

LEMBAGA KETAHANAN NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA

---



**OPTIMALISASI PEMANFAATAN APLIKASI SUPERAPP POLRI  
GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI  
INFORMASI**

Oleh:

**YONG FERRYDJON, S.I.K., M.H**  
**KOMBES POL NRP 73060611**

**KERTAS KARYA ILMIAH PERSEORANGAN (TASKAP)  
PROGRAM PENDIDIKAN REGULER ANGKATAN (PPRA) LXVI  
LEMBAGA KETAHANAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA  
TAHUN 2024**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Salam sejahtera bagi kita semua.

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis yang berkesempatan menjadi peserta Program Pendidikan Reguler Angkatan (PPRA) LXVI Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia (Lemhannas RI) Tahun 2024, telah menyelesaikan tugas yang diamanatkan oleh lembaga ini. Tugas tersebut berupa penyusunan Kertas Karya Ilmiah Perseorangan (Taskap) dengan judul: "Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi SuperApp POLRI Guna Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi."

Landasan penulisan Taskap ini merujuk pada ketentuan yang diatur dalam Keputusan Gubernur Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia Nomor: 23 Tahun 2024 tanggal 30 Januari 2024, tentang Pengangkatan Tutor Pembimbing Taskap peserta PPRA LXVI Lemhannas RI. Pemilihan judul ini disesuaikan dengan arahan dan tujuan pendidikan yang ditetapkan oleh Lemhannas RI untuk memastikan relevansi dan kontribusi nyata terhadap peningkatan pelayanan publik. Selama penyusunan Taskap ini, penulis telah melakukan berbagai kegiatan penelitian dan analisis mendalam untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi SuperApp Polri. Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan penting yang mencakup faktor-faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan penerapan aplikasi tersebut, serta rekomendasi strategis untuk meningkatkan layanan publik melalui teknologi informasi.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Gubernur Lemhannas RI atas kesempatan yang diberikan untuk mengikuti program ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Tutor Pembimbing Taskap Mayor Jenderal TNI (Purn) Dr. I Putu Sastra Wingarta, S.I.P., M.Sc., dan Tim Penguji Taskap, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dan masukan

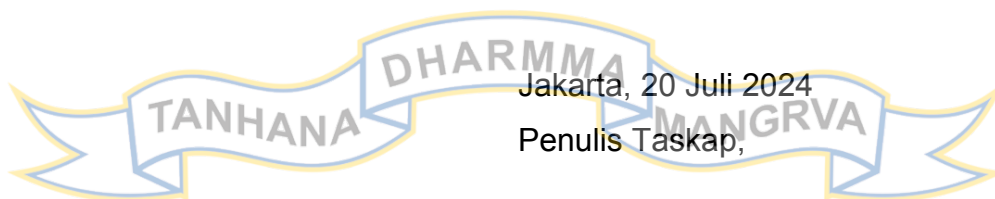
berharga selama proses penulisan ini. Tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penyusunan Taskap ini tidak akan terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Terakhir saya mengucapkan terima kasih kepada istri tercinta, Dr. Wike Frinidya, M.Kes., yang selalu memberikan dukungan selama pendidikan berlangsung, serta anak-anakku tersayang, M. Farhan Riskiansyah dan Naila Yodya Fadhilah, yang selalu mendoakan papanya agar selalu diberikan kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan pendidikan di Lemhannas.

Penulis menyadari bahwa meskipun Taskap ini telah disusun dengan mengikuti standar ilmiah yang berlaku di Lemhannas, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan lebih lanjut. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya modernisasi pelayanan publik, khususnya melalui pemanfaatan teknologi aplikasi SuperApp POLRI.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan bimbingan, berkah, dan rahmat-Nya kepada kita semua dalam melaksanakan tugas dan pengabdian bagi bangsa dan negara Indonesia yang kita cintai.

Sekian dan terima kasih  
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



Jakarta, 20 Juli 2024

Penulis Taskap,

Yong Ferrydjon, S.I.K., M.H  
Komisaris Besar Polisi NRP. 73060611

**PERNYATAAN KEASLIAN**

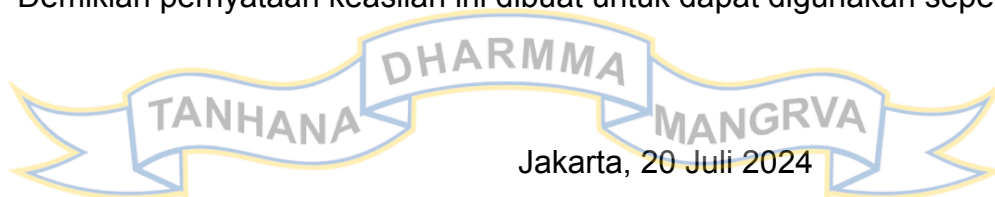
1. Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yong Ferrydjon, S.I.K., M.H  
Pangkat : Komisaris Besar Polisi  
Jabatan : Analis Kebijakan Madya Bidang Gakkum  
Instansi : Korlantas Polri  
Alamat : Jalan MT. Haryono Kavling 37 – 38 Jakarta Selatan, 12770

Sebagai peserta Program Pendidikan Reguler Angkatan (PPRA) ke LXVI Tahun 2024, menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

- a. Kertas Karya Ilmiah Perseorangan (Taskap) yang saya tulis adalah asli.
- b. Apabila ternyata sebagian atau seluruhnya tulisan Taskap ini terbukti tidak asli atau plagiasi, maka saya bersedia dibatalkan.

2. Demikian pernyataan keaslian ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya.



Jakarta, 20 Juli 2024

Penulis Taskap,

Yong Ferrydjon, S.I.K., M.H  
Komisaris Besar Polisi NRP. 73060611

**LEMBAR PERSETUJUAN TUTOR TASKAP**

Yang bertanda tangan dibawah ini Tutor Taskap dari:

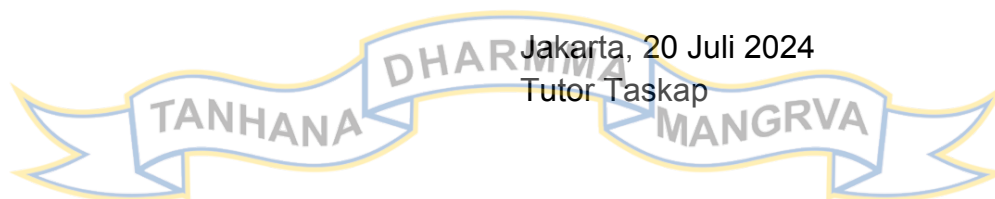
Nama : Yong Ferrydjon, S.I.K., M.H

Peserta : Peserta Pendidikan Reguler Angkatan (PPRA) ke LXVI Tahun  
2024

Judul taskap : Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi SuperApp POLRI Guna  
Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi

Taskap tersebut di atas telah ditulis “sesuai/tidak sesuai” dengan Petunjuk Teknis tentang Penulisan Ilmiah Peserta Pendidikan Lemhannas RI ke LXVI Tahun 2024, karena itu “layak/tidak layak” dan “disetujui/tidak disetujui” untuk diuji.

“” Coret yang tidak diperlukan



Dr. I Putu Sastra Wingarta, S.I.P., M.Sc.  
Mayor Jenderal TNI (Purn)

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUTOR TASKAP.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1. Latar Belakang.....	1
2. Rumusan Masalah.....	6
3. Maksud dan Tujuan.....	6
4. Ruang Lingkup dan Sistematika.....	7
5. Metode dan Pendekatan.....	8
6. Pengertian.....	11
<b>BAB II LANDASAN PEMIKIRAN.....</b>	<b>14</b>
7. Umum.....	14
8. Peraturan dan Perundang- Undangan.....	15
9. Data/Fakta.....	17
10. Kerangka Teoritis.....	21
11. Lingkungan Strategis.....	31
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
12. Umum.....	37
13. Kondisi Faktual Pemanfaatan Aplikasi SuperApp Polri.....	38
14. Pengaruh dan Dampak Kinerja Aplikasi SuperApp Polri Terkait Pelayanan Publik Berbasis Teknologi.....	62
15. Strategi Optimalisasi Aplikasi SuperApp Polri dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.....	79
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>87</b>

16. Simpulan.....	87
17. Rekomendasi.....	89

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>92</b>
----------------------------	-----------

#### **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Alur Pikir
2. Olah Data Kuesioner
3. Olah Data Wawancara
4. Daftar Riwayat Hidup



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data dan tren pengguna internet dan media sosial pada tahun 2024 ...	3
Gambar 2. Pengguna Internet di Indonesia.....	18
Gambar 3. Persebaran Internet di Indonesia.....	19
Gambar 4. Rasio Usia Pengguna Internet di Indonesia.....	20
Gambar 5. Kendala Tampilan Aplikasi Polri Super App.....	21
Gambar 6. Jumlah Pengguna SuperApp.....	45
Gambar 7. Sosialisasi SuperApp Polri oleh Polri di Platform X.....	52
Gambar 8. Fitur – Fitur SuperApp Polri.....	54
Gambar 9. Hasil Observasi Platform X Terkait Kendala SuperApp Polri.....	57
Gambar 10. Rating dan Review Pengguna di Playstore.....	60
Gambar 11. Rating dan Review Pengguna di Appstore.....	61





# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah maupun non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, dan administrasi. Dalam konteks negara berkembang, pelayanan publik memiliki peran vital dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan sosial-ekonomi. Tujuan utama dari adanya pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan menjamin aksesibilitas layanan bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Melalui pelayanan publik yang baik, pemerintah berupaya untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, menciptakan keadilan sosial, serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Selain itu, pelayanan publik juga bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi publik dengan menyediakan layanan yang profesional, transparan, dan akuntabel<sup>1</sup>. Pada akhirnya, pelayanan publik yang efektif dan efisien diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik. Namun, seringkali pelayanan publik dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya, birokrasi yang berbelit-belit, infrastruktur teknologi yang terbatas, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat<sup>2</sup>. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi fokus utama berbagai reformasi kebijakan, dengan tujuan menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dasar hukum pelayanan publik di Indonesia diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan payung hukum utama yang mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik serta masyarakat sebagai penerima layanan.

---

<sup>1</sup> Agung Hendriadi, Andi Amran Sulaiman, Suharyanto, Syahyuti, Erizal Jamal. (2018). *Pelayanan Publik Transparan, Efisien, dan Kredibel*. Jakarta: IAARD Press. H. 29

<sup>2</sup> Dahyar Daraba, Rudi Salam, Indra Dharma Wijaya, Aris Baharuddin, Denok Sunarsi, Bustamin. (2023). *Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia*. PALANGGA PRAJA Volume 5, No. 1. H. 34.

Peraturan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik diselenggarakan secara transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi pelayanan publik.

Di era revolusi industri 5.0 seperti sekarang ini, integrasi teknologi dalam pelayanan publik merupakan salah satu pilar penting dalam program reformasi birokrasi di Indonesia. Reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat<sup>3</sup>. Dalam konteks ini, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memainkan peran krusial dalam mengatasi berbagai kelemahan birokrasi tradisional, seperti birokrasi yang berbelit, korupsi, dan kurangnya akuntabilitas. Melalui penerapan sistem e-government, pemerintah Indonesia berupaya untuk menyederhanakan prosedur administrasi, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat luas.

Salah satu inisiatif utama dalam program reformasi birokrasi adalah pengembangan dan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik melalui penggunaan teknologi digital<sup>4</sup>. Program ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pengelolaan data dan informasi yang terintegrasi, pengembangan aplikasi layanan publik, hingga peningkatan kapasitas sumber daya manusia di bidang TIK. Dengan SPBE, pemerintah berharap dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan partisipatif. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan publik, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendukung terciptanya pemerintahan yang lebih baik dan lebih responsif terhadap perubahan dan kebutuhan zaman.

Tak hanya itu, Inovasi-inovasi seperti cloud computing, Internet of Things, dan kecerdasan buatan menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, memicu keinginan masyarakat akan pengurusan berkas yang cepat dan efisien. Untuk memenuhi tuntutan ini, maka pelayanan publik perlu dioptimalkan, sejalan dengan

---

<sup>3</sup> Nely Suwidyanti. (2023). Peran Good Governance Melalui Reformasi Birokrasi Dan E Government Guna Meningkatkan Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Kinerja Di Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik* Volume 10 Nomor 2. H. 532.

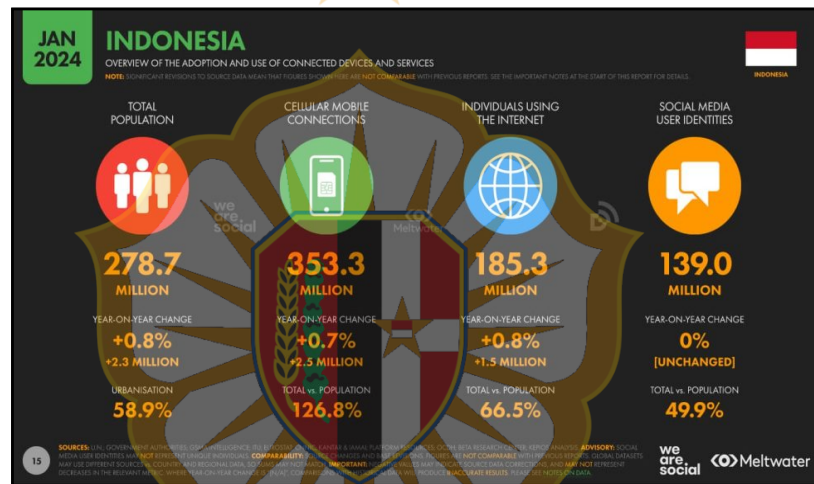
<sup>4</sup> Ita Wijayanti. Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Pelayanan Publik. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pemerintahan-berbasis-elektronik-dalam-pelayanan-publik>

birokrasi yang harus mengalami transformasi agar lebih fleksibel dan realistis sesuai dengan aturan yang tertampung Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Seiring dengan kemajuan teknologi itu, sebagai negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia, Indonesia mengalami perkembangan yang besar dalam adopsi teknologi digital, sebagaimana tercermin dalam laporan terbaru "Digital 2024 Indonesia" dari Datareportal.com, yang menggambarkan perubahan dalam perilaku pengguna internet di Indonesia.

Gambar 1.

Data dan tren pengguna internet dan media sosial pada tahun 2024



Sumber: Datareportal.com

Berdasarkan data diatas, Indonesia memiliki jumlah penduduk sekitar 276,4 juta jiwa. Penetrasi perangkat mobile mencapai 353,8 juta, yang melebihi total populasi dan menunjukkan adopsi teknologi mobile yang sangat luas. Jumlah pengguna internet mencapai 212,9 juta, mencakup sekitar 77% dari total populasi, sementara pengguna media sosial aktif mencapai 167 juta, atau sekitar 60,4% dari total populasi. Data ini menunjukkan bahwa teknologi digital, khususnya akses internet dan media sosial, telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia.

Penetrasi teknologi digital yang tinggi ini memberikan peluang besar bagi pemerintah untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan publik melalui digitalisasi. Penggunaan internet dan media sosial yang meluas memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi dan mendapatkan informasi dengan cara yang lebih

cepat dan efisien. Oleh karena itu, digitalisasi layanan publik tidak hanya relevan tetapi juga mendesak untuk memanfaatkan adopsi teknologi yang sudah terjadi di masyarakat. Dengan jumlah pengguna internet mencapai 212,9 juta dan pengguna media sosial aktif mencapai 167 juta, pemerintah memiliki peluang untuk menyederhanakan berbagai proses pelayanan publik dan menjadikannya lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Integrasi teknologi dalam pelayanan publik adalah langkah strategis dalam program reformasi birokrasi di Indonesia. Melalui e-government, pemerintah Indonesia berusaha menyederhanakan prosedur administrasi, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat luas.

Penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik membawa banyak manfaat signifikan. Melalui platform digital, seperti aplikasi mobile dan media sosial, pemerintah dapat menyediakan layanan publik yang lebih mudah diakses oleh masyarakat. Misalnya, warga dapat mengurus administrasi kependudukan, perizinan usaha, atau mendapatkan informasi layanan kesehatan tanpa harus datang ke kantor pemerintah. Teknologi juga memungkinkan penyediaan layanan secara real-time, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan digitalisasi, pelayanan publik menjadi lebih efisien, mengurangi beban administrasi, dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.

Berkaitan dengan hal di atas, Mahmudi<sup>5</sup> menuturkan pelayanan publik melibatkan semua tindakan layanan yang dilaksanakan oleh instansi penyedia layanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi ketentuan yang diatur dalam perundang-undangan. Efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik menjadi faktor krusial dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah, termasuk Kepolisian Republik Indonesia (Polri). Sebagai lembaga penegak hukum, Polri memiliki tanggung jawab signifikan dalam memberikan pelayanan yang responsif dan akuntabel kepada masyarakat, sesuai dengan aturan yang tertampung Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

---

<sup>5</sup> Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, h. 128

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Polri telah meluncurkan aplikasi SuperApp Polri pada pertengahan tahun 2022. Tujuan dari inisiatif ini adalah untuk memperbaiki interaksi antara kepolisian dan masyarakat. SuperApp Polri menyajikan berbagai fitur dengan maksud untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kepolisian. Fitur-fitur tersebut mencakup informasi mengenai daerah rawan, pengurusan secara online untuk SIM, STNK, dan SKCK, informasi tilang elektronik, serta rincian mengenai pos polisi dan rumah sakit Polri, serta Izin Keramaian. Keunggulan inovasi pelayanan publik digital dalam SuperApp Polri dapat diidentifikasi melalui beberapa manfaat. Pertama, memberikan akses yang mudah dan merata, sehingga layanan publik menjadi lebih dapat diakses oleh masyarakat secara luas. Kedua, inovasi ini dapat beradaptasi dengan kebutuhan layanan yang beragam. Ketiga, memberikan efektivitas, kegunaan, dan ketepatan sasaran sesuai dengan kebutuhan. Keempat, menyediakan efisiensi dalam hal kecepatan, dan biaya yang terjangkau.

Meskipun aplikasi SuperApp Polri memiliki potensi untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik, keberhasilannya masih menjadi perdebatan. Hal ini dikarenakan adopsi dan penggunaan aplikasi belum merata di semua kalangan masyarakat. Tantangan utama muncul dari kesenjangan akses teknologi, di mana tidak semua individu memiliki peluang yang setara untuk menggunakan teknologi dan internet. Kendala ini menghambat penyebaran yang merata dari aplikasi SuperApp Polri di seluruh wilayah Indonesia, yang menyebabkan kurangnya kesadaran masyarakat akan keberadaan dan manfaat aplikasi ini. Selain itu, masalah lain timbul dari kinerja yang belum optimal dari SuperApp Polri. Terdapat situasi di mana permintaan pembuatan SKCK sering kali tidak mendapatkan respons yang memadai, dan layanan customer service (CS), yang seharusnya menjadi perantara antara masyarakat dan layanan Polri di dalam aplikasi, tidak selalu merespons keluhan dengan efektif. Oleh karena itu, fokus tidak hanya seharusnya pada adopsi aplikasi, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan dan responsivitas aplikasi tersebut.

Dampaknya, kepercayaan masyarakat terhadap Polri dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik bisa terkikis, yang nantinya dapat menghambat usaha penegakan hukum dan pencegahan tindak kejahatan. Hal ini juga dapat memperkuat pandangan negatif terhadap sejauh mana penyelenggaraan



pelayanan publik oleh Polri dianggap efektif secara menyeluruh. Oleh karena itu, optimalisasi aplikasi SuperApp Polri menjadi penting bukan hanya dalam aspek adopsi, tetapi juga dalam meningkatkan kualitas layanan dan responsivitasnya.

