatihan mempermudah dirinya dalam beradaptasi, meskipun sebelumnya tidak terlalu akrab dengan sistem digital. Ia mengatakan :

“Awalnya saya tidak terbiasa, tapi setelah pelatihan jadi tahu alur dan bisa mengerjakan lebih cepat.” (Informan B, 12 April 2025)

Hal serupa juga diungkapkan oleh Informan C, yang merasa bahwa pelatihan sangat membantu, terutama dalam menjelaskan fungsi tombol-tombol pada tampilan antarmuka ASTINA. Informan D menyampaikan :

“Saya baru pertama kali pakai aplikasi seperti ini. Tapi setelah dijelaskan langkah-langkahnya, saya bisa ikut mengoperasikannya meski belum mahir.” (Informan D, 12 April 2025)

Temuan ini mendukung pandangan Yusof et al. (2008) bahwa tingkat penerimaan dan efektivitas penggunaan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan kesiapan pengguna. Dalam model HOT-FIT, pelatihan dan pengetahuan teknis merupakan bagian dari *human factor* yang menentukan kesesuaian antara manusia dan sistem yang digunakan. Dengan pelatihan yang memadai, pengguna tidak hanya lebih percaya diri dalam mengoperasikan sistem, tetapi juga lebih cepat beradaptasi dengan perubahan digital dalam organisasi.

Dalam konteks organisasi, termasuk kepolisian, penting untuk menyesuaikan strategi implementasi dengan kondisi demografis pengguna,

agar sistem informasi dapat diterapkan secara efektif dan merata. Secara umum, faktor manusia sangat berperan penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi Alshahrani dan Ward (2013). Penerimaan pengguna terhadap sistem digital sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan terhadap kemudahan penggunaan, keterampilan digital, dan sejauh mana sistem tersebut mendukung pekerjaan pengguna secara nyata. Oleh karena itu, dukungan pelatihan dan pendampingan teknis menjadi faktor penting dalam meningkatkan kapabilitas pengguna sebuah sistem informasi.

Hasil reduksi data pada aspek *Human* menunjukkan bahwa pemahaman dan adaptasi pengguna terhadap aplikasi ASTINA sangat dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan serta pelatihan yang telah diikuti. Beberapa anggota yang telah mendapatkan pelatihan atau memiliki kebiasaan menggunakan sistem secara rutin memperlihatkan kemampuan yang lebih baik dalam mengoperasikan fitur-fitur utama, seperti penginputan arsip, disposisi, dan pelacakan surat. Sebaliknya, anggota yang belum pernah mengikuti pelatihan cenderung belajar secara informal dengan bertanya langsung kepada rekan kerja yang lebih dahulu terbiasa menggunakan ASTINA. Hal ini menunjukkan bahwa proses transfer pengetahuan secara horizontal antar pengguna juga memainkan peran penting dalam membangun pemahaman terhadap sistem.

Dalam kerangka model HOT-FIT, Yusof et al. (2008) menjelaskan bahwa efektivitas pada aspek Human dapat diukur melalui dua indikator utama, yaitu *system use* dan *system satisfaction*. *System use* mengacu pada frekuensi serta sejauh mana pengguna menggunakan sistem secara aktif dalam mendukung pekerjaannya. Pada penelitian ini, informan yang telah mengikuti pelatihan menunjukkan intensitas penggunaan ASTINA yang lebih tinggi dan lebih percaya diri dalam menjalankan tugas digital. Sementara itu, *system satisfaction* mengacu pada sejauh mana pengguna merasa puas terhadap pengalaman mereka menggunakan sistem. Beberapa informan

menyatakan bahwa setelah memahami alur kerja ASTINA, mereka merasa sistem ini memudahkan tugas administrasi, mempercepat proses distribusi surat, serta mengurangi potensi kesalahan dalam pengelolaan arsip.

Temuan ini diperkuat oleh Tanmia (2025) dalam penelitiannya di Polda Sumatera Barat, yang menyebutkan bahwa pelatihan teknis dan dukungan internal menjadi faktor penting dalam peningkatan efektivitas penggunaan ASTINA. Selain itu, Yunita (2024) juga menyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna meningkat secara signifikan setelah menerima sosialisasi dan pelatihan awal. Maka dapat disimpulkan bahwa kesuksesan sistem informasi seperti ASTINA dalam perspektif Human tidak hanya bergantung pada keberadaan sistem itu sendiri, tetapi juga pada keterlibatan pengguna, pelatihan berkelanjutan, serta dukungan organisasi dalam memfasilitasi adaptasi.

