



Efektivitas Pengawasan ITWASDA terhadap Pengaduan Online dalam Meningkatkan Profesionalitas dan Kepastian Hukum di Polda Kalimantan Barat

Sigit Jatmiko¹, Edi Saputra Hasibuan²

Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jaya Jakarta, Indonesia

Email: 1Jatmikosigit71@gmail.com 2edisaputra@gmail.com

Diserahkan tanggal 10 Januari 2026 | Diterima tanggal 28 Februari 2026 | Diterbitkan tanggal 13 Maret 2026

Abstract:

This study examines the effectiveness of the Regional Inspectorate for Supervision (Itwasda) in overseeing online-based public complaints at the West Kalimantan Regional Police (Polda Kalimantan Barat) in enhancing professionalism and legal certainty. The research is motivated by the rapid development of digital technology that has transformed public services through e-policing systems, yet has not been adequately supported by optimal supervisory mechanisms. Normatively, public complaints are regulated under Law Number 25 of 2009 on Public Services and the Chief of Police Regulation Number 9 of 2018 on Public Complaints. This research employs an empirical legal method with a qualitative approach, utilizing data collection techniques such as observation, in-depth interviews with 18 informants, and documentation. The findings indicate that the online complaint system has improved public access to reporting, particularly for cases of online fraud, land disputes, and abuse of authority. However, the effectiveness of Itwasda supervision remains relatively low, with only approximately 45% of complaints fully resolved, 35% still in process, and 20% lacking clear resolution. Key inhibiting factors include limited human resources, weak technological integration, difficulties in verifying electronic evidence, and inadequate inter-unit coordination. The study concludes that digitalization of complaint systems has not yet fully ensured substantive justice. Recommendations include strengthening supervisory systems, enhancing human resource capacity, and improving technological integration to achieve better professionalism and legal certainty in law enforcement.

Keywords: *police supervision, online complaints, professionalism, legal certainty, e-policing, Itwasda*

Abstrak :

Penelitian ini mengkaji efektivitas pengawasan Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) terhadap pengaduan masyarakat berbasis online di Polda Kalimantan Barat dalam meningkatkan profesionalitas dan kepastian hukum. Latar belakang penelitian adalah perkembangan teknologi digital yang mendorong transformasi pelayanan publik melalui sistem e-policing, namun belum diimbangi dengan mekanisme pengawasan yang optimal. Secara normatif, pengaduan masyarakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pengaduan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara mendalam dengan 18 informan, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengaduan online telah meningkatkan akses masyarakat dalam menyampaikan laporan, khususnya terkait penipuan online, sengketa tanah, dan penyalahgunaan wewenang. Namun, efektivitas pengawasan Itwasda masih rendah, dengan hanya sekitar 45% pengaduan yang diselesaikan tuntas, 35% masih dalam proses, dan 20% tidak memiliki kejelasan penyelesaian. Faktor penghambat utama meliputi keterbatasan sumber daya manusia, lemahnya integrasi teknologi, kesulitan verifikasi bukti elektronik, serta kurangnya koordinasi antar unit. Penelitian menyimpulkan bahwa digitalisasi sistem pengaduan belum sepenuhnya menjamin keadilan substantif. Rekomendasi meliputi penguatan sistem pengawasan, peningkatan kapasitas SDM, dan integrasi teknologi yang lebih baik guna mewujudkan profesionalitas dan kepastian hukum dalam penegakan hukum.

Kata Kunci: Pengawasan kepolisian, pengaduan online, profesionalitas, kepastian hukum, e-policing, Itwasda

Copyright © 2026, Author

This is an open-access article under the [CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah paradigma pelayanan publik, termasuk dalam sistem pengaduan masyarakat di institusi kepolisian (Negara, 2024). Transformasi ini dikenal sebagai bagian dari konsep *e-policing*, yaitu pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan penegakan hukum (Ristama, n.d.). Dalam konteks negara hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945, setiap tindakan aparatur negara harus menjamin kepastian hukum, transparansi, dan akuntabilitas, termasuk dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara digital (Ferianata & Zubaidah, n.d.). Kepolisian sebagai aparat penegak hukum memiliki peran strategis sebagaimana diatur dalam Pasal 13 dan 14 UU No. 2 Tahun 2002 tentang Polri, yaitu menjaga keamanan, menegakkan hukum, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat (Rejeki et al., 2025a). Dalam era digital, fungsi tersebut mengalami perluasan melalui penggunaan sistem pengaduan online yang memungkinkan masyarakat melaporkan dugaan pelanggaran secara cepat dan efisien. Namun, perluasan ini juga menuntut adanya sistem pengawasan yang lebih adaptif (Ristama, n.d.).