Mengingat peranan yang sangat vital dari aplikasi SuperApp dalam konteks pelayanan publik oleh Polri, maka disoroti suatu tulisan yang membahas strategi optimal untuk meningkatkan layanan publik berbasis teknologi informasi melalui pemanfaatan yang lebih baik dari aplikasi SuperApp Polri.

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, deskripsi masalah yang diajukan dalam proposal ini adalah **“Bagaimana Mengoptimalkan Pemanfaatan Aplikasi Superapp Polri Guna Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi?”** Dikarenakan layanan publik berbasis teknologi informasi yang saat ini belum mencapai tingkat optimal, maka diperlukan langkah mendesak untuk mengoptimalkan pemanfaatan Aplikasi SuperApp Polri.

Agar analisis dan pembahasan yang akan dilakukan dapat lebih mudah dan terarah, pertanyaan pokok dalam penulisan tugas akhir ini diuraikan sebagai berikut:

- a. Bagaimana kondisi faktual pemanfaatan aplikasi SuperApp Polri saat ini?
- b. Bagaimana pengaruh dan dampak kinerja aplikasi SuperApp Polri terkait pelayanan publik berbasis teknologi?
- c. Bagaimana konsep strategi optimalisasi aplikasi SuperApp Polri dalam meningkatkan pelayanan publik?

## 3. Maksud dan Tujuan

### a. Maksud

Penulisan Taskap ini memiliki maksud untuk menggambarkan tentang bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan Aplikasi SuperApp Polri guna meningkatkan pelayanan public berbasis teknologi informasi.

### b. Tujuan

Tujuan dari penelitian dengan judul tersebut adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi SuperApp Polri dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi

informasi. Penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana aplikasi tersebut digunakan oleh Polri dan masyarakat, serta untuk mengevaluasi efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik yang disediakan oleh Polri. Selain itu, penelitian ini juga dapat memunculkan solusi atau rekomendasi untuk meningkatkan pemanfaatan dan efektivitas aplikasi SuperApp Polri dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

#### 4. Ruang Lingkup dan Sistematika

##### a. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini akan terpusat pada evaluasi penggunaan aplikasi SuperApp Polri di Indonesia, dengan subjek penelitian melibatkan masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut. Data yang akan digunakan mencakup informasi terbaru mengenai situasi penggunaan aplikasi SuperApp Polri hingga saat ini. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja aplikasi ini, seperti kondisi infrastruktur teknologi, kebijakan pemerintah, adopsi teknologi oleh masyarakat, dan tanggapan pengguna, akan menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Metode penelitian yang diterapkan mencakup kajian literatur, analisis data statistik, wawancara dengan pihak terkait, dan survei kepada pengguna aplikasi. Oleh karena itu, penelitian akan difokuskan pada pengembangan strategi optimalisasi aplikasi SuperApp Polri, termasuk identifikasi masalah, penyusunan solusi, dan implementasi perbaikan untuk meningkatkan layanan publik berbasis teknologi.

##### b. Sistematika

Sistematika pembahasan Taskap ini dirancang dengan cermat untuk mencakup berbagai aspek penting dan disusun secara sistematis sebagai berikut:

**Bab I Pendahuluan.** Bab pendahuluan ini menjelaskan beberapa komponen penting yang menjadi dasar penelitian atau kajian. Pertama, latar belakang yang memberikan konteks dan alasan mengapa topik ini penting untuk dibahas. Kedua, rumusan masalah yang merinci pertanyaan-pertanyaan utama yang akan dijawab dalam penelitian. Ketiga, maksud dan tujuan yang menjelaskan tujuan spesifik dari penelitian ini dan hasil yang diharapkan. Keempat, ruang lingkup dan sistematika yang menguraikan

batasan dan struktur dari penelitian ini. Kelima, metode dan pendekatan yang akan digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Terakhir, pengertian-pengertian yang memberikan definisi operasional dari istilah-istilah kunci yang digunakan dalam penelitian.

**Bab II Landasan Pemikiran.** Dalam bab ini, berbagai elemen yang mendasari penelitian akan dijelaskan. Ketujuh, kondisi umum yang memberikan gambaran situasi saat ini terkait topik yang dibahas. Kedelapan, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum dan pedoman dalam penelitian. Kesembilan, data dan fakta yang menyajikan informasi konkret dan relevan sebagai dasar analisis. Kesepuluh, kerangka teoretis yang memberikan landasan konsep dan teori yang mendukung penelitian. Dan Kesebelas, lingkungan strategis yang mencakup faktor-faktor eksternal pada tingkat global dan regional maupun perspektif astagatra pada tingkat nasional yang mempengaruhi topik kajian.

**Bab III Pembahasan.** Bab ini membahas dan menganalisis secara mendalam pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Pembahasan ini didukung oleh data dan fakta, serta mengidentifikasi dan menganalisis isu-isu utama berdasarkan peraturan perundang-undangan dan kerangka teoretis. Analisis dalam bagian ini dilakukan secara rinci untuk menemukan solusi dan cara mengatasi masalah utama yang dibahas dalam penelitian ini.

**Bab IV Penutup.** Bab ini mencakup simpulan dan rekomendasi. Simpulan disajikan sebagai jawaban atas persoalan-persoalan yang diajukan dalam kajian, sementara rekomendasi mencakup langkah-langkah yang perlu diambil oleh pemerintah untuk mengatasi masalah yang telah diidentifikasi.

## 5. Metode dan Pendekatan

### a. Metode

Penelitian ini menggunakan metode *mixed methods*, yang merupakan pendekatan penelitian dengan menggabungkan dua jenis penelitian yang sudah ada sebelumnya: penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memanfaatkan kekuatan dari kedua pendekatan tersebut. Penelitian kualitatif biasanya digunakan untuk



memahami fenomena sosial secara mendalam melalui wawancara, observasi, dan analisis teks, sedangkan penelitian kuantitatif mengandalkan data numerik dan statistik untuk mengidentifikasi pola dan menguji hipotesis. Menurut Creswell, penelitian campuran adalah pendekatan yang mengombinasikan elemen-elemen dari penelitian kualitatif dan kuantitatif<sup>6</sup>. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang masalah penelitian. Dengan mengintegrasikan kedua metode ini, peneliti dapat memperoleh data yang kaya dan mendalam sekaligus mengukur dan menguji hasil tersebut secara objektif. Pendekatan mixed methods ini memungkinkan untuk mengatasi kelemahan masing-masing metode ketika digunakan secara terpisah dan memberikan hasil yang lebih lengkap dan akurat. Sementara itu, berdasar kepada Sugiyono pendekatan gabungan (mixed methods) dalam penelitian adalah penggunaan metode kuantitatif dan kualitatif secara simultan untuk mendapatkan data yang lebih lengkap, akurat, konsisten, dan obyektif<sup>7</sup>.

Selanjutnya, dalam penelitian *mixed methods* strategi metode campuran konkuren atau serentak (concurrent mixed method) digunakan. Ini adalah jenis penelitian yang menggabungkan pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif secara simultan. Terdapat tiga strategi, namun dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan strategi triangulasi konkuren. Dalam strategi ini, peneliti mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif secara bersamaan pada tahap penelitian, kemudian melakukan perbandingan antara data kualitatif dan kuantitatif untuk mengeksplorasi perbedaan atau keselarasan di antara keduanya<sup>8</sup>.

Analisis data kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)<sup>9</sup>. SPSS adalah salah satu software statistik yang paling umum digunakan dalam penelitian ilmiah untuk menganalisis data kuantitatif. Proses analisis data dengan SPSS melibatkan beberapa langkah utama, yaitu persiapan data, pembersihan data, deskriptif statistik, uji asumsi, analisis inferensial, interpretasi hasil, dan

---

<sup>6</sup> John W. Creswell. (2015). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Edisi III*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. H. 5.

<sup>7</sup> Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta. H. 404.

<sup>8</sup> Creswell, *Loc. Cit.*, h. 316.

<sup>9</sup> Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta. H. 404

pelaporan hasil. Persiapan data mencakup pengumpulan data melalui survei, kuesioner, atau eksperimen, serta input data ke SPSS dengan pemberian label yang jelas pada setiap variabel. Pembersihan data melibatkan pemeriksaan kesalahan dan penyaringan data yang tidak relevan. Statistik deskriptif digunakan untuk meringkas dan menggambarkan karakteristik utama data, termasuk perhitungan rata-rata, median, modus, dan visualisasi data melalui grafik dan diagram. Uji asumsi dilakukan untuk memeriksa normalitas dan homogenitas varians data. Analisis inferensial meliputi uji hipotesis seperti uji-t, ANOVA, regresi linier, regresi logistik, korelasi, dan chi-square untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil output dari SPSS kemudian diinterpretasikan untuk menarik kesimpulan dan mengevaluasi hipotesis penelitian. Akhirnya, hasil analisis dilaporkan secara rinci dengan tabel dan grafik yang relevan, serta dibahas implikasinya dalam konteks penelitian yang lebih luas.

Teknik dalam mengumpulkan data adalah melalui wawancara, observasi, dan kuesioner. Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan metode campuran untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber dan sudut pandang.

- 1) Wawancara: Peneliti dapat melakukan wawancara dengan berbagai pihak terkait, termasuk petugas Polri yang menggunakan aplikasi SuperApp, manajer aplikasi, pengguna aplikasi dari kalangan masyarakat, dan mungkin juga pihak lain yang terlibat dalam pengembangan atau penerapan aplikasi tersebut. Wawancara mendalam dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang pengalaman langsung dan pandangan mereka terkait aplikasi SuperApp Polri.
- 2) Observasi: Observasi dapat dilakukan dengan mengamati langsung bagaimana aplikasi SuperApp Polri digunakan dalam praktiknya, baik oleh petugas Polri maupun oleh masyarakat. Ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman tentang bagaimana aplikasi tersebut diimplementasikan dalam kegiatan sehari-hari dan interaksi antara pengguna dengan aplikasi.

3) Kuesioner: Penelitian juga dapat mencakup penggunaan kuesioner untuk mengumpulkan data dari sampel yang lebih besar dalam populasi yang diteliti. Kuesioner dapat didistribusikan secara online atau secara langsung kepada responden yang mungkin mencakup petugas Polri dan masyarakat yang menggunakan aplikasi SuperApp. Kuesioner dapat dirancang untuk mengumpulkan data kuantitatif terkait persepsi, pengalaman, dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi SuperApp Polri.

Dengan menggunakan kombinasi metode ini, penulis dapat mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang pemanfaatan dan dampak aplikasi SuperApp Polri dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

#### **b. Pendekatan**

Pendekatan yang digunakan dalam penulisan Taskap ini adalah menggunakan perspektif kepentingan nasional, dengan analisis yang melibatkan berbagai disiplin ilmu sesuai dengan teori-teori yang relevan.

### **6. Pengertian**

Untuk menghindari perbedaan interpretasi dan memastikan keselarasan pandangan dalam pembahasan selanjutnya, Taskap ini akan menggunakan sejumlah definisi yang telah ditetapkan. Pendekatan ini penting agar semua pihak yang terlibat dalam pembahasan memiliki pemahaman yang sama dan konsisten terhadap istilah-istilah kunci yang digunakan. Berikut adalah definisi-definisi yang akan diterapkan dalam Taskap ini:

#### **a. Pemanfaatan**

Pemanfaatan berasal dari konsep "manfaat", yang mengacu pada nilai dan kegunaan suatu hal. Kata "pemanfaatan" berasal dari kata "manfaat", dengan tambahan awalan "pe-" dan akhiran "-an" yang menunjukkan proses atau tindakan menggunakan sesuatu. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), "pemanfaatan" dijelaskan sebagai "proses, cara, atau tindakan yang memiliki nilai atau kegunaan"<sup>10</sup>. Dari pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan adalah suatu proses yang bertujuan untuk mencapai hasil yang lebih baik, lebih berguna, dan lebih bernilai. Proses ini melibatkan

<sup>10</sup> KBBI Online. (2016). <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pemanfaatan> diakses pada 17 April 2024.

upaya untuk mengoptimalkan sumber daya yang ada agar memberikan manfaat yang maksimal. Dengan pemanfaatan yang tepat, sumber daya dapat diubah menjadi sesuatu yang lebih produktif dan memiliki nilai tambah yang signifikan. Ini menunjukkan bahwa pemanfaatan bukan hanya sekedar penggunaan, tetapi juga mencakup upaya peningkatan kualitas dan nilai dari apa yang dimanfaatkan.

**b. Aplikasi SuperApp Polri**

Pada 22 Maret 2022 Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo meluncurkan Super App Presisi Polri, sebuah aplikasi yang mengintegrasikan data dari seluruh satuan kerja Polri ke dalam Portal Satu Data, memudahkan akses masyarakat terhadap layanan kepolisian. Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 4 Tahun 2022 menjadi dasar bagi kompatibilitas data Polri, memungkinkan data dibagikan di antara berbagai sistem elektronik yang berinteraksi. SuperApp Polri menawarkan 13 layanan utama, termasuk informasi daerah rawan, pengaduan masyarakat, pengurusan SIM, STNK, dan SKCK secara online, serta informasi mengenai e-Tilang dan Pos Polisi.

**c. Pelayanan Publik**

Definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan hukum bagi seluruh warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik.

**d. Teknologi Informasi**

Ada banyak definisi yang mengitari konsep teknologi informasi. Secara sederhana, teknologi informasi dapat dijelaskan sebagai teknologi yang berkaitan erat dengan penyediaan, pengolahan, dan distribusi informasi. Ini mencakup penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer, untuk memproses dan menyimpan data, serta teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi. Teknologi informasi juga mencakup semua teknologi yang digunakan untuk memberikan informasi dalam bentuk digital, termasuk perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan untuk melakukan berbagai tugas pemrosesan data. Dalam konteks organisasi, teknologi

informasi mencakup sumber daya informasi organisasi, penggunaannya, dan manajemen yang bertanggung jawab atasnya, meliputi infrastruktur dan sistem informasi dalam organisasi<sup>11</sup>.



---

<sup>11</sup> Eka Kusmayadi. (2021). *Modul 1 Pengenalan Teknologi Informasi*. Perpustakaan UT. H. 7

## BAB II LANDASAN PEMIKIRAN

### 7. Umum

Seiring perkembangan teknologi, kecerdasan buatan, komputasi awan, dan Internet of Things (IoT) telah mengubah interaksi, pekerjaan, dan kehidupan sehari-hari, serta meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik, termasuk kepolisian. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, badan publik harus menyediakan layanan informasi publik yang cepat, mudah, akurat, transparan, dan akuntabel. Layanan kepolisian meliputi pengendalian kriminalitas, pengelolaan lalu lintas, dan pengawasan masyarakat, dengan fokus pada pelayanan responsif, efisien, dan profesional. Polri juga perlu untuk menerapkan teknologi informasi terkini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, menuju *Good Governance*.

SuperApp adalah sebuah platform yang diterbitkan oleh Polri untuk menyediakan akses yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat terhadap layanan kepolisian yang bermutu tinggi. Aplikasi ini memungkinkan pertukaran data antara sistem-sistem yang berbeda. Penggunaan aplikasi Super App sangat sederhana, di mana masyarakat hanya perlu mengunduhnya ke smartphone mereka, baik yang berbasis Android maupun iOS. Beragam layanan kepolisian tersedia melalui aplikasi ini, seperti pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), penyusunan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara daring, informasi mengenai E-Tilang, daerah rawan, serta fasilitas pengaduan masyarakat (DUMAS)<sup>12</sup>.

Aplikasi SuperApp diharapkan membantu rakyat Indonesia untuk mengakses layanan dan informasi kepolisian dengan mudah melalui smartphone mereka. Aplikasi ini juga memungkinkan orang memantau langsung proses pengajuan layanan, yang dapat mengurangi antrean di kantor polisi. Aplikasi ini juga sangat penting bagi anggota kepolisian untuk memberikan layanan dan menjaga keamanan masyarakat.

---

<sup>12</sup> Jayamuna, I. M. (2023). Sistem Pelayanan Kepolisian Melalui Aplikasi Polri Super App Di Polda Lampung Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *JSI Jurnal Socia Logica*, 2(2). hal 3.



## **8. Peraturan dan Perundang- Undangan**

### **a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia**

Menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Polri bertanggung jawab menjaga dan memelihara keamanan serta ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan serta pelayanan kepada masyarakat guna terpeliharanya keamanan dalam negeri. Fokus pada pelayanan publik mencerminkan peran penting Polri dalam memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang memadai, aman, dan adil. Polri juga bertanggung jawab dalam penanganan dan pencegahan tindak kriminal, patroli keamanan, pengaturan lalu lintas, serta penanganan situasi darurat dan bencana. Polri menyediakan fasilitas untuk menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat mengenai masalah keamanan melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk telepon, internet, dan aplikasi digital. Selain itu, Polri juga memberikan pelayanan informasi terkait keamanan, edukasi hukum, dan kampanye publik untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Dengan mengintegrasikan berbagai aspek pelayanan ini, Polri berkomitmen memberikan layanan yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**

Undang-Undang ini menetapkan standar minimum untuk pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan, baik pemerintah maupun pihak lain yang memberikan layanan kepada masyarakat. Tujuan dari UU ini adalah untuk menciptakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam undang-undang ini, terdapat ketentuan mengenai hak dan kewajiban pengguna layanan, mekanisme pengaduan, dan standar pelayanan minimum. Pasal 1 Mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,

dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

**c. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik**

Peraturan Presiden ini bertujuan untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang efisien dan efektif melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) meliputi berbagai aspek, seperti tata kelola SPBE, layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik, dan kolaborasi antar instansi pemerintah. SPBE diharapkan dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan publik. Dalam Pasal 2 Menetapkan tujuan SPBE, yaitu untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan efisiensi administrasi pemerintahan.

**d. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Satu Data Indonesia**

Peraturan ini menetapkan kerangka kerja untuk pengelolaan data pemerintah yang terintegrasi dan berkualitas tinggi. Tujuan utama Satu Data Indonesia adalah untuk memastikan bahwa data yang digunakan oleh pemerintah adalah data yang akurat, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan. Implementasi Satu Data Indonesia melibatkan koordinasi antar lembaga pemerintah untuk menghindari duplikasi data dan untuk memudahkan akses dan penggunaan data dalam perencanaan dan pengambilan keputusan. Pada Pasal 3 Menyebutkan bahwa Satu Data Indonesia bertujuan untuk memastikan data yang dihasilkan oleh pemerintah adalah data yang akurat, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan.

**e. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2022 Tentang Satu Data Kepolisian Negara Republik Indonesia**

Peraturan ini mendukung implementasi Satu Data Indonesia di lingkungan Polri dengan mengatur pengelolaan data agar lebih terintegrasi, akurat, dan mudah diakses, meningkatkan efisiensi dan efektivitas tugas kepolisian. Aplikasi Super App, yang dirancang untuk memberi masyarakat akses cepat ke layanan unggul Polri, diluncurkan berdasarkan Peraturan Kepala



Kepolisian mengenai Satu Data Polri untuk meningkatkan kompatibilitas data di seluruh sistem elektronik Polri sesuai dengan Pasal 5 mengatur kewajiban setiap unit di Polri untuk mengintegrasikan data mereka ke dalam sistem Satu Data Polri.