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa tingkat penerimaan pengguna terhadap ASTINA mengalami peningkatan seiring dengan berjalannya waktu. Setelah melalui fase awal adaptasi dan dukungan dari pelatihan informal, sebagian besar informan mulai menunjukkan kenyamanan dalam menggunakan sistem. Hal ini memperkuat hasil sebelumnya yang mengindikasikan bahwa penggunaan sistem secara berulang, didukung oleh antarmuka yang sederhana dan kemudahan akses, mampu meningkatkan kepercayaan diri pengguna serta memperkuat hubungan antara aspek manusia dan teknologi dalam penerapan sistem informasi.

5.2 Aspek Organization (Organisasi)

Aspek *organization* dalam kerangka HOT-FIT merujuk pada dukungan struktural dan kebijakan organisasi terhadap implementasi sistem informasi, termasuk di dalamnya komitmen manajerial, alokasi sumber daya,

komunikasi antarbagian, dan pelatihan (Yusof et al., 2008). Dalam konteks penelitian ini, organisasi yang dimaksud adalah Sekretariat Umum Polda Jawa Tengah, khususnya Subbagian Arsip dan Perpustakaan yang memiliki peran strategis dalam pelaksanaan dan pengawasan penggunaan ASTINA.

Dan dalam upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia, Kepala Sekretariat Umum Polda Jawa Tengah, AKBP Sofiatun, telah menginstruksikan Kasubbag Arsip dan Perpustakaan dan para admin ASTINA di lingkungan Sekretariat Umum untuk mengikuti pelatihan bersama dengan Kesekretariatan Umum Mabes Polri.

"Kami mendorong partisipasi aktif para pengelola ASTINA dalam pelatihan bersama Mabes, supaya pemahaman dan implementasinya tidak berbeda jauh antara Polda dan pusat." (AKBP Sofiatun, 12 April 2025)

Langkah ini merupakan bentuk kolaborasi antara lembaga di tingkat pusat dan di tingkat daerah guna menyamakan pemahaman dan meningkatkan keterampilan teknis pengelolaan arsip digital melalui aplikasi ASTINA.

Inisiatif ini mencerminkan pentingnya komitmen dari pimpinan organisasi dalam menyediakan akses terhadap pelatihan yang berkualitas. Peran manajerial dan dukungan dari level atas organisasi merupakan faktor kunci dalam memperkuat kesiapan organisasi dalam mengadopsi teknologi informasi (Tubaishat, 2018). Selain itu, kolaborasi lintas instansi juga menunjukkan pendekatan strategis dalam menciptakan integrasi sistem informasi yang berkelanjutan di lingkungan kepolisian. Temuan ini sesuai dengan pandangan Tubaishat (2018), yang menyatakan bahwa dukungan organisasi yang kuat dan terstruktur merupakan faktor penting dalam kesuksesan implementasi sistem informasi. Tanpa adanya pelatihan yang

memadai dan komitmen dari pihak organisasi, potensi pemanfaatan sistem digital tidak akan tercapai secara maksimal.

Selain itu, Daryadi, selaku Kepala Subbagian Arsip dan Perpustakaan, dalam wawancara pada 12 April 2025, mengungkapkan bahwa pihaknya telah melakukan berbagai bentuk bimbingan teknis secara terperinci kepada anggota kepolisian, terutama kepada satker yang masih baru menggunakan ASTINA. Beliau menjelaskan bahwa tujuan dari pelatihan tersebut adalah untuk memastikan seluruh unit kerja memiliki pemahaman yang sama dan mampu menjalankan sistem secara efisien. Dalam penerapan ASTINA, dukungan organisasi sangat memengaruhi tingkat keberhasilan implementasi sistem, baik dari segi pemahaman pengguna maupun keberlanjutan pemanfaatannya di lingkungan Polda Jawa Tengah. Berdasarkan wawancara, beberapa anggota menyampaikan pentingnya pelatihan dan bimbingan teknis dari organisasi. Informan K menyampaikan :