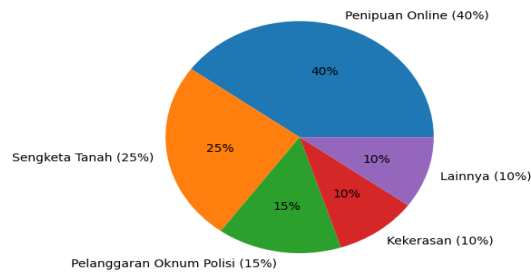
Pengawasan internal oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) memiliki posisi penting dalam memastikan profesionalitas dan kepastian hukum dalam penanganan pengaduan masyarakat. Menurut Edi Saputra Hasibuandi (Hasibuan, 2021) profesionalisme Polri tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis, tetapi juga oleh integritas dan akuntabilitas dalam merespon laporan masyarakat. Dengan demikian, pengawasan internal menjadi instrumen penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik kepolisian. Dalam perspektif hukum administrasi, UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 36 memberikan hak kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terhadap pelayanan yang tidak sesuai standar (Rizki, 2025). Selain itu, Perkap No. 9 Tahun 2018 mengatur mekanisme pengaduan masyarakat di lingkungan Polri, termasuk berbasis digital. Secara normatif, regulasi ini bertujuan menciptakan sistem yang transparan dan memberikan kepastian hukum kepada pelapor (Sukardi, 2012).

Namun demikian, dalam praktik empiris, implementasi pengaduan online masih menghadapi berbagai tantangan. Sebagaimana Ahmad Sutoyo (Sutoyo et al., 2024) menjelaskan bahwa dalam era digital terdapat kendala seperti kesulitan verifikasi bukti elektronik, keterbatasan infrastruktur, serta keraguan masyarakat terhadap validitas sistem online kepolisian. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya menjamin efektivitas pelayanan.

Fenomena di lapangan, termasuk di wilayah Polda Kalimantan Barat, menunjukkan adanya keluhan masyarakat terkait lambannya respon terhadap pengaduan online. Dalam data statistik resmi yang spesifik dan terpublikasi secara akademik tentang jumlah pengaduan masyarakat berbasis online di Polda Kalimantan Barat tahun 2024–2026 masih sangat terbatas. Sistem pengaduan online Polri sejak 2024–2026 menunjukkan peningkatan signifikan penggunaan layanan digital. Peluncuran fitur laporan online secara penuh pada 2026 memperluas akses masyarakat dalam menyampaikan laporan tanpa datang langsung ke kantor polisi.

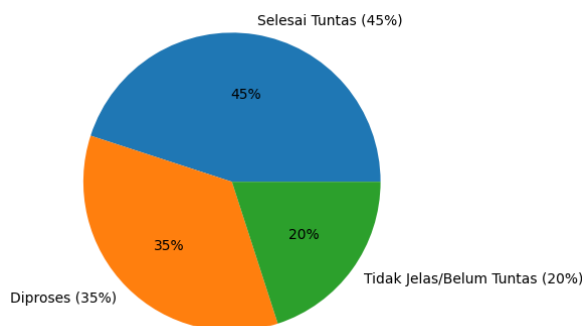
Berdasarkan laporan, jenis pengaduan online yang dominan di wilayah Polda termasuk Kalbar yaitu; 1) Penipuan online (*scamming*, *marketplace*, *investasi bodong*), 2) Sengketa tanah & konflik agrarian 3) Dugaan penyalahgunaan wewenang aparat 4) Kekerasan (KDRT & penganiayaan).