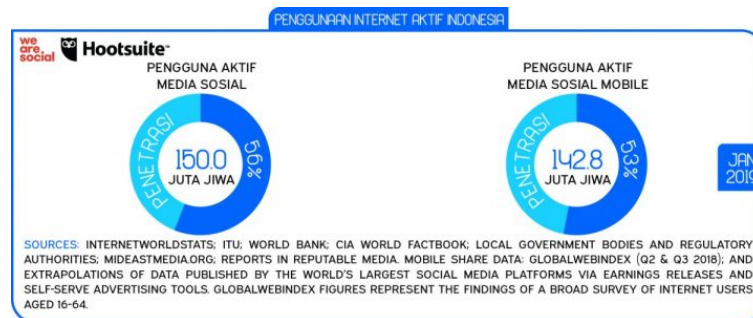
## **9. Data/Fakta**

Aplikasi SuperApp Polri adalah salah satu upaya inovatif yang diluncurkan oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri) pada tahun 2022 untuk meningkatkan layanan publik kepada masyarakat. Aplikasi ini dirancang untuk menyediakan berbagai layanan kepolisian secara digital, seperti pelaporan kejahatan, pengecekan status laporan, informasi SIM dan STNK, serta layanan darurat. Dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu platform, Polri berharap dapat mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kepolisian dan meningkatkan efisiensi operasional.

Namun, terdapat sejumlah tantangan yang perlu diatasi agar aplikasi ini dapat berfungsi secara optimal. Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan akses internet, terutama di daerah terpencil dan pedesaan. Keterbatasan ini seringkali menghambat kesadaran masyarakat akan keberadaan dan manfaat aplikasi tersebut, mengurangi tingkat adopsi dan penggunaan aplikasi.

Selain itu, faktor lain yang menjadi tantangan adalah literasi digital masyarakat yang bervariasi. Tidak semua orang, terutama generasi tua atau masyarakat yang kurang terpapar teknologi, memiliki kemampuan atau kepercayaan diri untuk menggunakan aplikasi digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya edukasi dan sosialisasi yang intensif agar seluruh lapisan masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan aplikasi ini dengan baik. Keamanan data juga menjadi isu penting dalam pengembangan dan implementasi SuperApp Polri. Aplikasi ini mengumpulkan dan mengelola informasi pribadi dan sensitif, sehingga keamanan data harus dijamin untuk melindungi privasi pengguna dan mencegah potensi penyalahgunaan data.

Gambar 2.  
Pengguna Internet di Indonesia

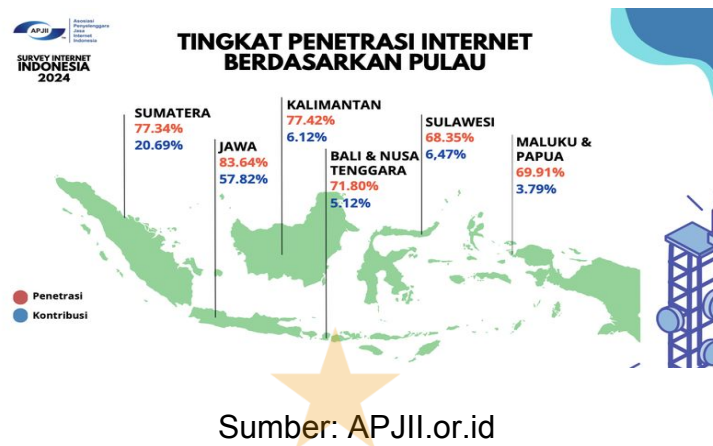


Sumber: Aptika [kominfo.go.id](http://kominfo.go.id)

Berdasarkan data dari Kominfo, pengguna internet di Indonesia telah mencapai 150 juta orang, dengan penetrasi sebesar 56% yang tersebar di seluruh wilayah negara. Angka ini hampir sesuai dengan jumlah pengguna internet melalui perangkat mobile, yang mencapai 142,8 juta orang dengan persentase penetrasi sebesar 53%. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) melaporkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 221.563.479 orang dari total populasi 278.696.200 orang di tahun 2023. Ini menegaskan bahwa internet telah menjadi bagian yang sangat penting dari kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia, dengan mayoritas penduduk mengaksesnya melalui perangkat mobile.

Meskipun pengguna perangkat mobile di Indonesia mencapai angka yang signifikan, namun persebaran internet di berbagai wilayah Indonesia masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Terdapat disparitas yang cukup besar dalam akses internet antara wilayah perkotaan dan pedesaan, serta antara pulau-pulau di Indonesia. Beberapa daerah terpencil atau terluar bahkan masih mengalami kesulitan dalam mendapatkan akses internet yang stabil dan terjangkau. Kendala infrastruktur, biaya, serta keterbatasan teknologi menjadi faktor utama yang mempengaruhi persebaran internet di wilayah-wilayah tersebut.

Gambar 3.  
Persebaran Internet di Indonesia



Menurut survei APJII tahun 2024, penetrasi internet di Indonesia mencapai 79,5%, dengan jumlah pengguna internet sebanyak 221,5 juta orang dari total populasi 278,7 juta. Distribusi penggunaan internet masih menunjukkan ketimpangan antar wilayah. Pulau Jawa memiliki tingkat penetrasi tertinggi sebesar 83,64%, memberikan kontribusi sebesar 57,82% dari total penetrasi nasional. Sebaliknya, Sulawesi memiliki penetrasi terendah, yaitu 68,35%, dengan kontribusi sebesar 6,47%. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi informasi dan aplikasi digital seperti SuperApp memiliki potensi besar untuk meningkatkan pelayanan publik, namun akses yang tidak merata dapat menghambat optimalisasi penggunaannya di beberapa daerah.

Keterbatasan akses internet di daerah seperti Sulawesi, Maluku, dan Papua menghambat masyarakat dalam mengakses layanan yang disediakan oleh aplikasi SuperApp. Hal ini berdampak pada tidak optimalnya pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik di wilayah-wilayah tersebut. Untuk mengatasi kendala ini, diperlukan peningkatan infrastruktur internet di daerah-daerah yang masih tertinggal. Kerjasama antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan penyedia layanan internet sangat penting untuk memperluas jangkauan internet dan memastikan bahwa seluruh masyarakat dapat mengakses layanan digital secara merata.

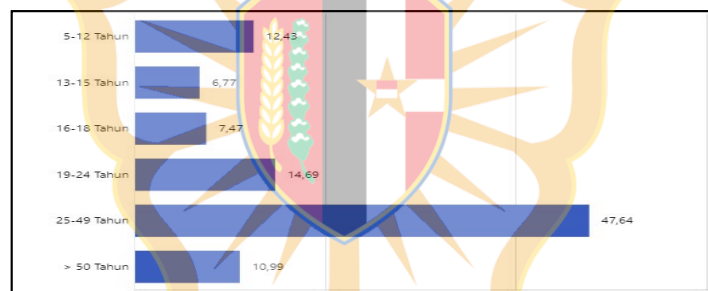
Selain kendala infrastruktur, kinerja pelayanan dari SuperApp Polri juga perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan masyarakat. Generasi yang lebih tua sering mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini, meskipun telah dirancang

dengan fitur-fitur yang mudah dipahami. Survei APJII menunjukkan bahwa penetrasi internet lebih tinggi pada generasi milenial dan Gen Z, sedangkan generasi yang lebih tua, seperti baby boomers dan pre-boomers, memiliki penetrasi yang lebih rendah (Databoks). Hal ini menunjukkan bahwa kelompok usia yang lebih tua kurang familiar dengan teknologi digital.

Selain kendala infrastruktur, kinerja pelayanan dari SuperApp Polri juga perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan masyarakat. Generasi yang lebih tua sering mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini, meskipun telah dirancang dengan fitur-fitur yang mudah dipahami. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan program edukasi dan bimbingan bagi pengguna yang kurang familiar dengan teknologi digital, serta peningkatan fitur dan performa aplikasi untuk memastikan akses yang mudah dan efisien bagi semua pengguna.

Gambar 4.

#### Rasio Usia Pengguna Internet di Indonesia

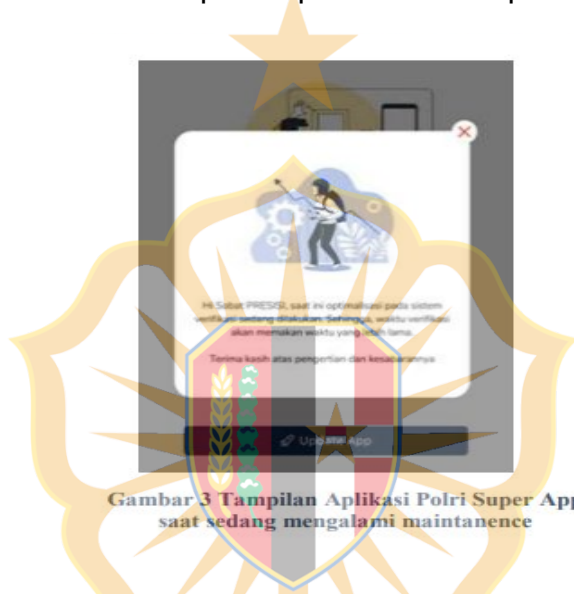


Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/>

Hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) oleh Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan peningkatan pengguna internet di Indonesia pada tahun 2022. Mayoritas pengguna internet berasal dari kelompok usia produktif, diikuti oleh mahasiswa dan anak-anak. Ponsel menjadi media paling umum digunakan untuk mengakses internet. Sebagian besar pengguna internet mengaksesnya dari rumah, dengan lebih sedikit yang mengakses di tempat umum, saat bergerak, tempat kerja, dan gedung sekolah. Generasi yang lebih tua mengalami kesulitan menggunakan aplikasi dan internet, sehingga mereka lebih memilih mengunjungi kantor polisi secara langsung untuk bantuan dan bimbingan. Mereka merasa lebih nyaman dengan interaksi tatap muka yang memungkinkan penjelasan lebih rinci dan personal.

Selain itu, ada juga permasalahan terkait dengan aplikasi Polri Super App ini seperti yang ditemukan oleh peneliti Jayamuna<sup>13</sup> yang menemukan terdapat kendala pada aplikasi Super Apps diantaranya seperti masalah server dan pemeliharaan yang kadang mengganggu pengguna. Pada waktu-waktu tertentu, aplikasi ini perlu diperbaiki untuk memastikan kinerjanya tetap optimal. Pemeliharaan juga dilakukan untuk meningkatkan keamanan data sistem.

Gambar 5.  
Kendala Tampilan Aplikasi Polri Super App



Gambar 3 Tampilan Aplikasi Polri Super App saat sedang mengalami maintenance

Sumber: Jayamuna (2023)

Meskipun aplikasi ini telah menjadi inovasi yang penting dalam upaya Kepolisian Republik Indonesia untuk meningkatkan aksesibilitas layanan publik, masih Untuk meningkatkan kinerjanya, ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, perbaikan dan peningkatan terus-menerus terhadap kualitas dan kinerja aplikasi Polri SuperApp menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

## 10. Kerangka Teoritis

Aplikasi Super App Polri adalah langkah progresif dari Kepolisian Republik Indonesia (Polri) untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih efisien dan terjangkau bagi masyarakat. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur yang dirancang

<sup>13</sup> Jayamuna, I. M. (2023). Sistem Pelayanan Kepolisian Melalui Aplikasi Polri Super App Di Polda Lampung Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *JSI Jurnal Socia Logica*, 2(2), 2023.

untuk memudahkan akses dan interaksi antara polisi dan masyarakat. Namun, kesuksesan aplikasi ini terhambat oleh tantangan nyata, terutama terkait dengan keterbatasan akses internet di sebagian wilayah. Kondisi ini kadang-kadang mengurangi kesadaran masyarakat akan potensi dan manfaat aplikasi tersebut, mengakibatkan penggunaan yang kurang optimal. Dalam menghadapi tantangan ini, upaya meningkatkan aksesibilitas dan kesadaran masyarakat terhadap aplikasi Super App Polri menjadi sangat penting untuk memastikan pelayanan publik yang efektif dan merata di seluruh negeri. Terhadap persoalan di atas terdapat tiga permasalahan penelitian yaitu menyangkut kondisi faktual pemanfaatan aplikasi super app polri saat ini, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aplikasi super app polri terkait public berbasis teknologi, optimalisasi aplikasi super app polri dalam meningkatkan pelayanan publik.

#### **a. Teori Teknologi Informasi**

Diharapkan teknologi dapat berfungsi sebagai penyedia dan penerjemah. Pada awalnya, teknologi informasi hanya digunakan untuk pengolahan data. Namun seiring dengan kemajuan teknologi, dapat digunakan untuk hal lain juga. Oleh karena itu, berkat kemajuan teknologi informasi, hampir semua kegiatan organisasi saat ini telah terintegrasi dengan penggunaan dan otomatisasi teknologi informasi. Ada banyak definisi yang berbeda untuk informasi teknologi, tetapi pada dasarnya semua resolusi memiliki hal yang sama.

Beberapa pakar mencoba memberikan definisi tentang teknologi informasi, salah satunya adalah Tata Sutabri<sup>14</sup> yang mendefinisikan teknologi informasi sebagai berikut:

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengelola data, termasuk dalam proses pengumpulan, penyusunan, penyimpanan, dan manipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Informasi tersebut harus relevan, akurat, dan tepat waktu, serta digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan. Informasi tersebut juga dianggap strategis dalam pengambilan keputusan.

---

<sup>14</sup> Tata Sutabri. (2014). *Analisis Sistem Informasi*. Penerbit Andi, Yogyakarta. hal 3.



Sedangkan menurut Darmawan<sup>15</sup> menyatakan bahwa konsepsi teknologi informasi merujuk pada hasil dari usaha manusia dalam mengatur proses pengiriman informasi dari sumber ke tujuan, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, jangkauan, dan retensi informasi.

Sedangkan menurut Indrajit<sup>16</sup> teknologi informasi adalah sebuah bidang teknologi yang terlibat dalam transformasi data menjadi informasi serta distribusi informasi dan data tersebut dalam batasan konteks ruang dan waktu. Dalam pandangannya, teknologi informasi mencakup berbagai aspek yang terkait dengan proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyebaran data. Proses ini tidak hanya melibatkan perangkat keras dan perangkat lunak, tetapi juga metode dan prosedur yang digunakan untuk mengubah data mentah menjadi informasi yang bermakna dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan.

Indrajit<sup>12</sup> juga menekankan pentingnya keamanan dan privasi dalam distribusi informasi. Dengan meningkatnya jumlah data yang dikumpulkan dan diproses, isu keamanan data menjadi semakin kritis. Perlindungan terhadap akses yang tidak sah, kebocoran data, dan ancaman siber lainnya adalah aspek yang harus dikelola dengan baik dalam setiap sistem teknologi informasi.

Menurut Kadir<sup>17</sup>, teknologi informasi secara umum dapat diuraikan sebagai berikut: "Teknologi informasi terbagi menjadi dua komponen utama: perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software). Perangkat keras mencakup semua peralatan fisik yang digunakan dalam sistem komputer dan jaringan, seperti memori, printer, keyboard, prosesor, monitor, dan perangkat jaringan. Perangkat keras ini berfungsi sebagai alat yang memungkinkan sistem untuk menjalankan berbagai operasi dan tugas yang dibutuhkan.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa teknologi informasi merupakan hasil integrasi antara teknologi komputer dan sistem komunikasi, yang terdiri dari perangkat lunak dan perangkat keras. Teknologi ini digunakan untuk mengelola, memproses, mengakses,

---

<sup>15</sup> Darmawan, D. (2012). *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya. hal 17.

<sup>16</sup> Indrajit, R E. (2011). *Peranan Teknologi Informasi dan. Internet*. Yogyakarta: Andi Offest. hal 2.

<sup>17</sup> Kadir, A. (2018). *Pemrograman Android & Database*. Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia. Hal 14.

mengorganisir, menyimpan, dan mengolah data dalam berbagai cara dengan tujuan menghasilkan informasi yang bermutu, yang nantinya akan digunakan sebagai dasar strategis dalam pengambilan keputusan. Top of Form

#### **b. Teori Pelayanan Publik**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia<sup>18</sup>, pelayanan memiliki tiga makna yang berbeda. Pertama, pelayanan dapat merujuk pada cara atau proses melayani seseorang. Kedua, pelayanan juga dapat merujuk pada usaha melayani kebutuhan orang lain dengan imbalan uang. Ketiga, pelayanan juga bisa berarti kemudahan yang diberikan sehubungan dengan transaksi jual beli barang atau jasa.

Sementara menurut *American Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah<sup>19</sup>, pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan ini umumnya bersifat immaterial dan tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu objek. Proses produksi pelayanan mungkin tidak selalu terkait dengan produksi fisik.

Pelayanan dapat mencakup berbagai aspek, mulai dari interaksi langsung antara pemberi layanan dan penerima layanan hingga proses yang terjadi di balik layar yang mendukung penyampaian layanan tersebut. Salah satu ciri utama pelayanan adalah ketidakberwujudan (*intangibility*). Karena sifatnya yang immaterial, pelayanan tidak dapat disentuh, dirasa, atau diukur secara fisik sebelum diterima. Hal ini membuat evaluasi kualitas pelayanan menjadi lebih subjektif, tergantung pada persepsi dan pengalaman individu. Oleh karena itu, penyedia layanan sering kali berusaha keras untuk membangun reputasi yang baik dan kepercayaan pelanggan melalui konsistensi dan kualitas interaksi mereka.

Sedangkan definisi pelayanan publik seperti yang dijelaskan oleh Wasistiono dalam Hardiyansyah<sup>20</sup> mendefinisikan bahwa tindakan memberikan layanan oleh pemerintah, lembaga swasta atas nama pemerintah, atau lembaga swasta kepada masyarakat. Layanan tersebut

---

<sup>18</sup> KBBI. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka

<sup>19</sup> Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (edisi revisi). Yogyakarta: Gava Media.hal 10.

<sup>20</sup> *Ibid.* h 11.



dapat diberikan dengan atau tanpa imbalan, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Menurut Moenir<sup>21</sup> pelayanan umum adalah tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang didasarkan pada faktor non-materi melalui berbagai sistem, prosedur, dan pendekatan tertentu, dengan tujuan memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan umum mencakup berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memberikan manfaat kepada masyarakat, baik dalam bentuk layanan administratif, kesehatan, pendidikan, transportasi, maupun layanan sosial lainnya.

Pelayanan umum memiliki beberapa karakteristik penting yang membedakannya dari bentuk layanan lainnya. Pertama, pelayanan ini bersifat publik dan menyentuh kepentingan umum, artinya layanan ini disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kedua, pelayanan umum didasarkan pada prinsip kesetaraan dan keadilan, di mana setiap individu berhak mendapatkan layanan yang sama tanpa diskriminasi.

Mengingat berbagai perspektif yang telah dibahas di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah penyediaan layanan oleh penyedia layanan publik, seperti pemerintah dan lembaga swasta, yang dilakukan sesuai dengan prinsip dan asas-asas pelayanan publik serta peraturan hukum yang berlaku, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan ini dapat berupa penyediaan barang atau jasa publik, dengan harapan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pedoman pelayanan adalah standar yang harus dipenuhi oleh penyedia dan penerima layanan dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Pedoman pelayanan harus dipublikasikan secara publik untuk menjamin keamanan bagi penerima layanan. Komponen standar pelayanan minimal, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik, diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Panduan Standar Pelayanan:

- 1) Spesifikasi;

---

<sup>21</sup> Moenir, (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara. hal 11.