“Saya pernah ikut pelatihan singkat tentang ASTINA, dan itu sangat membantu, tapi saya lihat di bagian lain belum semua dapat pelatihan, jadi masih ada yang bingung cara pakainya.” (Informan K, 12 April 2025)

Hal senada juga disampaikan oleh Informan O:

“Kalau ada kendala teknis, biasanya saya langsung tanya ke admin Subbag. Mereka cepat bantu, cuma memang sebaiknya pelatihan ini dijadwalkan rutin, karena banyak yang belum paham sepenuhnya.” (Informan O, 12 April 2025)

Sementara itu, Informan H menyampaikan :

“Waktu pertama pakai ASTINA saya juga bingung, tapi setelah dibimbing dan dicoba langsung, lama-lama paham. Tapi tidak semua orang bisa langsung ngerti, jadi perlu pendampingan terus.” (Informan H, 12 April 2025)

Dari hasil wawancara dengan sejumlah informan, terlihat bahwa upaya organisasi dalam mendukung penggunaan ASTINA sudah mulai dilaksanakan, meskipun masih belum merata di seluruh satuan kerja. Informan G menyampaikan :

“Ada pelatihan dari sekretariat umum, tapi tidak semua anggota bisa ikut. Jadi banyak yang belajar dari rekan kerja.” (Informan G, 12 April 2025)

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelatihan teknis telah diberikan, akses terhadap pelatihan tersebut belum menyentuh seluruh personel secara adil. Informan H juga menyampaikan :

“Kita memang sudah diarahkan untuk pakai ASTINA, tapi belum semua bagian paham alurnya. Jadi kadang ada yang masih manual atau bingung pakai fitur-fitur tertentu.” (Informan H, 12 April 2025)

Sementara itu, Informan K menambahkan :

“Sudah ada prosedur penggunaan, cuma memang butuh penguatan lagi biar semua bagian bisa jalanin sistem ini dengan lancar.” (Informan F, 12 April 2025)

Pernyataan para informan tersebut menunjukkan bahwa dukungan organisasi dalam bentuk pelatihan dan bantuan teknis telah diberikan,

meskipun belum menyeluruh ke seluruh satuan kerja. Hal ini memperkuat bahwa kesesuaian antara organisasi dan sistem (*organizational fit*) sedang mengalami proses bertahap. Maka dari itu, agar sistem ASTINA dapat dioperasionalkan secara optimal oleh seluruh satuan kerja, perlu adanya pelatihan yang berkelanjutan, pengawasan teknis rutin, serta penyamaan pemahaman terhadap prosedur penggunaan antarunit. Hal ini sejalan dengan gagasan Yusof et al. (2008) yang menekankan bahwa struktur organisasi yang mendukung dan koordinatif merupakan kunci keberhasilan dalam implementasi sistem informasi yang efektif.

Hasil reduksi data menunjukkan bahwa struktur organisasi di Polda Jawa Tengah, khususnya unit Sekretariat Umum, telah memainkan peran strategis dalam mendukung operasional ASTINA. Penugasan admin dari tiap subbag menunjukkan adanya pembagian peran yang cukup terstruktur, meskipun masih ditemukan kendala dari sisi kapasitas SDM. Informan K dari Subbag TIK menjelaskan bahwa ASTINA memang dirancang untuk digunakan oleh berbagai unit di bawah Sekretariat Umum, seperti Subbag Tata Naskah Dinas dan Subbag Arsip. Di sisi lain, meskipun telah ada dukungan dari pimpinan dan pelatihan dasar dari Mabes Polri, Temuan ini menguatkan bahwa keberhasilan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kesiapan struktur dan lingkungan organisasi yang mendukung (Jogiyanto, 2007).

5.3 Aspek Technology (Kualitas Sistem dan Informasi)

Aspek teknologi mencakup penilaian terhadap kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) yang disediakan oleh aplikasi. Yusof et al. (2008) menjelaskan bahwa kualitas sistem merujuk pada keandalan, stabilitas, dan kemudahan penggunaan teknologi yang diterapkan, sementara kualitas informasi mengacu pada akurasi, kelengkapan, dan relevansi data yang disajikan sistem bagi pengguna. Menurut Delone dan McLean (2003), keberhasilan sebuah sistem informasi dapat dilihat dari

kualitas sistem dan teknologi yang digunakan, termasuk kemudahan akses, keandalan, serta keamanan sistem.