Grafik 1
Jenis Pengaduan online Polda Kal-bar



Grafik diatas menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat berbasis online di wilayah Polda Kalimantan Barat didominasi oleh kasus penipuan online (40%), yang mencerminkan meningkatnya kejahatan digital di era teknologi. Sengketa tanah menempati posisi kedua (25%), diikuti oleh laporan terhadap oknum polisi (15%), kekerasan (10%), dan kategori lainnya (10%). Dominasi penipuan online menunjukkan kebutuhan peningkatan kapasitas digital *policing*

Grafik 2



Sedangkan dalam grafik di atas memperlihatkan bahwa hanya 45% pengaduan yang selesai tuntas, sementara 35% masih dalam proses, dan 20% tidak jelas atau belum tuntas. Kondisi ini menunjukkan adanya persoalan serius dalam aspek kepastian hukum dan efektivitas pengawasan internal, khususnya oleh Itwasda, karena masih terdapat laporan masyarakat yang belum mendapatkan kejelasan penyelesaian.

Menurut Sutoyo dkk. (2024), laporan berbasis digital umumnya didominasi oleh kasus yang memerlukan verifikasi bukti elektronik dan sering mengalami kendala dalam proses tindak lanjut. Temuan ini sejalan dengan Agung (2022) yang menekankan bahwa penegakan hukum di era digital membutuhkan dukungan teknologi yang memadai serta koordinasi lintas wilayah. Selain itu, Mukhtadir dkk. (2025) menunjukkan bahwa lemahnya respons terhadap pengaduan masyarakat berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan publik. Dalam praktiknya, masih ditemukan pengaduan yang tidak ditangani secara transparan, sehingga menimbulkan indikasi maladministrasi dan menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dan implementasi di lapangan.

Dari perspektif hukum progresif, Satjipto Rahardjo menegaskan bahwa hukum harus mampu menghadirkan keadilan substantif, tidak sekadar bersifat formal. Dalam konteks pengaduan online, hal ini berarti sistem digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana administratif, tetapi juga harus mampu memberikan solusi nyata atas permasalahan masyarakat. Perkembangan digital dalam institusi kepolisian juga menghadirkan tantangan baru, seperti meningkatnya kejahatan siber dan kompleksitas penanganan laporan berbasis teknologi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia serta penguatan sistem pengawasan.

Pemanfaatan teknologi digital memang dapat meningkatkan efisiensi penegakan hukum, namun tetap memerlukan pengawasan yang efektif untuk mencegah penyalahgunaan. Tanpa

pengawasan yang memadai, sistem digital justru berpotensi menimbulkan ketidakadilan, termasuk diskriminasi dalam penanganan laporan. Selain itu, kendala koordinasi antar unit kerja masih menjadi hambatan dalam pengelolaan pengaduan berbasis online, sehingga proses tindak lanjut sering kali tidak optimal. Keberhasilan e-policing sendiri sangat bergantung pada integrasi sistem dan komitmen organisasi.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengawasan internal oleh Itwasda belum berjalan secara optimal, terutama dalam aspek transparansi dan akuntabilitas. Di sisi lain, pengawasan eksternal seperti oleh Ombudsman dinilai penting untuk memperkuat kontrol terhadap penanganan pengaduan masyarakat. Permasalahan pengawasan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan faktor struktural dan budaya organisasi serta integritas aparat penegak hukum. Secara umum, penelitian terdahulu memiliki kesamaan dalam menyoroti pentingnya pengawasan terhadap pengaduan masyarakat guna meningkatkan profesionalitas dan akuntabilitas kepolisian. Namun, pengawasan yang ada masih belum sepenuhnya mampu menjamin transparansi dan kepastian hukum, serta masih menghadapi persoalan rendahnya responsivitas dan kepercayaan publik, khususnya dalam sistem digital. Adapun perbedaan penelitian ini terletak pada fokus yang lebih spesifik, yaitu pengawasan terhadap pengaduan masyarakat berbasis online di Polda Kalimantan Barat. Penelitian ini menekankan integrasi antara pengawasan internal (Itwasda) dengan sistem digital pengaduan, serta mengaitkannya dengan peningkatan profesionalitas dan kepastian hukum. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti isu-isu aktual seperti validitas laporan online, transparansi sistem digital, dan efektivitas pengawasan berbasis teknologi.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji secara empiris efektivitas pengawasan Itwasda dalam konteks digitalisasi pelayanan pengaduan masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa rekomendasi kebijakan, penguatan sistem pengawasan berbasis teknologi, serta peningkatan profesionalitas aparat kepolisian dalam mewujudkan kepastian hukum dan keadilan di era digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian hukum empiris dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana hukum diterapkan dalam praktik, khususnya efektivitas pengawasan Itwasda terhadap sistem pengaduan masyarakat berbasis online di Polda Kalimantan Barat. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap proses penanganan pengaduan online, wawancara mendalam dengan 18 informan yang terdiri dari pejabat Itwasda, anggota Propam, penyidik Reskrim, dan petugas pelayanan pengaduan di Polda Kalimantan Barat, serta dokumentasi berupa laporan tahunan dan data statistik pengaduan periode 2024–2026. Informan dipilih secara purposive sampling dengan kriteria keterlibatan langsung dalam proses pengawasan dan penanganan pengaduan online. Data sekunder bersumber dari peraturan perundang-undangan terkait (UU No. 2 Tahun 2002 tentang Polri, UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Perkap No. 9 Tahun 2018 tentang Pengaduan Masyarakat), laporan internal Itwasda, serta literatur terkait e-policing dan pengawasan kepolisian. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman.