- 2) Sistem,
- 3) Mekanisme, dan prosedur;
- 4) Waktu penyelesaian;
- 5) Biaya/tarif;
- 6) Produk layanan;
- 7) Pengaduan, saran, dan masukan<sup>22</sup>.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Pasal 5 menetapkan bahwa kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi persyaratan substantif, administratif, dan teknis. Pasal 8 menyatakan bahwa persyaratan administratif, seperti yang diuraikan dalam Pasal 5 huruf b, mencakup standar pelayanan dan deskripsi tugas personel kecamatan. Jenis layanan, persyaratan, proses, dan prosedur, pejabat yang bertanggung jawab atas layanan, waktu dan biaya layanan termasuk dalam standar pelayanan yang tercantum dalam ayat (1) huruf a.

Kualitas didefinisikan sebagai keadaan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Banyak akademisi percaya bahwa kepuasan pelanggan terkait dengan kualitas layanan; Konsep pelayanan unggul dikaitkan dengan penyediaan pelayanan yang terorganisir dan menyeluruh<sup>23</sup>. Petugas layanan harus memahami faktor-faktor pelayanan unggul yang tercantum dalam agenda perilaku pelayanan unggul sektor publik SESPANAS LAN. Faktor-faktor ini termasuk:

- 1) Penyelenggara pemerintah;
  - 2) Masyarakat yang dilayani oleh pemerintah;
  - 3) Kebijakan yang menjadi dasar pelayanan publik;
  - 4) Perangkat atau sarana layanan modern;
  - 5) Sumber daya yang tersedia untuk digunakan dalam kegiatan pelayanan;
  - 6) Kualitas layanan yang memenuhi standar dan persyaratan pemerintah.
  - 7) Manajemen, kepemimpinan, dan struktur organisasi layanan masyarakat;
- dan

<sup>22</sup> Agus Fanar. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana

<sup>23</sup> Arisutha, Damartaji, (2005). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Gramedia.

8) Perilaku pejabat yang terlibat dalam layanan masyarakat, serta pelaksanaan fungsi masing-masing.

Untuk dapat melaksanakan faktor-faktor pelayanan yang unggul di sektor publik seperti yang disebutkan di atas, petugas layanan harus mampu menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Untuk mencapai tujuan ini, petugas layanan harus memahami dengan baik siapa pelanggan mereka. Kepuasan pelanggan adalah ukuran utama keberhasilan layanan<sup>24</sup>.

### c. Teori Inovasi

Istilah inovasi seringkali diinterpretasikan dengan beragam makna oleh para ahli. Suryani<sup>25</sup> menggambarkan inovasi sebagai sesuatu yang tidak hanya terbatas pada produk; inovasi juga dapat mencakup konsep, metode, atau barang yang dianggap baru. Dalam pemasaran dan perilaku konsumen, inovasi biasanya dikaitkan dengan produk atau jasa baru yang belum pernah ada sebelumnya di pasar atau penyempurnaan dari produk yang sudah ada. Inovasi ini tidak hanya merujuk pada penciptaan barang atau jasa yang sepenuhnya baru, tetapi juga pada pengembangan dan peningkatan yang membuat produk atau layanan yang sudah ada menjadi lebih efisien, efektif, atau menarik bagi konsumen.

Rosenfeld dalam Sutarno<sup>26</sup> mendefinisikan inovasi sebagai transformasi pengetahuan menjadi produk, proses, atau layanan baru. Ini berarti bahwa inovasi melibatkan pemanfaatan informasi dan pengetahuan yang ada untuk menciptakan sesuatu yang sebelumnya tidak tersedia, yang pada gilirannya dapat memenuhi kebutuhan baru atau memperbaiki cara kebutuhan tersebut dipenuhi. Mitra, di sisi lain, menggambarkan inovasi sebagai eksploitasi yang berhasil dari gagasan baru untuk menciptakan solusi baru. Dengan kata lain, inovasi bukan hanya tentang menghasilkan ide-ide baru tetapi juga tentang penerapan ide-ide tersebut secara efektif untuk menghasilkan hasil yang bermanfaat.

---

<sup>24</sup> Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Pt Bumi Aksara

<sup>25</sup> Suryani, Tatik, (2008). *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

<sup>26</sup> Sutarno. (2012). *Serba Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Dalam organisasi, Sutarno<sup>27</sup> menyatakan bahwa inovasi organisasi melibatkan pengembangan cara-cara baru dalam pengaturan kerja untuk mendorong keunggulan kompetitif. Ini bisa berarti mengadopsi teknologi baru, mengubah struktur organisasi, atau memperkenalkan proses manajemen baru yang meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Yogi dalam LAN menyoroti bahwa inovasi sering terjadi dalam lingkungan yang dinamis dan berkembang. Lingkungan yang berubah-ubah dan kompetitif seringkali mendorong organisasi untuk berinovasi agar tetap relevan dan unggul. Inovasi dapat muncul sebagai respons terhadap perubahan teknologi, kebutuhan pasar, atau regulasi baru yang mempengaruhi cara organisasi beroperasi, sementara

Rogers menekankan bahwa inovasi bisa berupa ide baru, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh penerima adopsi. Ini berarti bahwa inovasi tidak selalu harus berupa sesuatu yang benar-benar baru di dunia, tetapi bisa jadi baru bagi individu atau organisasi tertentu. Misalnya, teknologi yang sudah umum di satu industri mungkin menjadi inovasi di industri lain yang baru mulai mengadopsinya.

Dengan memahami berbagai perspektif ini, disimpulkan bahwa inovasi adalah konsep yang luas dan multidimensional. Inovasi bukan hanya tentang teknologi baru, tetapi juga tentang cara berpikir baru, metode baru, dan penerapan baru yang dapat membawa perubahan positif. Dalam konteks organisasi, inovasi adalah kunci untuk bertahan hidup dan berkembang di pasar yang selalu berubah. Organisasi yang berhasil berinovasi adalah mereka yang dapat mengidentifikasi peluang, mengembangkan ide-ide baru, dan menerapkan solusi inovatif yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan pemangku kepentingan mereka.

Inovasi pelayanan didefinisikan sebagai penyebaran konsep, teknik, atau praktik baru yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan hasil layanan yang diberikan. Inovasi pelayanan yang berhasil tidak hanya dapat meningkatkan tingkat kebahagiaan masyarakat tetapi juga dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi organisasi yang membedakannya dari pesaing. Inovasi pelayanan dapat meningkatkan produktivitas, waktu

---

<sup>27</sup> Sutarno. (2012). *Serba Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu

respon, biaya, dan efisiensi operasional. Selain itu, inovasi pelayanan yang inovatif dapat meningkatkan hubungan organisasi dengan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadapnya. Teori difusi inovasi *Everett Rogers* cocok digunakan sebagai indikator keberhasilan untuk menilai adopsi dan implementasi inovasi dalam suatu organisasi. Teori ini telah digunakan dalam banyak bidang, seperti teknologi. Keputusan untuk mengadopsi inovasi dipengaruhi oleh lima faktor utama. Menurut Rogers<sup>28</sup>, keputusan untuk mengadopsi inovasi dipengaruhi oleh lima atribut utama:

- 1) Keuntungan Relatif: Manfaat yang lebih besar yang diperoleh dari inovasi dibandingkan dengan alternatif yang ada sebelumnya.
- 2) Kesesuaian: Tingkat keseimbangan inovasi dengan nilai-nilai, pengalaman, dan kebutuhan yang ada.
- 3) Kerumitan: Tingkat kerumitan penggunaan inovasi; semakin mudah digunakan, semakin besar kemungkinan inovasi akan diterima oleh masyarakat.
- 4) Kemungkinan untuk Dicoba: Kemudahan melakukan uji coba terhadap inovasi sebelum menguasai secara penuh.
- 5) Observasi (Dapat Diamati): mudah untuk melihat hasil implementasi inovasi dan bagaimana hal itu mempengaruhi penerima layanan.

#### **d. Teori Strategi**

Kata "strategi" berasal dari bahasa Yunani "Strategos," yang awalnya digunakan pada abad ke-18 untuk merujuk pada "seni para jenderal" atau "seni mengatur pasukan." B.H. Liddell Hart mengartikan strategi sebagai "seni mendistribusikan dan menggunakan kekuatan militer untuk mencapai tujuan kebijakan." Dari definisi ini, strategi dapat dipahami sebagai ilmu dan seni dalam menetapkan tujuan (ends), merumuskan cara untuk mencapainya (ways), dan menentukan alat yang diperlukan (means). Oleh karena itu, suatu strategi harus mencakup ketiga elemen ini: tujuan (ends), cara-cara untuk mencapainya (ways), dan sarana yang digunakan (means).<sup>29</sup>

<sup>28</sup> Everret M. Rogers. 2003. *Diffusion of Innovation*. 5th edition. New York: Free. Press.

<sup>29</sup> Hart, B.H. Liddell. (2012). *Strategy*. Second Revised Edition. New York: Meridian. H. 321

Strategi secara khusus mencakup penetapan misi perusahaan, penentuan tujuan organisasi dengan memperhatikan kekuatan internal dan eksternal, serta pengembangan kebijakan dan strategi yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut dan memastikan implementasinya secara efektif, sehingga tujuan utama organisasi dapat tercapai.<sup>30</sup> Menurut Fandi Tjiptono, strategi adalah sebuah pendekatan yang mencakup keseluruhan proses dari ide, perencanaan, hingga pelaksanaan kegiatan dalam periode tertentu. Strategi yang berhasil membutuhkan koordinasi tim kerja, identifikasi faktor-faktor yang mendukung berdasarkan prinsip rasional, efisiensi penggunaan dana, serta taktik yang efektif untuk mencapai hasil yang diinginkan.<sup>31</sup> Sedangkan menurut Alfred Chandler, strategi melibatkan penentuan tujuan, pengaturan arah tindakan, serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.<sup>32</sup>

Secara keseluruhan, strategi adalah ilmu dan seni dalam menetapkan tujuan, merumuskan cara untuk mencapainya, dan menentukan sarana yang diperlukan. Strategi mencakup penetapan misi dan tujuan organisasi, pengembangan kebijakan, serta implementasi yang efektif dengan memperhatikan kekuatan internal dan eksternal. Menurut berbagai ahli, strategi juga melibatkan koordinasi tim, efisiensi sumber daya, serta taktik yang tepat untuk mencapai hasil yang diinginkan. Singkatnya, strategi adalah pendekatan komprehensif yang menyelaraskan tujuan, cara bertindak, dan sarana yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.

#### **e. Statistika Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah cabang ilmu statistik yang mempelajari bagaimana data penelitian dikumpulkan, diorganisasikan, dan disajikan. Statistik merangkum data deskriptif untuk membuatnya lebih mudah dipahami. Statistik deskriptif memberikan informasi bermanfaat dengan memberikan penjelasan atau deskripsi tentang data, keadaan, atau fenomena, atau dengan kata lain, memberikan gambaran umum dari data yang tersedia. Dengan menggunakan data atau populasi, tujuannya adalah untuk menggambarkan

---

<sup>30</sup> Syafi'i Antonio, (2001). *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Cet. 1. Jakarta: Gemalnsani, Hal: 153-157

<sup>31</sup> Fandi Tjiptono. (2000). *Strategi Pemasaran*, Cet. Ke-II. Yogyakarta: Andi. Hal: 17

<sup>32</sup> Alfred, D. Chandler, Jr .(1962). *Strategy and Structure: Chapters in The History of The industrial Enterprise*. Cambridge Mass: MIT Press



atau menunjukkan topik penelitian. Dalam statistik deskriptif, data biasanya disajikan dalam bentuk ukuran pemusatan data, seperti mean<sup>33</sup>. Mereka juga dapat dipresentasikan dalam format tambahan, seperti tabel dan diagram Pareto<sup>34</sup>.

## 11. Lingkungan Strategis

### a. Global

Pada abad ke-21, teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari di hampir semua negara. Penerapan teknologi dalam berbagai aspek pemerintahan dan pelayanan publik telah meningkat secara signifikan di seluruh dunia. Berbagai negara telah berhasil menerapkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik, dan ini dapat menjadi pelajaran berharga bagi Polri dalam mengembangkan dan mengoptimalkan aplikasi SuperApp. Misalnya, sistem e-government di Estonia telah diakui secara global sebagai salah satu yang terbaik, memungkinkan warga untuk mengakses hampir semua layanan pemerintah secara online. Di Singapura, inisiatif Smart Nation memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas hidup warga melalui layanan yang lebih responsif dan efisien. Pengalaman ini menunjukkan bahwa teknologi dapat mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan warga dan memberikan layanan yang lebih baik.

Selain pembelajaran dari keberhasilan negara lain, dinamika lingkungan strategis global juga mendatangkan peluang yang dapat dimanfaatkan untuk pengembangan SuperApp Polri. Berikut beberapa aspek yang relevan:

- 1) Globalisasi: Globalisasi telah mempercepat pertukaran informasi dan teknologi di seluruh dunia. Ini memberikan peluang bagi Polri untuk mengadopsi teknologi terbaru dan praktik terbaik dari negara lain dalam mengembangkan SuperApp. Dengan memanfaatkan teknologi global, Polri dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanannya, serta memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat.
- 2) Teknologi Informasi: Kemajuan dalam teknologi informasi memungkinkan integrasi sistem dan pertukaran data yang lebih efisien. Aplikasi SuperApp

---

<sup>33</sup> Fauzi, M. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Semarang: Walisongo Press.

<sup>34</sup> Sugiyono(2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.

Polri dapat memanfaatkan teknologi seperti big data, kecerdasan buatan (AI), dan Internet of Things (IoT) untuk meningkatkan kualitas layanan. Misalnya, AI dapat digunakan untuk analisis data kriminal dan prediksi kejahatan, sementara IoT dapat membantu dalam pemantauan real-time situasi keamanan.

- 3) Politik Global: Kebijakan politik di berbagai negara maju menunjukkan bahwa inklusivitas dan keragaman adalah kunci keberhasilan dalam pelayanan publik. Negara-negara seperti Kanada dan Australia yang mengedepankan inklusivitas dalam kebijakan publiknya telah berhasil menciptakan lingkungan yang harmonis dan aman bagi semua warganya. Polri dapat belajar dari kebijakan ini untuk memastikan bahwa SuperApp menyediakan layanan yang inklusif dan adil bagi seluruh masyarakat Indonesia, tanpa diskriminasi.
- 4) Ekonomi Global: Pertumbuhan ekonomi global yang ditandai dengan peningkatan investasi asing dan perdagangan internasional membuka peluang bagi Polri untuk meningkatkan kualitas layanan publiknya. Dengan menciptakan lingkungan yang aman dan stabil melalui layanan kepolisian yang efisien, Indonesia dapat menarik lebih banyak investasi asing. SuperApp Polri dapat berperan dalam menciptakan iklim investasi yang kondusif dengan menyediakan layanan kepolisian yang cepat dan terpercaya.

#### **b. Regional**

Dinamika lingkungan strategis di tingkat regional juga memberi pengaruh signifikan bagi upaya optimalisasi pemanfaatan SuperApp Polri. Sebagai bagian dari komunitas ASEAN dan memiliki posisi strategis di Asia Tenggara, Indonesia tidak bisa lepas dari pengaruh regional. Faktor lingkungan strategis regional ini di satu sisi mendatangkan ancaman dan hambatan, namun di sisi lain juga menghadirkan peluang-peluang. Berikut adalah ancaman dan hambatan serta peluang yang dihadapi dalam upaya optimalisasi SuperApp Polri di kawasan regional:

Ancaman dan hambatan dalam optimalisasi SuperApp Polri di kawasan ASEAN termasuk konflik etnis, agama, dan lainnya. Negara-negara seperti



Myanmar, Filipina, dan Thailand menghadapi masalah serius. Di Myanmar, konflik dengan Junta militer dan kebijakan terhadap etnis Rohingya mengganggu stabilitas regional. Di Filipina, konflik di Mindanao antara masyarakat dan pemerintah masih berlangsung, menciptakan ketidakstabilan. Sementara itu, komunitas Melayu di Patani sering mengalami perlakuan diskriminatif dari Pemerintah Thailand, menambah kompleksitas keamanan di ASEAN.

Namun demikian, lingkungan strategis di tingkat regional ASEAN juga menawarkan peluang bagi optimalisasi SuperApp Polri. Keberagaman budaya di ASEAN adalah modal berharga untuk meningkatkan pemahaman tentang pentingnya teknologi dalam pelayanan publik. Banyak negara ASEAN, seperti Singapura dengan inisiatif Smart Nation, telah berhasil mengimplementasikan teknologi informasi untuk layanan publik yang efisien dan responsif, yang dapat menjadi inspirasi dan pembelajaran bagi Polri.

Kedua, hubungan bilateral dengan negara-negara tetangga dapat berpengaruh positif, terutama apabila ada komitmen untuk mempromosikan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Kerjasama ini dapat memperkuat infrastruktur teknologi, pertukaran pengetahuan, dan praktik terbaik di antara negara-negara ASEAN. Hubungan yang demikian dapat diperluas pada tingkat komunitas yang lebih luas, khususnya ASEAN, untuk menciptakan jaringan kolaborasi dalam pengembangan dan implementasi teknologi pelayanan publik.

Ketiga, inisiatif regional seperti ASEAN Smart Cities Network (ASCN) membuka peluang bagi Polri untuk berpartisipasi dalam program-program pengembangan kota pintar yang mengintegrasikan teknologi dalam pelayanan publik. Melalui keterlibatan dalam ASCN, Polri dapat mengadopsi teknologi dan pendekatan yang telah berhasil diterapkan di kota-kota lain di ASEAN, serta berbagi pengalaman dan solusi inovatif dalam meningkatkan keamanan dan ketertiban masyarakat melalui SuperApp.

### **c. Nasional**

Pada level nasional, lingkungan strategis yang mempengaruhi optimalisasi pemanfaatan aplikasi SuperApp Polri dapat dilihat dari berbagai aspek. Sebagai negara yang sangat beragam baik dari sisi geografis,

demografis, ekonomi, dan sosial budaya, Indonesia menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan publik yang merata dan efisien. Polri, sebagai lembaga penegak hukum, harus dapat beradaptasi dengan dinamika ini untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, tanpa terkecuali. Penerapan teknologi informasi melalui aplikasi SuperApp Polri diharapkan dapat menjawab tantangan-tantangan ini dan meningkatkan kualitas pelayanan kepolisian di Indonesia.

Dalam konteks optimalisasi pemanfaatan aplikasi SuperApp Polri, lingkungan strategis yang berpengaruh juga dapat dilihat dari dinamika trigatra statis (geografi, demografi, dan sumber kekayaan alam) dan pancagatra dinamis (ideologi, politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan) sebagaimana berikut:

- 1) **Geografi.** Indonesia memiliki posisi geografis yang strategis sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, terdiri dari lebih dari 17.000 pulau. Keadaan geografis ini menimbulkan tantangan tersendiri dalam hal penyebaran dan aksesibilitas pelayanan publik, termasuk oleh kepolisian. Untuk mengoptimalkan pelayanan di seluruh wilayah, aplikasi SuperApp Polri harus mampu menjangkau daerah-daerah terpencil dan pulau-pulau yang sulit dijangkau. Teknologi informasi dapat membantu mengatasi hambatan geografis ini dengan menyediakan layanan yang dapat diakses secara online, tanpa perlu interaksi fisik yang sering kali sulit dilakukan di daerah terpencil.
- 2) **Demografi.** Dengan populasi yang besar dan beragam, Indonesia menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan publik yang merata dan inklusif. Populasi yang padat di perkotaan memerlukan pelayanan yang cepat dan efisien, sementara daerah pedesaan mungkin memerlukan pendekatan yang berbeda. Aplikasi SuperApp Polri harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan berbagai demografi ini, dengan fitur yang sesuai untuk masyarakat perkotaan maupun pedesaan. Misalnya, fitur pengaduan dan layanan darurat yang cepat dan responsif sangat penting di kota besar, sedangkan akses informasi dan layanan administrasi mungkin lebih dibutuhkan di daerah pedesaan.