Pengembangan penggunaan ASTINA di Polda Jawa Tengah ini dilakukan oleh Satuan Kerja Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Polda Jawa Tengah. Keamanan data dan kemudahan penggunaan, *maintenance* (pemeliharaan sistem), serta kestabilan jaringan dalam penggunaan aplikasi tersebut merupakan tanggung jawab satker TIK. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Informan F, salah satu anggota dari tim TIK, diperoleh informasi bahwa proses pengembangan ASTINA tidak sepenuhnya berjalan mulus, namun tantangan tersebut dijawab dengan desain sistem yang matang agar dapat menghindari kekeliruan teknis dan mempermudah pemahaman pengguna saat mengakses fitur-fiturnya.

“Pembuatan aplikasi ini banyak melalui kesulitan, tetapi dirancang agar tidak menyulitkan pengguna saat digunakan,” (Informan F, 12 April 2025)

Namun demikian, beberapa kendala teknis juga ditemukan di lapangan, terutama berkaitan dengan gangguan server dan keterbatasan akses jaringan internet. Informan L, seorang anggota dari Subbag TIK, menyampaikan :

“ASTINA sudah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, sistemnya cukup ringan. Tapi kadang kalau jaringan tidak stabil atau server sedang maintenance, proses jadi terhambat.” (Informan L, 12 April 2025)

Hal senada juga disampaikan oleh Informan D :

“Kalau dari sisi tampilannya, ASTINA mudah dipahami. Tapi kalau lagi error, harus tunggu teknisi atau minta bantuan admin TIK.” (Informan D, 12 April 2025)

Dari perspektif teknologi, aplikasi ASTINA memiliki fitur otomatisasi arsip yang secara fungsional dirancang untuk mendukung proses administrasi surat menyurat secara digital, terstruktur, dan efisien. Fitur-fitur seperti pencatatan surat masuk dan keluar, notifikasi status, serta pelacakan dokumen dinilai relevan dengan kebutuhan kerja kepolisian dalam pengelolaan arsip yang cepat dan terdokumentasi. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pengguna menyatakan bahwa keberadaan sistem ini sangat membantu menyederhanakan proses kerja dan memberikan keunggulan dibandingkan sistem manual maupun sistem sebelumnya seperti SRIKANDI.

Namun demikian, efektivitas penggunaan ASTINA masih menghadapi tantangan teknis yang cukup signifikan. Beberapa kendala yang sering disebutkan meliputi gangguan pada server, pemeliharaan sistem (maintenance), serta ketergantungan pada kestabilan jaringan internet. Ketika jaringan tidak stabil, akses ke dalam sistem menjadi lambat, bahkan terkadang gagal sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah mendukung kebutuhan pengguna, keberhasilan pengoperasiannya masih sangat dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur yang andal.

Dari sisi informasi, para informan menyampaikan bahwa data yang disajikan dalam ASTINA bersifat akurat, relevan, dan mendukung pengambilan keputusan, khususnya dalam pelacakan status surat serta riwayat disposisi dokumen. Ini menunjukkan bahwa dari segi *information quality*, sistem telah memenuhi kebutuhan administratif organisasi. Selain itu, sebagian besar admin yang diwawancarai menyatakan bahwa tingkat kemudahan penggunaan ASTINA mencapai sekitar 90%, menunjukkan bahwa antarmuka sistem dinilai *user-friendly* dan tidak membingungkan

dalam praktik. Informan M menyampaikan :

“Notifikasi otomatis sangat membantu, saya jadi tidak melewatkan disposisi penting yang harus segera ditindaklanjuti.” (Informan M, 12 April 2025)

Hasil reduksi data dari aspek teknologi pun memperkuat temuan tersebut. Kualitas sistem ASTINA dinilai baik, terutama dari sisi tampilan antarmuka yang sederhana dan alur kerja yang sistematis. Namun, terdapat catatan penting terkait perlunya peningkatan teknis, seperti stabilitas server dan dukungan jaringan internet yang lebih kuat. Kualitas informasi juga dinilai memadai karena mampu menyediakan data yang sesuai kebutuhan pengguna dalam bekerja secara cepat dan akurat. Di sisi lain, kualitas layanan teknis (*service quality*) masih dianggap perlu ditingkatkan. Beberapa informan menyebutkan bahwa respons admin atau teknisi belum konsisten, terutama saat terjadi kendala sistem.