PEMBAHASAN

A. Efektivitas Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online

Efektivitas pengawasan kepolisian terhadap pengaduan masyarakat berbasis online merupakan bagian dari prinsip negara hukum yang menekankan akuntabilitas dan kepastian hukum. Dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945 ditegaskan bahwa Indonesia adalah negara hukum, sehingga setiap tindakan aparaturnya, termasuk kepolisian, harus tunduk pada hukum dan dapat dipertanggungjawabkan. Fungsi kepolisian sebagaimana diatur dalam Pasal 13 dan 14 UU No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia mencakup pemeliharaan keamanan, penegakan hukum, serta pelayanan kepada masyarakat. Dalam

konteks digital, pelayanan tersebut berkembang melalui sistem pengaduan online yang menjadi bagian dari konsep *e-policing* (Negara, 2024). Pengaduan masyarakat dijamin dalam Pasal 36 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang memberikan hak kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang tidak sesuai standar. Selain itu, Peraturan Kapolri (Perkap) No. 9 Tahun 2018 mengatur mekanisme pengaduan masyarakat di lingkungan Polri, termasuk kewajiban penanganan secara cepat, transparan, dan akuntabel.

Berdasarkan laporan, jenis pengaduan masyarakat berbasis online di wilayah Polda termasuk Kalbar dari tahun 2024-2026 yaitu; 1) Penipuan online (scamming, marketplace, investasi bodong), 2) Sengketa tanah & konflik agrarian 3) Dugaan penyalahgunaan wewenang aparat 4) Kekerasan (KDRT & penganiayaan). Pengaduan masyarakat tersebut didominasi oleh kasus penipuan online (40%), yang mencerminkan meningkatnya kejahatan digital di era teknologi. Sengketa tanah menempati posisi kedua (25%), diikuti oleh laporan terhadap oknum polisi (15%), kekerasan (10%), dan kategori lainnya (10%). Dominasi penipuan online menunjukkan kebutuhan peningkatan kapasitas digital *policing*.

Dari data temuan pengaduan masyarakat diatas dalam Pengawasan Internal oleh Itwasda di Polda Kalimantan Barat pada dasarnya dilaksanakan oleh Inspektorat sejalan dengan ketentuan dalam Perkap No. 9 Tahun 2018 tentang Pengaduan Masyarakat, yang mengatur bahwa setiap laporan masyarakat wajib diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diawasi proses penyelesaiannya. Itwasda bertugas memastikan bahwa setiap unit kerja kepolisian menjalankan prosedur penanganan pengaduan secara profesional, transparan, dan akuntabel. Dengan mekanisme beberapa tahapan, yaitu: (1) Penerimaan laporan melalui sistem digital pengaduan online; (2) Verifikasi awal untuk memastikan validitas laporan; (3) Distribusi laporan ke unit terkait (seperti Propam atau Reskrim); (4) Monitoring dan evaluasi oleh Itwasda terhadap proses penanganan; (5) Pelaporan hasil pengawasan sebagai bentuk akuntabilitas internal. Tahapan ini mencerminkan penerapan prinsip administrative control dalam hukum administrasi negara.