- 3) **Sumber Kekayaan Alam.** Indonesia kaya akan sumber daya alam yang tersebar di berbagai wilayah. Pengelolaan sumber daya ini sering kali melibatkan isu-isu hukum dan keamanan, seperti penegakan hukum terhadap penambangan ilegal, perburuan liar, dan konflik lahan. Aplikasi SuperApp Polri dapat membantu dalam pengawasan dan penegakan hukum terkait sumber daya alam dengan menyediakan platform untuk pelaporan dan monitoring aktivitas ilegal.
- 4) **Ideologi.** Indonesia menganut ideologi Pancasila yang menekankan persatuan dalam keragaman. Dalam konteks pelayanan publik, penting bagi Polri untuk memastikan bahwa semua warga negara, tanpa memandang latar belakang, mendapatkan layanan yang adil dan setara. Aplikasi SuperApp Polri harus mencerminkan nilai-nilai Pancasila dengan menyediakan layanan yang inklusif dan tidak diskriminatif. Fitur yang memungkinkan pelaporan diskriminasi dan ketidakadilan dapat ditambahkan untuk memastikan bahwa semua warga merasa dilindungi dan dihargai.
- 5) **Politik.** Stabilitas politik sangat penting untuk keberlanjutan program-program pemerintah, termasuk digitalisasi pelayanan publik. Pemerintah Indonesia melalui berbagai kebijakan dan program, seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), mendukung transformasi digital di sektor publik. Polri, sebagai bagian dari aparatur negara, harus selaras dengan kebijakan ini dan berperan aktif dalam implementasinya. Aplikasi SuperApp Polri dapat menjadi contoh nyata bagaimana teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan publik.
- 6) **Ekonomi.** Pertumbuhan ekonomi Indonesia memerlukan dukungan dari berbagai sektor, termasuk keamanan dan ketertiban yang dijaga oleh Polri. Stabilitas ekonomi tidak dapat dicapai tanpa lingkungan yang aman dan tertib. Aplikasi SuperApp Polri dapat berkontribusi dalam menciptakan iklim investasi yang kondusif dengan menyediakan layanan kepolisian yang cepat dan efisien.
- 7) **Sosial Budaya.** Keberagaman sosial dan budaya di Indonesia memerlukan pendekatan yang sensitif dalam pelayanan publik. Polri harus

memahami dan menghormati berbagai adat dan budaya lokal dalam melaksanakan tugasnya. Aplikasi SuperApp Polri dapat menyertakan fitur-fitur yang memperhatikan aspek sosial budaya, seperti informasi tentang adat istiadat setempat dan cara-cara yang sesuai dalam menangani berbagai kasus. Ini akan membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri dan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan konteks lokal.

- 8) Pertahanan dan Keamanan.** Dalam hal pertahanan dan keamanan, Polri memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas nasional. Aplikasi SuperApp Polri dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan koordinasi dan respons cepat terhadap ancaman keamanan. Fitur-fitur seperti pelaporan darurat, informasi keamanan terkini, dan integrasi dengan sistem pertahanan lainnya dapat membantu Polri dalam menjalankan tugasnya secara lebih efektif. Selain itu, teknologi informasi juga dapat digunakan untuk analisis data dan intelijen dalam mengidentifikasi dan merespons potensi ancaman sebelum menjadi masalah besar.

**d. Peluang dan Kendala**

Lingkungan strategis global dan regional membuka peluang bagi Polri untuk mengadopsi teknologi mutakhir seperti AI dan IoT dalam pengembangan SuperApp, yang telah terbukti sukses di negara lain. Kerjasama regional di ASEAN, seperti ASEAN Smart Cities Network (ASCN), juga dapat memperkuat infrastruktur digital. Namun, tantangan seperti ketidaksetaraan akses teknologi, konflik etnis di ASEAN, serta tantangan geografis dan demografis Indonesia memerlukan perhatian khusus untuk memastikan SuperApp dapat diakses dan bermanfaat bagi seluruh masyarakat, baik di perkotaan maupun pedesaan.

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **12. Umum**

Bab III ini akan membahas secara mendalam mengenai optimalisasi pemanfaatan aplikasi SuperApp Polri guna meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis tiga aspek utama yang menjadi pokok permasalahan dalam pemanfaatan aplikasi ini. Pertama, penelitian akan mengevaluasi kondisi faktual pemanfaatan aplikasi SuperApp Polri saat ini, termasuk bagaimana aplikasi ini digunakan oleh masyarakat dan pihak kepolisian, serta kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Kedua, akan dianalisis pengaruh dan dampak kinerja aplikasi SuperApp Polri terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi, dengan melihat berbagai indikator seperti kepuasan pengguna, efisiensi pelayanan, dan transparansi. Ketiga, penelitian ini akan merumuskan konsep dan strategi optimalisasi aplikasi SuperApp Polri, dengan fokus pada upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik melalui inovasi teknologi informasi.

Pada subbab pertama, akan dibahas mengenai kondisi faktual pemanfaatan aplikasi SuperApp Polri saat ini. Pembahasan ini mencakup analisis data penggunaan, fitur-fitur yang tersedia, serta respons dan kepuasan pengguna baik dari masyarakat umum maupun internal kepolisian. Evaluasi ini penting untuk memahami sejauh mana aplikasi ini telah diadopsi dan dimanfaatkan dalam rangka mendukung tugas-tugas kepolisian serta pelayanan kepada masyarakat. Penelitian akan mengidentifikasi kendala dan tantangan yang dihadapi dalam pemanfaatan aplikasi ini, seperti masalah teknis, keterbatasan sumber daya, dan tingkat literasi teknologi pengguna. Hasil analisis ini akan memberikan gambaran menyeluruh tentang efektivitas dan efisiensi aplikasi SuperApp Polri dalam kondisi faktual saat ini.

Subbab kedua akan mengkaji pengaruh dan dampak kinerja aplikasi SuperApp Polri terkait dengan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Penelitian ini akan menggunakan berbagai indikator kinerja untuk mengukur dampak aplikasi ini terhadap peningkatan pelayanan publik, termasuk kecepatan

respon, akurasi informasi, serta tingkat transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Selain itu, akan dievaluasi bagaimana aplikasi ini berkontribusi dalam memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Polri melalui peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efisien dan terintegrasi. Analisis ini akan menggambarkan sejauh mana aplikasi SuperApp Polri telah berhasil dalam mencapai tujuannya untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan berbasis teknologi informasi.

Terakhir, pada subbab ketiga, akan dibahas konsep dan strategi optimalisasi aplikasi SuperApp Polri untuk meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini akan merumuskan berbagai strategi inovatif yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala dan memaksimalkan potensi aplikasi ini. Strategi ini mencakup peningkatan fitur dan fungsi aplikasi, integrasi dengan sistem lain, serta peningkatan kapasitas dan kompetensi pengguna dalam memanfaatkan teknologi informasi. Selain itu, akan dibahas pentingnya kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, sektor swasta, dan pemerintah dalam mendukung optimalisasi aplikasi SuperApp Polri. Tujuan akhir dari strategi ini adalah untuk memastikan bahwa aplikasi ini dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **13. Kondisi Faktual Pemanfaatan Aplikasi SuperApp Polri**

#### **a. Populasi dan Pengguna Internet di Indonesia**

Pada Januari 2024, total populasi Indonesia mencapai 278,7 juta jiwa, dengan peningkatan sebesar 0,8% atau sekitar 2,3 juta jiwa dibandingkan tahun sebelumnya<sup>35</sup>. Angka ini mencerminkan pertumbuhan penduduk yang stabil di Indonesia. Pertumbuhan penduduk yang konstan ini menunjukkan bahwa Indonesia terus mengalami peningkatan populasi yang berdampak pada berbagai aspek kehidupan sosial dan ekonomi. Selain itu, peningkatan jumlah penduduk ini juga mengindikasikan adanya tantangan yang harus dihadapi oleh pemerintah dalam menyediakan infrastruktur dan layanan publik yang memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin bertambah.

---

<sup>35</sup> Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik Indonesia 2024*. Jakarta: Badan Pusat Statistik. H. 120



Dari total populasi ini, sekitar 58,9% tinggal di area urban, menunjukkan bahwa lebih dari setengah penduduk Indonesia hidup di daerah perkotaan. Urbanisasi yang tinggi ini mencerminkan migrasi yang signifikan dari daerah pedesaan ke perkotaan, yang seringkali disebabkan oleh pencarian peluang kerja, akses yang lebih baik terhadap pendidikan, serta fasilitas kesehatan yang lebih lengkap. Perpindahan penduduk ini berdampak pada peningkatan densitas penduduk di daerah perkotaan, yang memerlukan perhatian khusus dalam hal perencanaan kota dan pengelolaan sumber daya.

Tingginya tingkat urbanisasi ini berdampak pada peningkatan kebutuhan akan layanan digital yang cepat dan efisien, mengingat populasi perkotaan cenderung lebih terhubung dengan teknologi informasi. Masyarakat urban umumnya memiliki akses yang lebih baik ke internet dan perangkat teknologi, serta cenderung lebih terbiasa menggunakan layanan digital dalam kehidupan sehari-hari. Kebutuhan akan layanan digital ini mencakup berbagai aspek, mulai dari komunikasi, hiburan, hingga layanan publik seperti administrasi kependudukan, kesehatan, dan keamanan.

Pada periode yang sama, jumlah individu yang menggunakan internet di Indonesia mencapai 185,3 juta, dengan peningkatan sebesar 0,8% atau sekitar 1,5 juta pengguna dari tahun sebelumnya. Ini berarti sekitar 66,5% dari total populasi Indonesia telah terhubung ke internet. Tingginya angka penetrasi internet ini menunjukkan bahwa akses terhadap informasi dan layanan digital semakin meluas di seluruh negeri. Penggunaan internet yang tinggi juga mendorong peningkatan layanan e-commerce, pendidikan online, dan berbagai layanan digital lainnya, yang semakin menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia. Jumlah identitas pengguna media sosial di Indonesia tetap stabil pada angka 139 juta, tanpa perubahan dari tahun sebelumnya. Meskipun demikian, angka ini mencakup sekitar 49,9% dari total populasi Indonesia. Pengguna media sosial yang signifikan ini menunjukkan bahwa hampir separuh dari penduduk Indonesia aktif di platform media sosial. Media sosial tidak hanya digunakan untuk berkomunikasi dan bersosialisasi, tetapi juga sebagai alat penting dalam bisnis, pemasaran, dan penyebaran informasi. Stabilitasnya jumlah pengguna media sosial menunjukkan bahwa platform ini telah mencapai tingkat penetrasi

yang tinggi di masyarakat, meskipun tidak ada peningkatan yang signifikan dalam jumlah pengguna baru.

Jumlah pengguna seluler yang menggunakan internet aktif di Indonesia sangat besar, mencerminkan tingginya adopsi teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Tidak sedikit warga negara Indonesia yang menggunakan lebih dari satu perangkat seluler, baik untuk kebutuhan pribadi maupun profesional. Menurut data Kepios, pengguna internet di Indonesia mencapai 66,5% dari total populasi, atau sekitar 185,3 juta orang<sup>36</sup>. Namun, data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2023 menunjukkan angka yang lebih tinggi, yaitu sekitar 221 juta pengguna internet, yang setara dengan 79,5% dari total populasi<sup>37</sup>. Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh metode pengukuran yang berbeda atau definisi yang berbeda tentang apa yang dimaksud dengan "pengguna internet."

Selain itu, jumlah pengguna media sosial di Indonesia juga sangat signifikan. Walaupun data WeAreSocial mencatat sekitar 139 juta pengguna media sosial, jumlah ini sangat mungkin lebih tinggi jika mempertimbangkan penggunaan aplikasi perpesanan seperti WhatsApp, LINE, dan Telegram yang juga digunakan sebagai media sosial. Penggunaan aplikasi perpesanan ini tidak hanya untuk komunikasi sehari-hari tetapi juga untuk berbagai keperluan lainnya seperti bisnis, pendidikan, dan koordinasi komunitas, sehingga menambah dimensi baru dalam penggunaan media sosial di Indonesia.

Kemudian, mayoritas masyarakat Indonesia, yaitu sebanyak 98,9%, menggunakan telepon genggam atau *mobile phone* untuk mengakses internet. Angka ini menunjukkan bahwa hampir seluruh pengguna internet di Indonesia mengandalkan perangkat seluler mereka sebagai alat utama untuk terhubung dengan dunia maya. Telepon genggam menawarkan kenyamanan dan mobilitas tinggi, memungkinkan pengguna untuk mengakses internet kapan saja dan di mana saja. Kemudahan ini menjadi faktor utama mengapa

---

<sup>36</sup> Simon Kemp. Digital 2024: Indonesia. <https://datareportal.com/reports/digital-2024-indonesia>

<sup>37</sup> APJII. Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang. [https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang#:~:text=Asosiasi%20Penyelenggara%20Jasa%20Internet%20Indonesia%20\(APJII\)%20menjumlahkan%20jumlah%20pengguna%20internet,jiwa%20penduduk%20Indonesia%20tahun%202023.](https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang#:~:text=Asosiasi%20Penyelenggara%20Jasa%20Internet%20Indonesia%20(APJII)%20menjumlahkan%20jumlah%20pengguna%20internet,jiwa%20penduduk%20Indonesia%20tahun%202023.)

penggunaan perangkat seluler mendominasi cara masyarakat Indonesia mengakses internet.

Selain itu, 56,8% masyarakat Indonesia juga menggunakan laptop atau komputer untuk mengakses internet. Meskipun tidak setinggi penggunaan telepon genggam, persentase ini tetap signifikan dan menunjukkan bahwa perangkat komputer masih memiliki peran penting dalam aktivitas online. Penggunaan laptop atau komputer biasanya dikaitkan dengan kegiatan yang membutuhkan layar lebih besar dan kemampuan komputasi lebih tinggi, seperti pekerjaan profesional, pendidikan, dan hiburan seperti streaming video atau bermain game online. Kombinasi penggunaan telepon genggam dan komputer mencerminkan diversifikasi alat yang digunakan oleh masyarakat Indonesia untuk tetap terhubung secara digital. Hal ini juga mencerminkan fleksibilitas dan adaptabilitas masyarakat dalam memanfaatkan teknologi sesuai dengan kebutuhan dan situasi mereka. Misalnya, telepon genggam digunakan untuk akses cepat dan mudah saat bepergian, sementara komputer digunakan untuk aktivitas yang memerlukan interaksi lebih intensif dan detail.

Berdasarkan data yang ditampilkan, rata-rata waktu yang dihabiskan oleh pengguna internet di Indonesia pada Januari 2024 adalah 7 jam 38 menit per hari. Ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia masih menghabiskan sebagian besar waktu mereka setiap hari untuk mengakses internet, meskipun ada sedikit penurunan sebesar 1,0% atau sekitar 4 menit dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan kecil ini mungkin disebabkan oleh berbagai faktor seperti perubahan dalam rutinitas harian, peningkatan efisiensi dalam penggunaan internet, atau peningkatan akses ke alternatif hiburan dan informasi offline.

Kemudian, berdasarkan data yang ditampilkan pada Januari 2024, alasan utama pengguna internet di Indonesia yang berusia antara 16 hingga 64 tahun menggunakan internet sangat beragam. Sebagian besar, yaitu 83,1%, menggunakan internet untuk mencari informasi, menunjukkan pentingnya akses cepat dan mudah ke berbagai sumber informasi dalam kehidupan sehari-hari. Selanjutnya, 70,9% menggunakan internet untuk tetap berhubungan dengan teman dan keluarga, dan 70,6% untuk menemukan ide-

ide baru atau inspirasi. Internet menjadi alat komunikasi vital dan sumber kreativitas bagi banyak orang, terutama di daerah perkotaan yang padat.

Selain itu, 62,9% menggunakan internet untuk mengisi waktu luang dan penjelajahan umum, sementara 61,1% menggunakannya untuk mengikuti berita dan acara terkini. Menonton video, acara TV, atau film menjadi alasan penting lainnya dengan 60,6% pengguna. Ini mencerminkan peran internet sebagai sumber hiburan utama, menggantikan atau melengkapi media tradisional. Penggunaan internet untuk mendengarkan musik mencapai 58,4%, dan untuk kegiatan produktif seperti mencari cara melakukan sesuatu (48,8%) serta meneliti produk dan merek (46,1%).

Lebih lanjut, 41,1% pengguna internet memanfaatkannya untuk bertemu orang baru dan membuat koneksi baru, sementara 40,8% untuk meneliti tempat, liburan, dan perjalanan. Bermain game di internet dilakukan oleh 40,3% pengguna, menunjukkan internet sebagai sarana penting untuk rekreasi. Penelitian masalah kesehatan dan produk kesehatan dilakukan oleh 39,1% pengguna, mencerminkan kesadaran akan pentingnya informasi kesehatan yang mudah diakses. Berbagi opini dilakukan oleh 37,4% pengguna, dan 36,0% menggunakan internet untuk mengelola keuangan dan tabungan, menegaskan bahwa internet digunakan untuk berbagai aktivitas penting selain hiburan dan komunikasi. Data ini menggambarkan peran internet yang sangat beragam dan penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia, menekankan pentingnya pengembangan layanan digital yang responsif dan inklusif.

Kondisi diatas menunjukkan betapa pentingnya internet dan teknologi digital dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Penggunaan internet yang luas memungkinkan akses yang lebih mudah ke informasi, pendidikan, layanan kesehatan, dan berbagai layanan publik lainnya. Hal ini juga membuka peluang bagi pemerintah dan sektor swasta untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan digital yang lebih baik dan lebih terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dalam konteks ini, penerapan teknologi informasi dan komunikasi menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teknologi dapat membantu mempercepat proses administrasi, mengurangi birokrasi, dan

meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Penggunaan teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas, karena masyarakat dapat memantau status layanan yang mereka terima. Selain itu, adaptasi teknologi dalam pelayanan publik juga mendukung inklusivitas, memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat mengakses layanan yang mereka butuhkan tanpa hambatan. Ini sangat penting dalam konteks urbanisasi yang tinggi, di mana kebutuhan dan harapan masyarakat terus berkembang. Layanan publik yang berkualitas harus mampu menjawab kebutuhan ini dengan menyediakan solusi yang inovatif dan responsif.

#### **b. Pemanfaatan Aplikasi SuperApp Polri**

Penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi landasan yang kuat bagi pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya ini harus didukung oleh investasi dalam infrastruktur teknologi, pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi penyedia layanan, serta kolaborasi yang erat antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat.

Sebagai respon terhadap tuntutan ini, lahirlah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengamanatkan seluruh instansi pemerintah, untuk menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Tujuan utama dari peraturan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Selanjutnya, Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia memberikan kerangka kerja bagi integrasi data yang akurat, mutakhir, terpadu, dan dapat dipertanggungjawabkan antarinstansi pemerintah. Peraturan ini bertujuan untuk memperbaiki pengelolaan data di Indonesia agar dapat digunakan untuk perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pengendalian pembangunan.