Hal-hal tersebut selaras dengan model HOT-FIT oleh Yusof et al. (2008), yang menjelaskan bahwa keberhasilan aspek teknologi dalam implementasi sistem informasi ditentukan oleh dua komponen utama, yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi. *System quality* mencakup keandalan, kemudahan akses, serta stabilitas sistem, sementara *information quality* mencakup akurasi, kelengkapan, dan kegunaan data bagi pengguna. Dalam konteks ASTINA, meskipun sistem telah menunjukkan kualitas informasi yang baik dan kemudahan dalam operasional, permasalahan infrastruktur masih menjadi hambatan dalam mencapai kesesuaian teknologi yang optimal.

5.4 Aspek Benefit (Manfaat)

Penerapan ASTINA di Polda Jawa Tengah telah memberikan berbagai manfaat nyata dalam pelaksanaan tugas administratif, Aspek *benefit* merujuk

pada manfaat nyata yang diperoleh organisasi maupun individu setelah penerapan sistem informasi, baik dalam bentuk peningkatan efisiensi, efektivitas, maupun kualitas layanan. Yusof et al. (2008) menyatakan bahwa benefit mencakup hasil akhir dari kesesuaian antara manusia, organisasi, dan teknologi, yang tercermin melalui perubahan positif terhadap proses kerja, pengambilan keputusan, serta pencapaian tujuan institusional. Khususnya dalam pengelolaan arsip surat menyurat. Salah satu manfaat paling menonjol yang dirasakan oleh para pengguna adalah peningkatan efisiensi waktu kerja, terutama dalam proses pelaporan dan pelacakan dokumen arsip. Sebelumnya, proses pelacakan arsip dilakukan secara manual, yang memerlukan waktu lebih lama dan berisiko kehilangan atau keterlambatan penemuan dokumen. Namun, dengan sistem ASTINA, proses tersebut menjadi lebih cepat, sistematis, dan terdokumentasi secara digital.

Hasil wawancara pada aspek *benefit* menunjukkan bahwa penggunaan ASTINA memberikan dampak positif dalam mendukung efisiensi dan efektivitas pengelolaan arsip digital di lingkungan Polda Jawa Tengah. Informan C menyampaikan:

“Pada awalnya menghadapi hambatan dalam memahami sistem, tapi seiring waktu ASTINA justru sangat membantu karena mampu menghemat waktu dan menyederhanakan proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual” (Informan C, 12 April 2025)

Manfaat ini juga dirasakan oleh beberapa informan lain yang menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan. Mereka menilai bahwa pelatihan awal sangat bermanfaat, tetapi akan lebih optimal jika disertai dengan pemantauan rutin dan pendampingan secara berkala. Salah satu informan I menyampaikan:

"Kalau pelatihan itu bagus, tapi kalau bisa dipantau terus menerus, jadi kita bisa belajar pelan-pelan dan lebih paham." (Informan I, 12 April 2025)

Hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan aktif pengguna melalui praktik langsung sangat penting untuk meningkatkan pemahaman sistem. Daryadi, selaku Kepala Subbagian Arsip dan Perpustakaan, juga mengungkapkan bahwa ASTINA sangat memudahkan proses administrasi karena sistem ini intuitif dan dilengkapi dengan fitur otomatisasi arsip yang relevan. Salah satu fitur unggulan yang sangat dirasakan manfaatnya adalah integrasi Tanda Tangan Digital (TTD elektronik), yang memungkinkan pimpinan melakukan validasi dokumen secara cepat kapan pun dan di mana pun, sehingga mendukung prinsip efisiensi dan kecepatan dalam birokrasi digital kepolisian. Fitur ini dinilai sangat mendukung efisiensi waktu dan mempercepat proses birokrasi digital di lingkungan kepolisian.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara, beberapa informan juga menyoroti bahwa akses terhadap sistem ASTINA tergolong mudah, karena dapat digunakan melalui perangkat komputer yang tersedia di setiap subbag, bahkan dapat diakses secara fleksibel oleh pihak berwenang dalam situasi yang memerlukan kecepatan pengambilan keputusan. Kemudahan ini memberikan pengalaman kerja yang lebih praktis dan mendorong digitalisasi arsip yang tidak lagi terbatas oleh ruang dan waktu. Dengan adanya kombinasi antara kecepatan validasi dan kemudahan akses, ASTINA dinilai berhasil menghadirkan sistem informasi yang adaptif terhadap kebutuhan kerja administratif yang dinamis.