Dalam UU No. 2 Tahun 2002 tentang Polri, khususnya Pasal 13 dan 14 yang menegaskan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Dalam praktiknya, pengawasan mencakup aspek disiplin, etika, dan kepatuhan terhadap prosedur hukum. Penggunaan Sistem Digital (*E-Policing*) Pengawasan pengaduan berbasis online merupakan bagian dari implementasi konsep *e-policing*, yaitu pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan dan pengawasan kepolisian. Sistem ini memungkinkan masyarakat menyampaikan laporan secara cepat tanpa harus datang langsung ke kantor polisi. Selain itu, sistem digital juga memudahkan proses tracking dan monitoring laporan oleh Itwasda.

Data pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa tingkat penyelesaian laporan belum optimal, di mana hanya 45% pengaduan diselesaikan secara tuntas, sementara 35% masih dalam proses dan 20% belum memperoleh kejelasan. Kondisi ini mencerminkan adanya permasalahan dalam kepastian hukum serta belum efektifnya mekanisme pengawasan internal oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda).

Permasalahan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Dari aspek kelembagaan, independensi Itwasda masih terbatas sehingga berpotensi menimbulkan konflik kepentingan dalam pelaksanaan pengawasan. Dalam perspektif teori sistem hukum Friedman, kondisi ini berkaitan dengan kelemahan pada struktur hukum yang berimplikasi pada tidak optimalnya penegakan hukum. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia, baik dari segi kuantitas maupun kompetensi, tidak sebanding dengan peningkatan jumlah pengaduan berbasis digital, sehingga menyebabkan penumpukan perkara dan keterlambatan penanganan.

Dari sisi teknologi, sistem pengaduan online belum terintegrasi secara menyeluruh antar unit kerja, yang berdampak pada lambatnya proses monitoring dan tindak lanjut laporan. Kendala ini diperparah oleh kompleksitas pembuktian elektronik, khususnya dalam kasus penipuan online, yang memerlukan verifikasi sesuai ketentuan dalam UU ITE. Di sisi lain,

lemahnya koordinasi antar unit, seperti Itwasda, Propam, dan penyidik, menyebabkan proses penanganan laporan menjadi berbelit dan tidak efisien.

Faktor budaya hukum juga turut mempengaruhi efektivitas pengawasan. Rendahnya responsivitas terhadap pengaduan masyarakat serta terbatasnya transparansi informasi menunjukkan bahwa nilai-nilai akuntabilitas belum sepenuhnya terinternalisasi dalam praktik kelembagaan. Hal ini sejalan dengan pandangan Friedman yang menempatkan budaya hukum sebagai elemen penting dalam menentukan keberhasilan sistem hukum. Secara normatif, kerangka regulasi terkait pengawasan dan pelayanan publik telah tersedia. Namun demikian, implementasinya belum berjalan optimal akibat keterbatasan struktur kelembagaan, budaya organisasi, serta dukungan teknologi. Temuan ini konsisten dengan berbagai penelitian yang menunjukkan bahwa lemahnya pengawasan internal berkontribusi terhadap menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

Implikasi dari kondisi tersebut tidak hanya bersifat yuridis, tetapi juga sosiologis dan praktis. Secara yuridis, hal ini berpotensi mengganggu asas kepastian hukum dan keadilan. Secara sosiologis, menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap aparat penegak hukum. Sementara secara praktis, berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan internal yang didukung oleh peningkatan independensi kelembagaan, kapasitas sumber daya manusia, integrasi sistem digital, serta optimalisasi pengawasan eksternal, termasuk melalui peran Ombudsman