Visi SPBE adalah menciptakan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terintegrasi dan komprehensif untuk mencapai birokrasi serta layanan publik yang berdaya saing tinggi. Misi SPBE meliputi: (1) Menata dan memperkuat organisasi serta tata kelola sistem pemerintahan berbasis



elektronik secara kolaboratif dan integratif; (2) Mengembangkan layanan publik berbasis elektronik yang terpadu, komprehensif, dan mudah diakses oleh masyarakat luas; (3) Membangun fondasi teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi, aman, dan andal; serta (4) Membangun sumber daya manusia yang kompeten dan inovatif berbasis teknologi informasi dan komunikasi<sup>38</sup>. Sementara itu, SDI (Satu Data Indonesia) adalah kebijakan yang bertujuan untuk menyediakan data yang akurat, terkini, terintegrasi, dan dapat diakses oleh pengguna data, sebagai dasar untuk perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pengendalian pembangunan melalui perbaikan tata kelola data pemerintah.

Guna mendukung implementasi peraturan perundangan-undangan diatas, Polri menerbitkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2022 tentang Satu Data Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai upaya integrasi data dengan mengatur pengelolaan data kepolisian yang konsisten dan terstandarisasi. Peraturan ini juga yang mendukung implementasi aplikasi SuperApp Polri dengan menyediakan kerangka kerja untuk pengelolaan data yang lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sistem pemerintahan terdigitalisasi ini juga merupakan arahan Presiden Joko Widodo pada Rapat Pimpinan TNI-Polri Tahun 2022 yang menyatakan

“... jadi sekali lagi, TNI-Polri harus memiliki talent digital, ngerti masalah artificial intelligence, cloud computing, digital design, digital marketing, blockchain, coding, programming. Semuanya harus dimiliki dan dimulai, harus mencari talent-talent digital itu. Karena pertarungan kita ke depan adalah teknologi, teknologi ...”<sup>39</sup>

Pengembangan aplikasi SuperApp Polri didasarkan pada beberapa landasan hukum dan pemikiran strategis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik yang disediakan oleh kepolisian. Salah satu dasar hukum utama adalah Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia (UU Polri), yang menegaskan peran Polri dalam memberikan

---

<sup>38</sup> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokratif. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). <https://www.menpan.go.id/site/kelembagaan/sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-spbe-2>

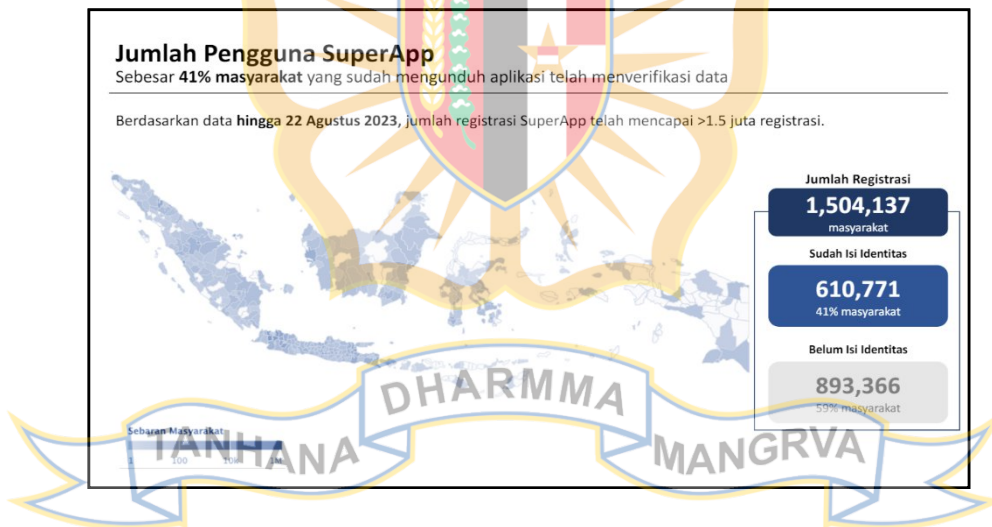
<sup>39</sup> MUSRENBANG 2022 – Div TIK Polri, Jakarta 21 Juni 2022.



pelayanan kepada masyarakat secara profesional dan modern. Selain itu, Undang-Undang Pelayanan Publik juga menekankan pentingnya pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan landasan pemikiran dan peraturan-peraturan tersebut, Polri mengembangkan aplikasi SuperApp Polri sebagai solusi untuk memenuhi tuntutan pelayanan publik yang lebih baik dan lebih modern. Aplikasi ini bertujuan untuk memanfaatkan teknologi informasi guna menyediakan layanan kepolisian yang lebih cepat, efisien, dan transparan, sesuai dengan mandat yang diberikan oleh berbagai regulasi yang ada. Dengan latar belakang ini, SuperApp Polri dikembangkan untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin terhubung dengan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi ini sangat relevan mengingat peningkatan signifikan dalam adopsi perangkat dan layanan digital oleh masyarakat Indonesia.

Gambar 6.  
Jumlah Pengguna SuperApp



Sumber: Sosialisasi SuperApp 2023

Berdasarkan data hingga 22 Agustus 2023, jumlah registrasi pengguna aplikasi SuperApp Polri telah mencapai lebih dari 1,5 juta, tepatnya 1.504.137 pengguna. Dari jumlah tersebut, sebanyak 610.771 pengguna, atau sekitar 41%, telah mengisi dan memverifikasi identitas mereka. Proses verifikasi identitas ini penting untuk memastikan bahwa informasi yang digunakan dalam aplikasi adalah akurat dan dapat diandalkan, yang mendukung keamanan dan efektivitas layanan yang diberikan oleh Polri. Namun, masih ada 893.366

pengguna, atau 59% dari total pengguna yang telah mengunduh aplikasi, yang belum melengkapi proses verifikasi identitas mereka.

Untuk memahami lebih dalam mengenai profil dan karakteristik pengguna, serta bagaimana mereka memanfaatkan aplikasi SuperApp Polri, dilakukan survei melalui kuesioner online menggunakan Google Form terhadap 30 responden. Hasil kuesioner ini menunjukkan beberapa temuan penting terkait karakteristik responden dan penggunaan aplikasi. Dari segi karakteristik responden, mayoritas adalah laki-laki (70%) dengan rentang usia terbanyak antara 17-25 tahun dan 26-45 tahun (masing-masing 36,7%). Mayoritas responden juga memiliki pendidikan terakhir sarjana (56,7%). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini lebih banyak digunakan oleh individu yang relatif lebih muda dan berpendidikan tinggi.

Dari aspek pengetahuan dan kesadaran awal, sebagian besar responden (53,3%) belum mengetahui aplikasi ini sebelum penggunaannya, menunjukkan masyarakat bahwa masih ada kebutuhan untuk meningkatkan kesadaran dan promosi aplikasi ini di kalangan. Menurut teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett Rogers penerapan teknologi atau inovasi baru di masyarakat melalui beberapa tahapan, yaitu pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi.<sup>40</sup> Tahap pertama, pengetahuan, adalah ketika individu mengetahui tentang inovasi dan memahami cara kerja. Dalam aplikasi Super Apps Polri, faktanya 53,3% responden belum mengetahui aplikasi ini sebelum menggunakannya menunjukkan bahwa tahap pengetahuan ini belum sepenuhnya tercapai. Upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran dapat melibatkan kampanye informasi yang lebih luas dan edukasi yang lebih intensif untuk menjelaskan manfaat dan cara penggunaan aplikasi ini.

Dari aspek kualitas informasi dan petunjuk, aplikasi ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 74,67%, yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun informasi yang disediakan cukup baik, masih ada ruang untuk penyempurnaan agar informasi yang disajikan lebih jelas dan akurat. Hal ini sejalan dengan teori Delone dan McLean yang menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan salah satu dimensi utama

---

<sup>40</sup> Everett M. Rogers. (2003). *Diffusion of Innovations: Fifth Edition*. New York: Free Press.

dalam model keberhasilan sistem informasi.<sup>41</sup> Menurut mereka, kualitas informasi meliputi aspek-aspek seperti akurasi, relevansi, ketepatan waktu, dan kejelasan informasi yang disampaikan. Teori ini menekankan bahwa kualitas informasi yang baik akan meningkatkan kepuasan dan penggunaan sistem oleh pengguna. Dengan nilai rata-rata 74,67%, aplikasi ini sudah berada pada tingkat kualitas yang cukup baik, namun perlu ada perbaikan lebih lanjut dalam aspek kejelasan dan akurasi untuk mencapai kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Ini penting karena informasi yang jelas dan akurat dapat mengurangi ketidaknyamanan dan meningkatkan efisiensi penggunaan aplikasi.

Kemudahan penggunaan dan akses aplikasi juga mendapat nilai rata-rata sebesar 72,4%, yang menunjukkan bahwa pengguna menganggap aplikasi ini cukup mudah digunakan, meskipun masih bisa ditingkatkan. Hal ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis.<sup>42</sup> TAM menekankan bahwa kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi penerapan teknologi. Menurut TAM, jika pengguna merasa bahwa suatu sistem mudah digunakan, mereka akan lebih cenderung menerima dan menggunakan sistem tersebut. Nilai 72,4% menunjukkan bahwa meskipun pengguna menemukan aplikasi ini cukup mudah digunakan, ada kebutuhan untuk penyempurnaan lebih lanjut untuk mencapai tingkat kemudahan yang lebih tinggi.

Responsivitas dan kepuasan layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 71,73%, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan cukup memuaskan namun belum optimal. Hal ini sejalan dengan teori Service Quality (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.<sup>43</sup> SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama dari kualitas layanan: bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Responsivitas, atau kemampuan penyedia layanan untuk memberikan bantuan tepat waktu dan

---

<sup>41</sup> William H. DeLone & Ephraim R. McLean. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems* Volume 19. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>

<sup>42</sup> Fred D Davis. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3. H. 319-340.

<sup>43</sup> A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* Volume 64 Number 1.

menangani permintaan pengguna dengan cepat, adalah salah satu dimensi kunci. Nilai 71,73% menunjukkan bahwa sementara responsivitas layanan cukup memuaskan, ada ruang untuk peningkatan, khususnya dalam hal kecepatan dan efisiensi respons terhadap kebutuhan pengguna.

Namun dari aspek kenyamanan dan keamanan, aplikasi ini mendapatkan nilai rata-rata yang lebih tinggi, yaitu 77,56%, yang masuk dalam kategori baik. Ini berarti pengguna merasa nyaman dan aman saat menggunakan aplikasi ini. Secara keseluruhan, pengalaman dan rekomendasi dari pengguna mendapat nilai rata-rata sebesar 74,67%, yang juga tergolong sedang. Hal ini sejalan dengan teori Protection Motivation Theory (PMT) yang dikembangkan oleh Rogers.<sup>44</sup> PMT menjelaskan bahwa persepsi individu tentang ancaman dan kemampuan mereka untuk menghadapi ancaman tersebut akan mempengaruhi perilaku mereka dalam menggunakan teknologi. Ketika pengguna merasa bahwa data pribadi mereka aman dan aplikasi tersebut memberikan perlindungan yang memadai, mereka cenderung merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi tersebut. Nilai 77,56% menunjukkan bahwa aspek keamanan dan kenyamanan dalam aplikasi ini sudah cukup baik, namun peningkatan terus-menerus tetap diperlukan untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan pengguna.

Dalam teori adopsi teknologi, hasil ini dapat dijelaskan menggunakan Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model, TAM) yang dikembangkan oleh Davis.<sup>45</sup> Menurut TAM, dua faktor utama yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi adalah persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan. Hasil survei ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna merasakan manfaat dari aplikasi Super Apps Polri, masih ada persepsi yang perlu diperbaiki terkait kemudahan penggunaan dan kualitas informasi. Teori TAM juga menekankan pentingnya sikap terhadap penggunaan yang dipengaruhi oleh persepsi tersebut. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas informasi dan kemudahan penggunaan dapat meningkatkan sikap positif pengguna terhadap aplikasi ini. Selain itu, teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers juga relevan untuk

---

<sup>44</sup> Rogers, R. W. (1975). A Protection Motivation Theory of Fear Appeals and Attitude Change. *The Journal of Psychology*, 91(1), 93–114. <https://doi.org/10.1080/00223980.1975.9915803>

<sup>45</sup> Op. Cit., Davis.

mengkaji adopsi teknologi ini.<sup>46</sup> Rogers menjelaskan bahwa kesadaran dan pengetahuan awal adalah tahap penting dalam penerapan proses inovasi. Hasil yang menunjukkan kurangnya pengetahuan awal di kalangan responden menunjukkan bahwa perlu ada upaya lebih untuk meningkatkan visibilitas dan edukasi mengenai aplikasi ini kepada masyarakat luas.

Dalam pelayanan publik, teori pelayanan publik dari Mahmudi menyatakan bahwa pelayanan publik meliputi semua tindakan layanan yang dilaksanakan oleh instansi penyedia layanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan<sup>47</sup>. Efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik menjadi faktor krusial dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah, termasuk Polri. Sebagai lembaga penegak hukum, Polri mempunyai tanggung jawab signifikan dalam memberikan pelayanan yang responsif dan akuntabel kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang tertampung dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

SuperApp Polri adalah salah satu upaya Polri dalam mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Menurut Tata Sutabri, teknologi informasi digunakan untuk mengelola data dan menghasilkan informasi yang berkualitas, relevan, akurat, dan tepat waktu.<sup>48</sup> Dengan demikian, aplikasi ini diharapkan mampu mengatasi kendala-kendala dalam pelayanan publik yang selama ini ada, seperti kecepatan dalam pengurusan berkas dan tanggung jawab layanan.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara secara online melalui *google form*, dimana sebelum responden mengklik tautan wawancara, terlebih dahulu ditanyakan apakah mengetahui tentang aplikasi SuperApp Polri. Hasil menunjukkan bahwa sebanyak 14 responden mengetahui tentang aplikasi SuperApp Polri, sementara 44 responden lainnya mengisi tautan wawancara yang menyatakan bahwa mereka tidak mengetahui tentang keberadaan aplikasi ini beserta manfaatnya.

---

<sup>46</sup> Op. Cit., Roger.

<sup>47</sup> Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UUP STIM YKPN. H. 223.

<sup>48</sup> Tata Sutabri. (2014). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.



Namun, dari total 14 responden yang mengetahui tentang aplikasi SuperApp Polri, hanya 2 responden yang menyatakan puas dengan aplikasi tersebut. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada sebagian pengguna yang familiar dengan SuperApp Polri, tingkat kepuasan masih rendah. Penyebab rendahnya kepuasan ini bisa bermacam-macam, seperti kurangnya fitur yang memenuhi kebutuhan pengguna, masalah teknis dalam aplikasi, atau pengalaman pengguna yang kurang memuaskan. Hal ini menandakan bahwa masih ada banyak ruang untuk perbaikan dalam aplikasi, baik dari segi fungsi, kemudahan penggunaan, maupun keandalan teknis. Berikut penjelasan hasil wawancara dengan 14 responden dengan 5 kategori penggunaan aplikasi SuperApp Polri:

### **1) Pengetahuan dan Kesadaran tentang Aplikasi SuperApp Polri**

Pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang aplikasi SuperApp Polri merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan adopsi dan efektivitas aplikasi tersebut. Meskipun aplikasi ini telah dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan kepolisian, pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai fitur-fitur dan manfaatnya masih bervariasi. Dalam subbab ini, akan dibahas seberapa jauh masyarakat mengetahui tentang SuperApp Polri, faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pengetahuan tersebut, serta bagaimana persepsi masyarakat terhadap aplikasi ini. Melalui analisis wawancara, akan diungkapkan apakah informasi mengenai aplikasi ini sudah tersebar luas dan bagaimana tanggapan awal pengguna yang telah mencoba aplikasi ini. Pengetahuan yang mendalam tentang hal ini akan membantu dalam merumuskan strategi sosialisasi dan peningkatan kualitas aplikasi ke depannya.

Pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi SuperApp Polri sebagian besar berasal dari berbagai sumber informasi. Dari 14 responden yang mengetahui tentang aplikasi ini, 4 responden menyatakan bahwa mereka mendapatkan informasi dari teman atau keluarga, menjadikannya sumber informasi utama. Selain itu, 2 responden menemukan aplikasi ini secara iseng saat mencari di Playstore, menunjukkan bahwa eksplorasi mandiri melalui platform digital juga berperan penting dalam mengenalkan aplikasi



kepada publik. Sebanyak 2 responden mengetahui tentang SuperApp Polri melalui arahan dari pimpinan mereka, yang mencerminkan bahwa komunikasi internal di tempat kerja juga berkontribusi dalam penyebaran informasi tentang aplikasi ini.

Media digital seperti situs web resmi Polri dan iklan di media sosial masing-masing memberikan informasi kepada 1 responden, menandakan bahwa meskipun pengaruhnya tidak sebesar sumber informasi lainnya, media resmi tetap berperan dalam menyebarkan informasi. Brosur di kantor polisi juga menjadi sumber informasi bagi 1 responden. Secara keseluruhan, teman dan keluarga menjadi sumber utama, diikuti oleh pencarian di Playstore, arahan dari pimpinan, dan media digital. Meskipun sumber informasi lainnya memiliki peran yang lebih kecil, mereka tetap signifikan dalam mempromosikan aplikasi SuperApp Polri dan menyebarkan kesadaran tentang keberadaannya. Hal ini menunjukkan bahwa strategi promosi yang beragam dan mencakup berbagai saluran informasi dapat efektif dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang aplikasi ini.

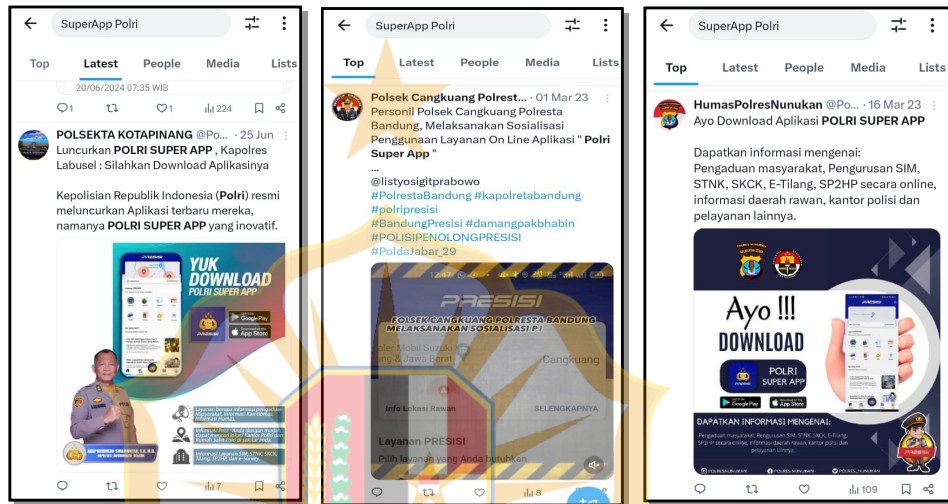
Sosialisasi yang telah dilakukan Polri terkait aplikasi SuperApp Polri ternyata belum membawa efek masif yang membuat masyarakat peka akan hadirnya aplikasi ini. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di sejumlah media sosial, Polri umumnya melakukan sosialisasi secara *door to door* dengan mendatangi masyarakat atau mengajak masyarakat yang secara langsung datang ke kantor polisi untuk mendapatkan layanan kepolsian diarahkan untuk melakukan registrasi SuperApp. Metode ini memang memiliki keuntungan dalam hal pendekatan personal, namun jelas memiliki keterbatasan dalam menjangkau audiens yang lebih luas.