Keunggulan utama lainnya terlihat dari fitur otomatisasi arsip yang dimiliki aplikasi ini. Fitur tersebut memungkinkan setiap dokumen, baik surat masuk maupun surat keluar, untuk langsung terdata dalam sistem secara otomatis. Hal ini tidak hanya mempercepat proses pengarsipan, tetapi juga

mempermudah proses penelusuran riwayat dokumen, karena setiap aktivitas surat dapat dipantau secara *real-time*. Pengguna dapat melihat dengan jelas dokumen mana yang telah diterima, sedang diproses, hingga yang sudah disetujui oleh pimpinan.

“Dengan adanya ASTINA, riwayat surat menjadi lebih mudah dilacak dan tertata rapi secara digital” (Informan M, 12 April 2025)

Hasil reduksi data menunjukkan bahwa manfaat utama yang dirasakan adalah percepatan dalam proses pencatatan dan pelacakan arsip. Informan B, yang bertugas sebagai operator ASTINA di bagian persuratan, mengungkapkan bahwa sebelum penggunaan ASTINA, proses pencatatan surat masuk dan keluar masih dilakukan secara manual dengan pencatatan di buku agenda dan pengarsipan fisik. Hal ini sering menyebabkan keterlambatan distribusi surat serta risiko kehilangan dokumen. Namun, setelah diterapkannya fitur otomatisasi pada ASTINA, proses pencatatan menjadi lebih cepat dan terorganisir, serta setiap dokumen terekam secara digital dan dapat dilacak riwayatnya dengan mudah.

Manfaat dari ASTINA ini sejalan dengan pernyataan dari Ballou dan Pazer (2003) yang menyatakan bahwa sistem informasi yang baik harus mampu meningkatkan kecepatan akses informasi, mengurangi redundansi, serta memberikan nilai tambah bagi organisasi melalui efisiensi kerja dan akurasi data. ASTINA dinilai telah memenuhi indikator tersebut melalui implementasi fitur-fitur digitalnya yang adaptif dan mendukung otomatisasi kerja administrasi secara menyeluruh. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara ketiga elemen dalam model HOT-FIT. Pengguna mulai terbiasa dengan sistem, organisasi memberikan dukungan struktural, dan teknologi yang digunakan sesuai dengan kebutuhan utama pengelolaan arsip digital. Hal ini mendukung

pernyataan Yusof et al. (2008) bahwa keselarasan antara manusia, organisasi, dan teknologi merupakan faktor penting dalam kesuksesan sistem informasi.

5.5 Pembahasan

Dalam menganalisis hasil penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan model HOT-FIT (*Human, Organization, Technology, dan Net Benefit*) yang dikembangkan oleh Yusof et al. (2008), untuk menilai sejauh mana sistem informasi ASTINA telah diimplementasikan secara efektif di Polda Jawa Tengah. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa sistem ini memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan efisiensi kerja dan pengelolaan arsip digital, meskipun masih terdapat sejumlah tantangan di lapangan.

Pada aspek *Human*, anggota kepolisian sebagai pengguna sistem menunjukkan tingkat adaptasi yang meningkat setelah melalui fase awal penggunaan. Sebagian anggota, khususnya yang lebih senior atau belum terbiasa dengan sistem digital, memang mengalami kesulitan pada awalnya. Namun dengan adanya pelatihan internal dan dukungan dari rekan kerja yang lebih memahami sistem, proses adaptasi menjadi lebih lancar. Hal ini sejalan dengan temuan Yunita (2024) yang juga mencatat bahwa keberhasilan implementasi ASTINA dipengaruhi oleh tingkat kenyamanan dan pemahaman pengguna terhadap aplikasi.