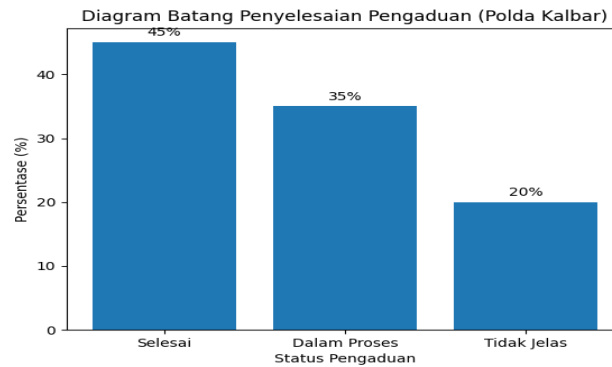
Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi pengaduan masyarakat belum sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan sistem pengawasan yang memadai. Kontribusi penelitian ini terletak pada penguatan pemahaman bahwa efektivitas hukum tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada implementasi dan integritas aparat. Rekomendasi ke depan meliputi peningkatan kapasitas teknologi dan sumber daya manusia, reformasi sistem pengawasan agar lebih independen, serta integrasi sistem pengaduan berbasis digital yang transparan dan akuntabel. Dengan demikian, tujuan hukum untuk mencapai kepastian, keadilan, dan kemanfaatan dapat terwujud secara optimal.

B. Meningkatkan Profesionalitas dan Kepastian Hukum Di Polda Kalbar

Transformasi digital dalam sistem pengaduan masyarakat berbasis online di lingkungan kepolisian merupakan bagian dari reformasi pelayanan publik yang berorientasi pada transparansi dan akuntabilitas. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945, setiap tindakan aparaturnegara harus menjamin kepastian hukum. Fungsi tersebut diperkuat dalam Pasal 13 dan 14 UU No. 2 Tahun 2002 tentang Polri yang menegaskan peran kepolisian sebagai pelayan masyarakat. Dalam praktik di Polda Kalimantan Barat, sistem pengaduan online telah meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kepolisian, namun belum sepenuhnya mampu menjamin efektivitas pengawasan dan kepastian hukum. Sebagaimana keterangan Tabel dibawah ini dari hasil analisis

Aspek	Temuan Lapangan	Analisis
Substansi Hukum	Regulasi lengkap	Memadai
Struktur Hukum	Itwasda belum optimal	Lemah
Budaya Hukum	Respons lambat	Tidak progresif
SDM	Terbatas	Tidak efektif
Teknologi	Tidak terintegrasi	Menghambat
Hasil	45% selesai	Belum tercapai

Berdasarkan keterangan dan faktor yang terjadi bahwa hanya 45% pengaduan yang selesai tuntas, sementara 35% masih dalam proses, dan 20% tidak jelas atau belum tuntas. Kondisi ini menunjukkan adanya persoalan serius dalam aspek kepastian hukum dan efektivitas pengawasan internal, khususnya oleh Itwasda, karena masih terdapat laporan masyarakat yang belum mendapatkan kejelasan penyelesaian.



Data menunjukkan bahwa hanya 45% pengaduan masyarakat berbasis online di Polda Kalimantan Barat yang diselesaikan secara tuntas, sementara 35% masih dalam proses dan 20% tidak memiliki kejelasan penyelesaian. Kondisi ini mengindikasikan belum optimalnya efektivitas pengawasan internal Itwasda serta adanya kesenjangan antara norma hukum (*law in books*) dan praktik di lapangan (*law in action*).

Selain itu, persentase 35% pengaduan yang masih dalam proses menunjukkan adanya keterlambatan administratif dan teknis, yang dapat disebabkan oleh faktor keterbatasan sumber daya manusia, lemahnya koordinasi antar unit, serta kendala dalam verifikasi bukti elektronik. Dalam teori efektivitas hukum Lawrence M. Friedman, kondisi ini menunjukkan bahwa struktur hukum dan budaya hukum belum berjalan optimal meskipun substansi hukum sudah memadai. Secara sosiologis, kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Masyarakat yang tidak mendapatkan kepastian atas laporan yang diajukan cenderung meragukan profesionalitas aparat penegak hukum. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan internal oleh Itwasda, peningkatan transparansi, serta percepatan proses penanganan laporan agar tujuan hukum dalam memberikan kepastian, keadilan, dan kemanfaatan dapat tercapai secara optimal.

Berdasarkan teori sistem hukum Lawrence M. Friedman, efektivitas hukum dipengaruhi oleh struktur, substansi, dan budaya hukum. Dalam penelitian ini, substansi hukum telah cukup memadai dengan adanya UU Pelayanan Publik dan Perkap No. 9 Tahun 2018. Namun, struktur hukum seperti peran Itwasda dalam pengawasan masih belum optimal. Penelitian (Rejeki et al., 2025) menunjukkan bahwa pengawasan internal kepolisian sering menghadapi kendala transparansi dan akuntabilitas, sehingga berdampak pada rendahnya efektivitas pengawasan.