Hal ini membawa penulis pada kesimpulan pertama bahwa Polri kurang optimal dalam melakukan sosialisasi secara luas di media sosial. Sesuai dengan data yang telah ditampilkan sebelumnya terkait penggunaan internet di Indonesia, seharusnya Polri memanfaatkan momentum tersebut untuk memberdayakan influencer terkenal yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui media sosial. Influencer memiliki jangkauan dan pengaruh yang besar, yang dapat membantu

meningkatkan kesadaran dan adopsi aplikasi SuperApp Polri secara signifikan. Namun, sosialisasi yang dilakukan oleh Polri sejauh ini hanya terbatas pada media sosial pribadi milik kepolisian, seperti akun resmi Polri, yang hasilnya tidak terlalu banyak menggaet atau menarik *engagement* dari masyarakat.

Gambar 7.

### Sosialisasi SuperApp Polri oleh Polri di Platform X



Sumber: Platform X  
Penyesuaian oleh penulis

Bukti dari kurangnya *engagement* ini dapat dilihat dari hasil *capture* sosialisasi SuperApp Polri yang dilakukan oleh Polri. Meskipun sosialisasi dilakukan oleh akun resmi Polri, interaksi dan tanggapan dari masyarakat terhadap postingan terkait aplikasi SuperApp Polri tetap rendah. Hal ini dapat dilihat dari fitur *comment*, *repost*, atau *like* yang kosong. Ini menunjukkan bahwa strategi sosialisasi yang lebih dinamis dan inovatif diperlukan untuk meningkatkan kesadaran dan minat masyarakat.

Dalam konteks teori inovasi, yang menganggap inovasi sebagai penciptaan nilai baru melalui pengenalan cara atau kombinasi baru yang mengubah hubungan antara nilai dan harga yang ditawarkan kepada pengguna, komunitas, dan lingkungan, strategi sosialisasi Polri dapat dikatakan belum optimal. Inovasi yang ditawarkan oleh aplikasi SuperApp Polri memiliki potensi untuk mengubah dinamika pelayanan kepolisian

dengan memberikan nilai yang lebih tinggi melalui akses yang lebih mudah dan cepat. Namun, tanpa sosialisasi yang efektif, inovasi ini tidak dapat sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat.

## 2) Frekuensi Penggunaan Aplikasi SuperApp Polri

Penggunaan aplikasi SuperApp Polri bervariasi di antara para responden, mencerminkan beragam kebutuhan dan frekuensi pemanfaatan layanan yang disediakan. Beberapa responden hanya menggunakan aplikasi ketika diperlukan, seperti untuk pembuatan SKCK atau mencari informasi tentang Polri, sementara yang lain melaporkan penggunaan yang sangat jarang atau sekadar mengetahui informasi umum. Ada juga responden yang menggunakan aplikasi cukup sering, terutama untuk layanan seperti perpanjangan SIM, pengecekan STNK, dan pengaduan masyarakat. Satu responden menyatakan sering menggunakan aplikasi untuk berbagai layanan, menunjukkan tingginya ketergantungan pada aplikasi untuk kebutuhan sehari-hari. Namun, ada juga yang belum sempat menggunakan aplikasi tersebut sama sekali.

Selain itu, beberapa responden melaporkan penggunaan aplikasi beberapa kali, terutama untuk pengecekan jadwal dan lokasi pembuatan SIM dan STNK. Secara keseluruhan, meskipun aplikasi SuperApp Polri menawarkan banyak layanan yang bermanfaat dan mencakup berbagai kebutuhan pengguna, tingkat penggunaannya masih terbatas. Ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini memiliki potensi besar, masih ada ruang untuk meningkatkan frekuensi dan konsistensi penggunaannya di kalangan masyarakat, agar dapat lebih maksimal dalam memenuhi kebutuhan publik.

Hal ini didukung penelitian sebelumnya, seperti yang ditemukan dalam jurnal "Pemanfaatan Teknologi Informasi oleh Kepolisian: Studi Kasus Aplikasi SuperApp Polri",<sup>49</sup> menunjukkan bahwa salah satu kendala utama dalam peningkatan frekuensi penggunaan aplikasi ini adalah kurangnya sosialisasi yang efektif. Jurnal tersebut mengungkapkan bahwa meskipun

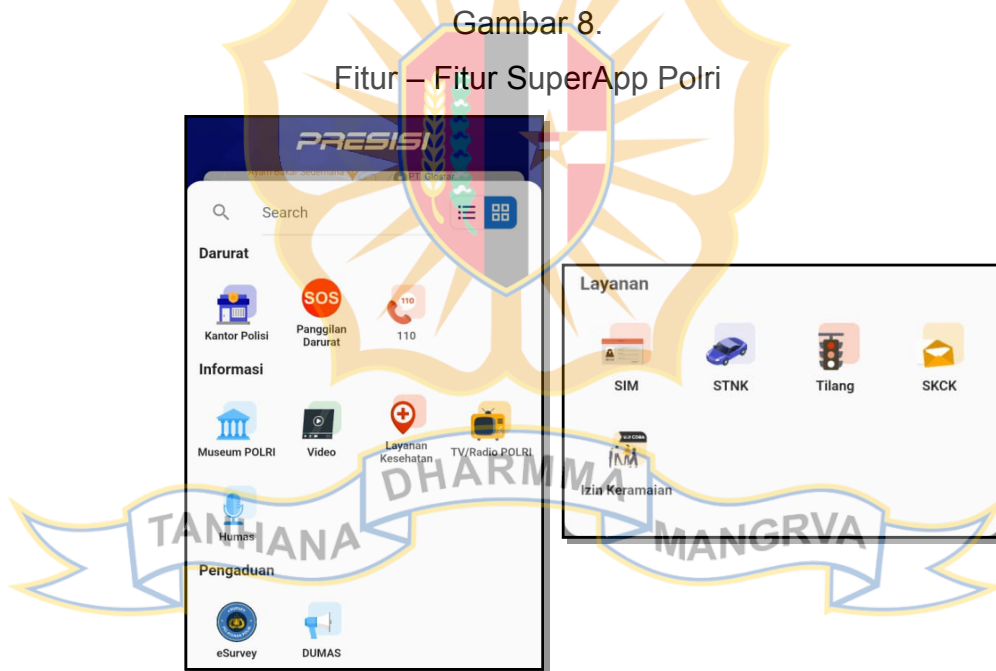
---

<sup>49</sup> I Made Jayamuna. (2023). Sistem Pelayanan Kepolisian Melalui Aplikasi Polri SuperApp di Polda Lampung Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Socia Logica* Vol. 3 No. 1.

aplikasi ini menawarkan berbagai fitur yang sangat berguna, banyak pengguna yang belum menyadari sepenuhnya manfaat dan kegunaannya. Ini sejalan dengan hasil observasi yang menunjukkan bahwa pengguna cenderung menggunakan aplikasi hanya untuk kebutuhan tertentu dan tidak secara rutin.

### 3) Fitur yang Sering Digunakan dalam Aplikasi SuperApp Polri

Dalam era digital yang semakin maju, pelayanan publik dituntut untuk menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Menjawab tantangan ini, Polri menginisiasi aplikasi SuperApp Polri yang berfungsi sebagai satu pintu pelayanan digital. Dasar dari aplikasi ini adalah konsep "Satu Pintu Pelayanan Digital Polri," yang bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai layanan kepolisian dalam satu platform digital yang mudah digunakan.



Sumber: *Screenshot* Tampilan Mobile SuperApp Polri  
Penyesuaian oleh Penulis

Aplikasi SuperApp Polri menyediakan berbagai fitur untuk memenuhi kebutuhan layanan kepolisian secara digital. Fitur darurat meliputi informasi lokasi kantor polisi terdekat, panggilan darurat, dan akses ke nomor darurat 110. Dalam kategori informasi, aplikasi ini menawarkan

Museum POLRI, video kegiatan Polri, layanan kesehatan, dan akses ke TV/radio Polri, serta informasi dari Humas Polri. Fitur pengaduan mencakup eSurvey untuk masukan masyarakat dan DUMAS untuk melaporkan keluhan. Untuk pengecekan, terdapat SP2HP untuk perkembangan laporan polisi, laporan kepolisian untuk status laporan, dan eWASSIDIK untuk status berkas perkara. Layanan lainnya mencakup pembuatan dan perpanjangan SIM, pengecekan dan perpanjangan STNK, informasi tilang, pembuatan SKCK, dan izin keramaian. Aplikasi ini jelas mempermudah akses layanan kepolisian dan meningkatkan efisiensi serta transparansi pelayanan publik Polri.

Meskipun demikian, menilik hasil analisis wawancara, fitur yang paling sering digunakan dalam aplikasi SuperApp Polri oleh para responden adalah pengecekan lokasi rawan, dengan 3 responden melaporkan penggunaan fitur ini. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna lebih sering memanfaatkan aplikasi untuk mengetahui informasi tentang daerah-daerah yang dianggap berisiko di sekitar mereka, yang mungkin bertujuan untuk meningkatkan kewaspadaan dan keamanan pribadi.

Selain itu, beberapa fitur lain juga digunakan oleh para responden, meskipun dalam jumlah yang lebih sedikit. Pembuatan SKCK dilaporkan sebagai fitur yang digunakan oleh 1 responden, demikian pula dengan pengecekan status SIM/STNK dan informasi serta edukasi. Masing-masing fitur ini menarik perhatian segmen kecil dari pengguna, menunjukkan bahwa kebutuhan akan layanan ini ada, tetapi tidak sepopuler pengecekan lokasi rawan.

Menariknya, ada juga responden yang menyatakan bahwa mereka belum sempat menggunakan aplikasi, yang menunjukkan adanya potensi peningkatan penggunaan apabila sosialisasi dan edukasi mengenai manfaat dari aplikasi ini ditingkatkan. Secara keseluruhan, sementara fitur pelaporan kejadian khususnya pengecekan lokasi rawan menjadi yang paling sering digunakan, aplikasi SuperApp Polri menawarkan beragam layanan yang, dengan strategi yang tepat, dapat lebih maksimal digunakan oleh masyarakat luas.



#### 4) Kendala yang Terjadi saat Penggunaan Aplikasi SuperApp Polri

Meskipun aplikasi SuperApp Polri dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kepolisian secara digital, implementasinya di lapangan tidak lepas dari berbagai kendala. Kendala-kendala ini dapat mempengaruhi efektivitas dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

Berdasarkan analisa hasil wawancara, banyak pengguna menghadapi berbagai kendala saat menggunakan aplikasi SuperApp Polri. Masalah teknis seperti aplikasi sering error dan tidak bisa diakses menjadi keluhan paling umum, dilaporkan oleh 3 responden. Selain itu, 4 responden mengalami gagal verifikasi, sementara 2 responden lainnya tidak berhasil mendapatkan OTP untuk otentikasi, menunjukkan adanya masalah dengan sistem verifikasi aplikasi. Kendala lain yang dialami termasuk kesulitan mengunggah dokumen untuk perpanjangan SIM, serta aplikasi yang keluar sendiri dan menyebabkan data hilang, masing-masing dilaporkan oleh 1 responden. Dua responden juga melaporkan bahwa *customer service* atau *helpdesk* tidak merespon atau merespon dengan sangat lama, yang mengakibatkan frustrasi dan ketidakpuasan. Selain itu, informasi dalam aplikasi yang tidak selalu update menjadi kendala bagi 1 responden.

Polri telah menyadari kendala ini, sehingga dalam Sosialisasi SuperApp Polri pada Agustus 2023 disebutkan bahwa salah satu masalah utama adalah sering terputusnya koneksi pada pagi hingga siang hari. Kondisi ini menyebabkan verifikasi otomatis sulit dilakukan karena server sering mengalami overload atau tidak berjalan dengan lancar. Akibatnya, aplikasi tidak dapat memeriksa data ke sistem dukcapil, dan data masyarakat harus diverifikasi secara manual.

Kondisi saat ini menunjukkan bahwa Polri belum bisa maksimal dalam menangani verifikasi otomatis dan belum ada perbaikan signifikan terkait kendala ini. Verifikasi manual menjadi solusi sementara yang harus diimplementasikan untuk mengatasi keterbatasan ini, khususnya bagi masyarakat yang sudah berada di kantor polisi dan membutuhkan verifikasi dengan segera. Maka dengan demikian, Polri perlu terus bekerja

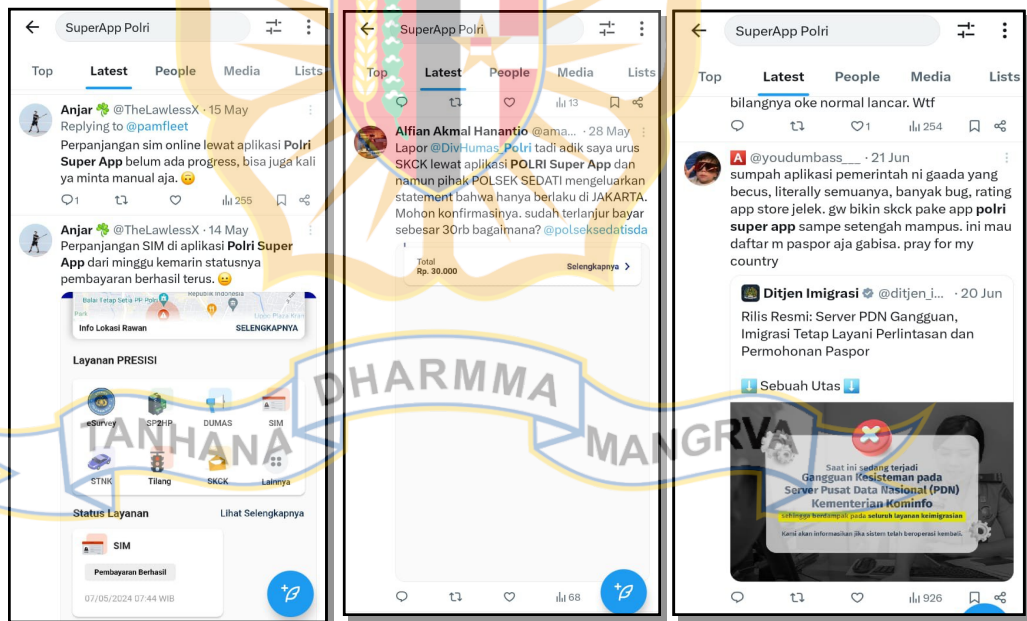


untuk meningkatkan koneksi dan kapasitas server guna memastikan proses verifikasi dapat berjalan dengan lebih efisien dan efektif di masa depan.

Namun, verifikasi manual dianggap sebagai kemunduran oleh sebagian besar masyarakat yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap aplikasi digital. Aplikasi ini seharusnya memberikan fleksibilitas dan kemudahan akses di mana saja dan kapan saja, sesuai dengan teori “ubiquitous computing” yang dicetuskan oleh Mark Weiser.<sup>50</sup> Teori ini menjelaskan bahwa teknologi informasi dan komunikasi (TIK) harus dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa batasan waktu dan lokasi. Jika masyarakat tetap harus melakukan verifikasi manual di kantor polisi, maka hal ini bertentangan dengan tujuan awal dari aplikasi digital yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan fleksibilitas.

Gambar 9.

### Hasil Observasi Platform X Terkait Kendala SuperApp Polri



Sumber: Platform X  
Penyesuaian oleh Penulis

Hasil observasi pada platform X menunjukkan berbagai kendala yang dihadapi pengguna aplikasi SuperApp Polri dimana hal ini mendukung hal analisa wawancara. Dalam beberapa unggahan, pengguna melaporkan

<sup>50</sup> Mark Weiser. (1991). The computer for the 21st Century. *Scientific American*. 265(3), S.94-S.104.

kesulitan dalam proses perpanjangan SIM online, yang mengalami keterlambatan dan status pembayaran yang tidak jelas. Seorang pengguna melaporkan bahwa adiknya tidak bisa mengurus SKCK karena aplikasi SuperApp Polri mengalami masalah teknis yang membuat proses menjadi tertunda. Ada juga keluhan tentang server yang sering mengalami gangguan, menyebabkan aplikasi tidak berfungsi dengan baik. Beberapa pengguna mengungkapkan frustrasi mereka terhadap aplikasi yang sering error dan tidak dapat diandalkan, dengan satu pengguna menyatakan bahwa aplikasi pemerintah ini sering kali tidak bekerja dengan benar, bahkan ketika hanya digunakan untuk mendaftar atau mengecek status. Masalah ini menunjukkan bahwa kendala teknis dan operasional yang signifikan masih ada dalam penggunaan aplikasi SuperApp Polri, yang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan oleh Polri.

Kendala yang dihadapi pengguna aplikasi SuperApp Polri dapat dikategorikan menjadi dua jenis utama: teknis dan operasional. Kendala teknis mencakup masalah seperti aplikasi yang sering error dan tidak bisa diakses, gagal verifikasi, dan kesulitan dalam mendapatkan OTP untuk otentikasi. Kesulitan dalam mengunggah dokumen serta aplikasi yang keluar sendiri dan menyebabkan data hilang juga termasuk dalam kendala teknis ini. Kendala operasional, di sisi lain, mencakup respon lambat atau tidak adanya respon dari customer service atau helpdesk, serta informasi dalam aplikasi yang tidak selalu update. Menurut teori manajemen layanan teknologi informasi, seperti yang dibahas dalam jurnal "Challenges in Mobile Application Adoption: A User-Centric Perspective", kendala teknis dan operasional ini dapat signifikan mempengaruhi adopsi dan kepuasan pengguna<sup>51</sup>.

Penelitian dalam jurnal tersebut menekankan bahwa keberhasilan adopsi teknologi sangat bergantung pada keandalan teknis dan responsivitas operasional. Masalah teknis, seperti yang dilaporkan oleh pengguna SuperApp Polri, dapat menyebabkan frustrasi dan mengurangi

---

<sup>51</sup> Mali Makarand Lotan dan Nitin N. Patil. (2023). Issues and Challenges Faced by Mobile Application Users and Developers. *Journal of Mobile Computing, Communications & Mobile Networks* Volume 10, Issue 2. H. 7.

kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Di sisi lain, kendala operasional seperti layanan pelanggan yang lambat atau tidak responsif, dapat menghambat penyelesaian masalah pengguna, memperburuk pengalaman pengguna secara keseluruhan.

#### **5) Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi SuperApp Polri**

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas dan keberhasilan implementasi sebuah aplikasi, termasuk SuperApp Polri. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan kepolisian, berbagai kendala teknis dan operasional yang dihadapi pengguna dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Dalam subbab ini, akan dibahas secara mendalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi SuperApp Polri, berdasarkan data dan hasil observasi yang telah dikumpulkan.