Dalam aspek *Organization*, terdapat dukungan struktural yang cukup kuat, terutama dari Subbagian Arsip dan Perpustakaan yang menjadi unit pengelola utama aplikasi. Subbag ini menyediakan panduan dan pelatihan teknis kepada admin di berbagai satuan kerja. Meski demikian, terdapat pula disparitas pemahaman antar satuan kerja yang menunjukkan perlunya sosialisasi dan pelatihan berkelanjutan. Tanmia (2025) menggarisbawahi

pentingnya keterlibatan pimpinan dan pendampingan teknis dalam memastikan keberlanjutan sistem informasi seperti ASTINA.

Pada aspek *Technology*, ASTINA dinilai telah memiliki fitur yang relevan dan fungsional, terutama fitur otomatisasi arsip yang meliputi pencatatan surat, pelacakan dokumen, serta notifikasi elektronik. Kualitas sistem ini diakui oleh sebagian besar informan sebagai cukup baik, namun belum optimal karena masih ditemukan kendala teknis seperti gangguan jaringan, keterlambatan server, dan kebutuhan akan pemeliharaan sistem berkala. Menurut Dwivedi et al. (2019), sistem teknologi yang andal dan mudah diakses sangat menentukan produktivitas organisasi yang mengadopsinya. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur dan peningkatan layanan teknis menjadi kebutuhan mendesak bagi institusi.

Dari aspek *Net Benefit*, ASTINA memberikan manfaat nyata dalam hal efisiensi waktu, pengurangan beban kerja administratif, dan transparansi dalam pelacakan surat. Informan C, misalnya, menyatakan bahwa ASTINA memudahkan proses pengarsipan yang sebelumnya dilakukan secara manual dan memakan waktu. Selain itu, integrasi tanda tangan digital memungkinkan pimpinan melakukan validasi dokumen dengan cepat, di mana pun mereka berada. Manfaat ini memperlihatkan bahwa sistem tidak hanya mendukung fungsi administratif, tetapi juga berkontribusi terhadap percepatan proses kerja.

Berdasarkan hasil tersebut, terdapat beberapa implikasi penting bagi pengembangan sistem dan manajemen institusi. Pertama, perlu adanya pembaruan fitur ASTINA yang sesuai dengan kebutuhan teknis di lapangan, termasuk kemampuan pelacakan lebih rinci, tampilan antarmuka yang lebih *user-friendly*, dan pengurangan ketergantungan pada koneksi internet yang tidak stabil. Kedua, institusi perlu mempertimbangkan peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan yang lebih sistematis, serta membentuk tim teknis internal untuk merespons gangguan operasional dengan cepat. Dari sisi

manajerial, pemantauan dan evaluasi berkala terhadap penggunaan sistem juga diperlukan agar kualitas layanan tetap terjaga dan penggunaan sistem terus berkembang secara optimal.

Adapun faktor pendukung keberhasilan implementasi ASTINA meliputi komitmen dari pimpinan Polda Jawa Tengah, kemudahan akses sistem bagi pengguna, serta pelatihan internal yang dilakukan oleh Subbag Arsip dan Perpustakaan. Sedangkan faktor penghambat mencakup keterbatasan infrastruktur seperti jaringan internet dan server, ketimpangan pemahaman antar satuan kerja, serta kurangnya pendampingan teknis secara berkala. Sebagian informan juga menyebut bahwa ketika server bermasalah, aktivitas administrasi terhenti karena seluruh proses tergantung pada sistem.

Dengan mengaitkan hasil penelitian ini dengan penelitian terdahulu—seperti studi oleh Saifinatus Naja et al. (2022) dan Alan et al. (2022)—dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi sistem arsip digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kemudahan teknologi, serta keterlibatan pengguna. Oleh karena itu, pengembangan ASTINA ke depan perlu diarahkan pada peningkatan kolaborasi antarunit, pembenahan teknis, serta penguatan strategi manajemen sistem informasi secara menyeluruh.