Hasil wawancara dan temuan dilapangan menunjukkan adanya keterbatasan sumber daya manusia dalam menangani pengaduan online. Salah satu narasumber menyatakan bahwa “jumlah laporan meningkat, tetapi personel terbatas.” Kondisi ini bertentangan dengan asas efektivitas dalam pelayanan publik sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009. Menurut Sutoyo keterbatasan SDM menjadi salah satu hambatan utama dalam penegakan hukum di era digital (Sutoyo et al., 2024). Selain itu, kendala teknologi menjadi faktor penting dalam efektivitas pengawasan. Sistem pengaduan online yang belum terintegrasi antar unit menyebabkan lambatnya proses koordinasi. Dalam studi internasional, Janssen dan van den Hoven menyatakan bahwa keberhasilan digital governance sangat bergantung pada integrasi sistem dan interoperabilitas data. Tanpa integrasi yang baik, digitalisasi justru dapat memperlambat proses pelayanan (Sá et al., 2016).

Permasalahan lain yang ditemukan adalah kesulitan dalam verifikasi bukti elektronik. Hal ini berkaitan dengan ketentuan dalam UU ITE yang mensyaratkan keabsahan alat bukti digital. Penelitian internasional oleh Brenner menunjukkan bahwa penegakan hukum terhadap kejahatan siber membutuhkan kemampuan teknis yang tinggi dan sistem verifikasi yang kuat (Brenner, 2010). Dalam praktik di Polda Kalimantan Barat, keterbatasan kemampuan ini menyebabkan keterlambatan penanganan laporan.

Secara empiris, hanya sekitar 45% pengaduan yang selesai, sementara sisanya masih dalam proses atau tidak jelas penyelesaiannya. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dan praktik di lapangan. Menurut Satjipto Rahardjo, hukum harus memberikan keadilan substantif, bukan hanya formalitas prosedural. Ketika pengaduan tidak diselesaikan secara tuntas, maka tujuan hukum untuk memberikan kepastian dan keadilan tidak tercapai. Implikasi dari kondisi ini tidak hanya bersifat yuridis, tetapi juga sosiologis. Secara yuridis, kondisi ini menunjukkan pelanggaran terhadap asas kepastian hukum. Secara sosiologis, hal ini berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian. Dalam Penelitian Mukhtadir menegaskan bahwa rendahnya respons terhadap pengaduan masyarakat dapat menurunkan legitimasi institusi penegak hukum (Mukhtadir et al., 2025). Secara reflektif, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan profesionalitas dan kepastian hukum tidak cukup hanya melalui digitalisasi sistem, tetapi harus diikuti dengan penguatan pengawasan, peningkatan kapasitas SDM, dan reformasi budaya organisasi. Oleh karena itu, diperlukan integrasi sistem digital, peningkatan kompetensi aparat, serta penguatan pengawasan internal dan eksternal. Temuan ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan hukum berbasis teknologi di Indonesia.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengawasan Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) terhadap pengaduan masyarakat berbasis online di Polda Kalimantan Barat belum berjalan secara optimal dalam mewujudkan profesionalitas dan kepastian hukum. Secara normatif, sistem pengaduan masyarakat telah diatur melalui berbagai peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pengaduan Masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kesenjangan antara norma hukum dan implementasi di lapangan (*law in books dan law in action*).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa hanya sekitar 45% pengaduan yang dapat diselesaikan secara tuntas, sementara 35% masih dalam proses dan 20% tidak jelas penyelesaiannya. Kondisi ini mencerminkan adanya persoalan serius dalam aspek kepastian hukum, transparansi, dan akuntabilitas. Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakefektifan pengawasan antara lain keterbatasan sumber daya manusia, lemahnya integrasi sistem teknologi, kesulitan dalam verifikasi bukti elektronik, kurangnya koordinasi antar unit kerja, serta budaya organisasi yang belum sepenuhnya responsif terhadap pengaduan masyarakat. Selain itu, posisi Itwasda sebagai pengawas internal juga berpotensi menimbulkan keterbatasan dalam aspek independensi pengawasan. Dengan demikian, meskipun digitalisasi pengaduan masyarakat telah meningkatkan akses dan partisipasi publik, namun belum sepenuhnya mampu menjamin penyelesaian laporan secara cepat, transparan, dan akuntabel. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas hukum tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi, tetapi juga oleh kualitas implementasi dan integritas aparat penegak hukum.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, D. (2022). *Tanggung Jawab Kepolisian Dalam Penegakan Hukum Kejahatan Siber Di Era Perkembangan Teknologi = (The Responsibility Of The Police In The Enforcement Of Cybercrime Laws In The Era Of Technological Development)* [Doctoral, Universitas Hasanuddin]. <https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/31991/>
- Brenner, S. W. (2010). *Cybercrime: Criminal Threats from Cyberspace* (1st ed.). ABC-CLIO, LLC. <https://doi.org/10.5040/9798400636554>
- Edi Saputra Hasibuan. (2021). *Hukum kepolisian dan criminal policy dalam penegakan hukum* (Vol. 200). PT RajaGrafindo Persada.

- Ferianata, L., & Zubaidah, E. (n.d.). *Efektivitas Aplikasi Mobile Signal Dalam Peningkatan Pelayanan Di Samsat Kota Duri*.
- Muhammad faldi khoirudin, m. F. K. (2026). *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Penegakan Hukum Pidana Melalui Aplikasi Libas* [Undergraduate, UPT. Perpustakaan Undaris]. <http://repository.undaris.ac.id:8080/id/eprint/2304/>
- Mukhtadir, M. A., Renggong, R., & Madiong, B. (2025). *Fungsi kepolisian dalam menangani pengaduan masyarakat terhadap integritas dan profesional penyidik kepolisian daerah sulawesi selatan*. Indonesian Journal of Legality of Law, 8(1), 108–114. <https://doi.org/10.35965/ijlf.v8i1.7199>
- Negara, L. G. P. (2024). *E-Policing dan Implikasi Kebijakan Pengelolaan Keamanan Publik*. Jurnal Syntax Admiration, 5(12), 5764–5771. <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i12.1948>
- Purnama, N. A. (2025). Model Pengawasan Ombudsman RI dalam Menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat terhadap Proses Penyelidikan di Kepolisian. Proceedings Series on Social Sciences & Humanities, 23, 28–40.
- Rejeki, A. S., Madiong, B., & Oner, B. (2025a). *Fungsi Inspektorat Pengawasan Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan Terhadap Proses Penyidikan Perkara Penganiayaan*. Indonesian Journal of Legality of Law, 8(1), 72–76. <https://doi.org/10.35965/ijlf.v8i1.8048>
- Rejeki, A. S., Madiong, B., & Oner, B. (2025). *Fungsi Inspektorat Pengawasan Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan Terhadap Proses Penyidikan Perkara Penganiayaan*. Indonesian Journal of Legality of Law, 8(1), 72–76. <https://doi.org/10.35965/ijlf.v8i1.8048>
- Ristama, H. (n.d.). Optimalisasi Aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi) Berbasis Pendekatan Smart Policing.
- Rizki Muharram Batubara, (2025). *Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidempuan Tenggara Perspektif Fiqh Siyasah* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]. <https://repository.uin-suska.ac.id/89241/>
- Sá, F., Rocha, Á., & Pérez Cota, M. (2016). *From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review*. Government Information Quarterly, 33(1), 149–160. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.004>
- Sukardi, D. (2012). *Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Di Bidang Pendidikan Oleh Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/36921>
- Sutoyo, A., Sidarta, D. D., Soekorini, N., & Borman, M. S. (2024). *Pelaporan Tindak Pidana pada Era Digital: Tantangan dan Peluang dalam Penegakan Hukum di Polres Mojokerto*. Lex Journal : Kajian Hukum dan Keadilan, 8(2), 436–450. <https://doi.org/10.25139/lex.v8i2.10925>
- ZANIRA, N. F. (2025). *Efektivitas Penegakan Hukum Dalam Penyidikan Tindak Pidana Korupsi (Study Kasus Kepolisian Resor Ternate, Maluku Utara)* [Masters, Universitas Islam Sultan Agung]. <https://repository.unissula.ac.id/44714/>