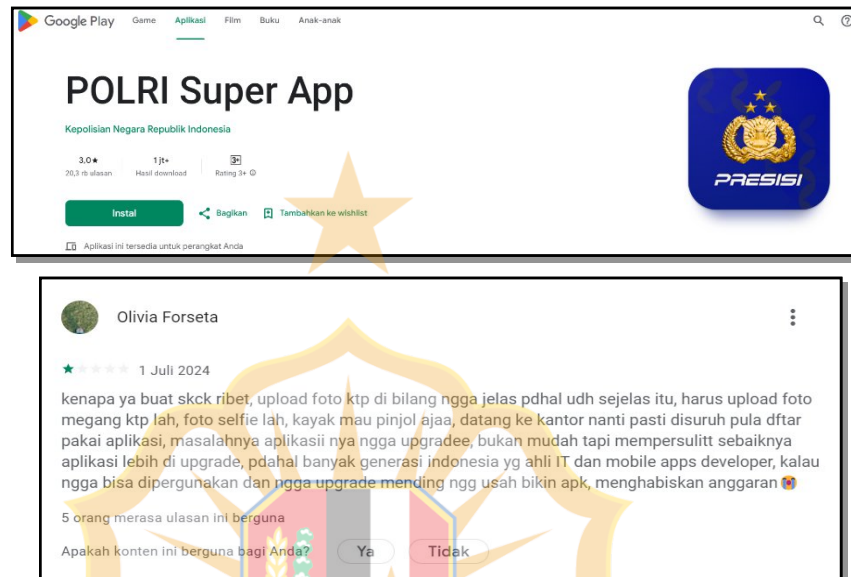
Berdasarkan analisa wawancara mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur dalam aplikasi SuperApp Polri, hasil menunjukkan variasi yang signifikan dalam tanggapan responden. Sebanyak 2 responden menyatakan sangat puas, menyoroti bahwa aplikasi ini mudah digunakan dan semua fitur yang tersedia dianggap berguna. Sementara itu, 1 responden merasa cukup puas, terutama dengan layanan perpanjangan SIM dan STNK serta informasi dan edukasi yang disediakan oleh Polri. Namun, di sisi lain, terdapat ketidakpuasan yang cukup signifikan di antara pengguna. Sebanyak 4 responden menyatakan kurang puas, dengan alasan utama aplikasi sering mengalami error dan kendala teknis.

Tiga responden lainnya merasa tidak terlalu puas karena aplikasi sering kali *out* dengan sendirinya sehingga proses harus diulang-ulang, yang mengakibatkan kekecewaan. Selain itu, 4 responden mengaku tidak puas sama sekali karena mereka tidak berhasil menggunakan aplikasi tersebut dengan baik. Secara keseluruhan, meskipun ada fitur-fitur yang sangat diapresiasi oleh pengguna, aplikasi ini masih memerlukan perbaikan signifikan dalam hal stabilitas dan kinerja teknis untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan. Hasil ini

menunjukkan bahwa untuk mencapai kepuasan pengguna yang lebih tinggi, Polri perlu fokus pada peningkatan kualitas aplikasi dan mengatasi berbagai kendala teknis yang dihadapi pengguna.

Gambar 10.

### Rating dan Review Pengguna di Playstore

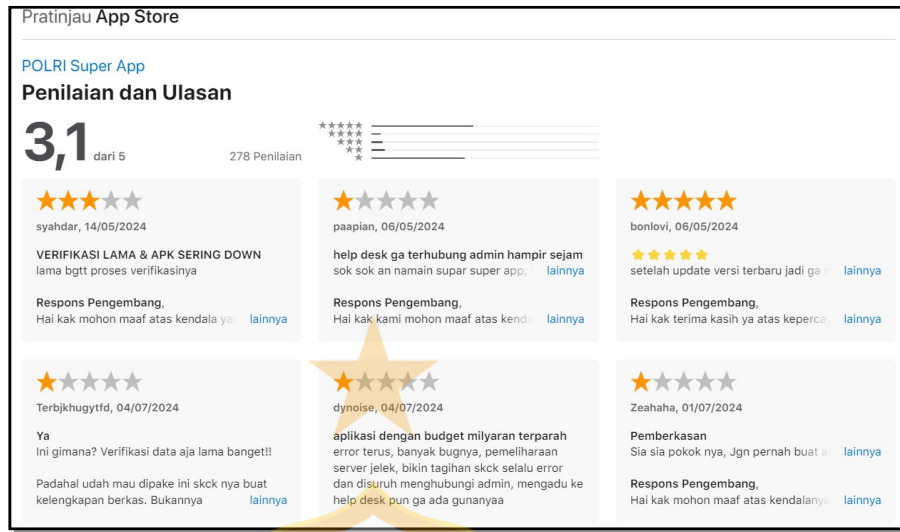


Sumber: Playstore Android  
Penyesuaian oleh penulis

Hal ini didukung oleh hasil observasi di Playstore dimana aplikasi SuperApp Polri ini bisa di ungguh. Rating aplikasi SuperApp Polri di Playstore hanya 3,0, yang artinya aplikasi ini mendapatkan penilaian yang cukup rendah dari pengguna. Rating ini mengindikasikan bahwa banyak pengguna yang merasa tidak puas dengan kinerja dan fungsionalitas aplikasi. Selain itu, ulasan pengguna juga menunjukkan banyaknya kekecewaan terhadap aplikasi ini, dengan banyak pengguna melaporkan bahwa aplikasi tidak bisa beroperasi sebagaimana mestinya.

Review dari pengguna sering kali menyebutkan masalah teknis seperti aplikasi yang sering tertutup dengan sendirinya, gagal verifikasi, kesulitan mendapatkan OTP untuk otentikasi, dan kendala dalam mengunggah dokumen. Selain itu, ada juga keluhan mengenai layanan pelanggan yang lambat atau tidak responsif, serta informasi yang tidak selalu diperbarui dalam aplikasi.

Gambar 11.  
Rating dan Review Pengguna di Appstore



Sumber: Appstore IOS  
Penyesuaian oleh penulis

Berdasarkan hasil observasi di Appstore IOS, rating tidak terlalu berbeda dengan rating yang ada di Playstore Android yakni 3,0. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat secara umum merasa tidak puas terhadap pemanfaatan aplikasi SuperApp Polri. Dari konteks review pun, kendala yang teridentifikasi bernada sama: proses lama, sulit verifikasi, sering terjadi bug dan error, dan seterusnya.

Masalah-masalah ini tidak hanya menyebabkan kekecewaan dan frustrasi pengguna tetapi juga mengurangi kepercayaan mereka terhadap kemampuan aplikasi dalam menyediakan layanan kepolisian yang andal dan efisien. Rating dan ulasan ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi SuperApp Polri memiliki potensi besar dalam menyediakan layanan kepolisian secara digital, masih banyak area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, meskipun aplikasi Super Apps Polri sudah menunjukkan beberapa tingkat keberhasilan, masih terdapat permasalahan utama yang harus diatasi untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna. Salah satu masalah utama adalah rendahnya tingkat kesadaran pengguna tentang keberadaan aplikasi ini, dimana



berdasarkan hasil survey sebanyak 53,3% responden tidak mengetahui aplikasi ini sebelum menggunakannya. Tantangan selanjutnya, seperti hilangnya akses teknologi di masyarakat dan kinerja aplikasi yang belum optimal. Tantangan ini mengharuskan Polri tidak hanya fokus pada penerapan teknologi tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan dan tanggung jawab aplikasi tersebut, sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri.

#### **14. Pengaruh dan Dampak Kinerja Aplikasi SuperApp Polri Terkait Pelayanan Publik Berbasis Teknologi**

Perubahan paradigma pelayanan publik dari birokrasi ke arah *e-government* yang mengedepankan transparansi dan fleksibilitas, yang pada akhirnya menghasilkan kepuasan pengguna layanan publik, telah mendorong pemerintah, termasuk Polri, untuk berinovasi dalam layanan publik berbasis teknologi. Salah satu inovasi tersebut adalah penerapan aplikasi Superapp Polri. Superapp Polri merupakan aplikasi yang dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan dan informasi kepolisian, memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh layanan kepolisian dengan cepat, tepat, dan efisien. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat melaporkan tindak kejahatan, mendapatkan informasi tentang lalu lintas, memperoleh layanan SIM dan SKCK, hingga memberikan kritik dan saran.

Implementasi aplikasi Superapp Polri ini sejalan dengan kebijakan *e-government* yang diterapkan di berbagai instansi pemerintah khususnya Kepolisian Republik Indonesia. Dalam penelitian ini, dilakukan analisis mengenai pengaruh dan dampak kinerja aplikasi Superapp Polri terhadap pelayanan publik berbasis teknologi. Analisis ini mencakup berbagai temuan terkait kesadaran dan penggunaan media oleh masyarakat serta efektivitas dan pengaruh aplikasi Superapp Polri dalam pelayanan publik berbasis teknologi.

##### **a. Kesadaran Dan Penggunaan Media Oleh Masyarakat**

Kesadaran dan penggunaan media oleh masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan keberhasilan suatu program atau kegiatan. Pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap kegunaan dan manfaat dari suatu program menjadi indikator utama untuk mengukur efektivitas dari



pelaksanaan program tersebut. Tanpa pemahaman yang memadai, program yang baik sekalipun tidak akan mencapai tujuannya secara optimal. Oleh karena itu, kemampuan penyelenggara dalam memberikan sosialisasi yang luas dan menyeluruh kepada masyarakat sangatlah penting. Penyelenggara harus dapat menyebarkan informasi secara efektif melalui berbagai saluran media yang sering diakses oleh masyarakat, seperti media sosial, televisi, radio, dan platform digital lainnya. Dengan demikian, pesan dan informasi yang ingin disampaikan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat, yang pada akhirnya akan mendukung tercapainya tujuan program secara keseluruhan.

Fakta di masyarakat menunjukkan bahwa masih banyak yang belum mengetahui adanya aplikasi Superapp Polri. Berdasarkan hasil wawancara sebagai berikut:

"Saya belum pernah mendengar tentang aplikasi SuperApp Polri mungkin karena informasi tentang aplikasi ini tidak cukup tersebar luas. Saya lebih sering mendapatkan informasi dari media televisi, yang mungkin tidak sering membahas aplikasi ini."

"Saya belum pernah mendengar tentang aplikasi SuperApp Polri karena mungkin saya tidak terlalu aktif di media sosial dan jarang membaca berita online. Informasi ini mungkin belum sampai ke saya."

"Saya tau dari anak saya, saya Cukup sering menggunakan, terutama untuk keperluan perpanjangan SIM dan pengecekan status STNK. Juga fitur pengaduan masyarakat, namun masih ada kendala saat mengunggah dokumen untuk perpanjangan SIM"

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa mayoritas Responden tidak mengetahui aplikasi SuperApp, faktor utama yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat tentang aplikasi SuperApp Polri adalah keterbatasan penyebaran informasi, Responden menyebutkan berbagai alasan seperti kurangnya sosialisasi, minimnya promosi, atau tidak adanya iklan. Responden biasanya mencari informasi melalui media sosial, internet, bertanya kepada teman atau keluarga, atau datang langsung ke kantor polisi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Namun demikian, ada juga pengguna yang sudah mengenal dan menggunakan aplikasi SuperApp Polri, seperti yang dijelaskan oleh salah seorang responden yang menggunakannya untuk perpanjangan SIM dan pengecekan status STNK.

Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam penggunaan, seperti kesulitan saat mengunggah dokumen untuk perpanjangan SIM. Hal ini menunjukkan bahwa sementara aplikasi ini sudah memberikan manfaat bagi sebagian masyarakat, ada tantangan teknis yang perlu diperbaiki untuk memperbaiki masalah.

Sebagai bagian dari upaya modernisasi dan peningkatan layanan kepada masyarakat, Polri telah meluncurkan aplikasi SuperApp Polri. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah akses publik terhadap berbagai layanan kepolisian, mulai dari pelaporan kejahatan hingga pengurusan administrasi. Namun, meskipun aplikasi ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan keterjangkauan layanan, tampaknya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaannya. Berdasarkan wawancara faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya informasi terkait aplikasi SuperApp Polri sebagai berikut:

"Kurang sosialisasi dan informasi. Kurangnya sosialisasi baik langsung maupun sosial media."

"Saya belum pernah mendengar tentang aplikasi SuperApp Polri karena mungkin saya lebih sering mendapatkan informasi dari televisi dan media cetak. Saya jarang menggunakan internet untuk mencari informasi. Menurut saya, kurangnya informasi tentang aplikasi ini di kalangan masyarakat mungkin karena Polri belum melakukan sosialisasi yang cukup. Mereka perlu lebih aktif dalam mengedukasi masyarakat tentang keberadaan dan manfaat aplikasi ini."

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa Mayoritasi responden menyebutkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat tentang aplikasi SuperApp Polri yaitu kurangnya sosialisasi dan minimnya promosi sebagai alasan utama ketidaktahuan mereka tentang aplikasi ini.

Hal ini sejalan dengan teori difusi inovasi oleh Everett Rogers (2003), adopsi inovasi dalam masyarakat bergantung pada lima faktor utama: keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, uji coba, dan keterlihatan. Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap aplikasi SuperApp Polri dapat dijelaskan melalui beberapa dari faktor tersebut. Pertama, keunggulan relatif aplikasi ini mungkin belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat karena kurangnya informasi yang tersedia. Kedua, kompatibilitas aplikasi dengan

kebutuhan dan kebiasaan informasi masyarakat yang lebih mengandalkan media tradisional juga berperan penting. Ketiga, tingkat kompleksitas dalam memahami dan menggunakan aplikasi baru dapat menjadi penghalang jika tidak disertai dengan panduan yang memadai.

Studi oleh Nurwahida dan Margasari dalam jurnal mereka tentang adopsi teknologi di kalangan masyarakat menunjukkan bahwa penyebaran informasi yang efektif dan sosialisasi yang intensif sangat penting untuk meningkatkan kesadaran dan adopsi teknologi baru. Kurangnya sosialisasi yang aktif dan terpadu dari pihak terkait dapat mengakibatkan rendahnya kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang manfaat serta penggunaan aplikasi SuperApp Polri.

Penggunaan aplikasi SuperApp Polri sebagai media pelayanan publik yang diterima masyarakat dapat berjalan dengan baik jika masyarakat mengetahui apa itu layanan SuperApp Polri dan memahami bagaimana cara untuk penggunaan pada aplikasi tersebut apabila mempunyai keluhan terhadap pelayanan publik yang diterima. Agar masyarakat dapat mengetahui dan memahami cara penggunaan SuperApp Polri, diperlukan sosialisasi yang luas tentang fungsi dan kegunaan layanan aplikasi ini kepada masyarakat.

Temuan penelitian ini mengungkapkan berbagai cara masyarakat dalam mencari informasi tentang layanan kepolisian dan preferensi mereka terhadap media yang digunakan. Beberapa hasil wawancara menunjukkan cara masyarakat mencari informasi tentang Layanan Kepolisian dan media yang paling sering digunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi dan layanan publik:

"Saya mencari informasi melalui Situs resmi Polri, kantor polisi dan media yang sering ku gunakan YouTube, WhatsApp."

"Saya mencari informasi langsung ke kantor polisi, teman dan keluarga, media yang sering digunakan Televisi, media cetak "

" Layanan digital yang menurut saya akan sangat berguna dari kepolisian adalah fitur untuk memeriksa status pengurusan dokumen seperti SIM dan STNK secara online. Ini bisa menghemat banyak waktu."

Berdasarkan wawancara diatas diketahui bahwa mayoritas responden biasanya mencari informasi melalui media sosial, internet, bertanya kepada

teman atau keluarga, atau datang langsung ke kantor polisi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Media yang paling sering digunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi dan layanan publik adalah media sosial seperti Instagram dan Facebook, mesin pencari seperti Google, televisi untuk berita, dan koran untuk informasi cetak. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mengandalkan berbagai sumber informasi, baik digital maupun tradisional, dalam mengakses layanan kepolisian

Media massa mencakup media cetak, media elektronik, dan media online. Media cetak terdiri dari berbagai jenis seperti koran, majalah, buku, dan lain-lain, sementara media elektronik mencakup radio dan televisi. Media online meliputi berbagai platform internet seperti situs web dan platform media sosial<sup>52</sup>. Dari segi kemampuan untuk menarik perhatian masyarakat, ketiga jenis media massa ini menggunakan strategi tertentu. Media sosial, sebagai bagian dari media online, sering kali lebih aktif dalam mengalihkan perhatian masyarakat dari media massa tradisional seperti koran dan televisi, karena kemampuannya untuk memberikan interaksi langsung dan konten yang lebih terkini.

Salah satu temuan penting dari penelitian ini adalah respon positif masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan oleh kepolisian. Layanan-layanan seperti pembuatan dan perpanjangan SIM, pengurusan SKCK, pelaporan kehilangan barang, dan informasi lalu lintas dianggap sangat bermanfaat karena memudahkan urusan sehari-hari mereka. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 4 Tahun 2022, menawarkan 13 layanan utama yang mencakup informasi daerah rawan, pengaduan masyarakat, pemesanan dan pengurusan SIM, STNK, dan SKCK secara online, serta informasi terkait e-Tilang dan lokasi Pos Polisi. Adopsi teknologi digital oleh kepolisian tidak hanya menyederhanakan akses masyarakat terhadap layanan, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan responsif dalam menangani berbagai kebutuhan administratif dan keamanan masyarakat<sup>53</sup>.

---

<sup>52</sup> Khatimah, H. (2018). Posisi dan peran media dalam kehidupan masyarakat. *Tasamuh*, 16(1), 119-138.

<sup>53</sup> Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 4 Tahun 2022

Menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia<sup>54</sup>, Polri bertanggung jawab menjaga dan memelihara keamanan serta ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan serta pelayanan kepada masyarakat guna terpeliharanya keamanan dalam negeri. Fokus pada pelayanan publik mencerminkan peran penting Polri dalam memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang memadai, aman, dan adil. Polri menyediakan fasilitas untuk menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat mengenai masalah keamanan melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk telepon, internet, dan aplikasi digital. Selain itu, Polri juga memberikan pelayanan informasi terkait keamanan, edukasi hukum, dan kampanye publik untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Menurut Hardiyansyah<sup>55</sup> menggarisbawahi pentingnya pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Penerapan teknologi digital oleh kepolisian, tidak hanya mencerminkan cara penyampaian pelayanan publik, tetapi juga menunjukkan bagaimana teknologi dapat berperan sebagai katalisator untuk meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan menjaga kestabilan.

Inovasi pelayanan dapat meningkatkan produktivitas, waktu respon, biaya, dan efisiensi operasional. Selain itu, inovasi pelayanan yang inovatif dapat meningkatkan hubungan organisasi dengan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadapnya. Adanya teknologi digital memungkinkan kepolisian untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, terjangkau, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan adanya Aplikasi SuperApp Polri, masyarakat dapat mengurus berbagai dokumen seperti SIM, SKCK, dan STNK secara online tanpa perlu datang ke kantor polisi secara langsung. Hal ini tidak hanya mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat, tetapi juga mempercepat proses administrasi. Adopsi teknologi digital oleh kepolisian tidak hanya mencerminkan inovasi dalam penyampaian layanan publik, tetapi juga menggambarkan bagaimana teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat

---

<sup>54</sup> Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

<sup>55</sup> Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (edisi revisi). Yogyakarta: Gava Media.hal 10.



melalui peningkatan aksesibilitas dan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa adopsi teknologi digital oleh kepolisian, seperti melalui aplikasi SuperApp Polri, telah memungkinkan perubahan dalam paradigma pelayanan publik menuju e-government yang lebih transparan dan fleksibel. Inovasi ini tidak hanya memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan kepolisian seperti pengurusan SIM, SKCK, dan pelaporan kehilangan barang secara online, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan responsif dalam penanganan berbagai kebutuhan administratif dan keamanan. Meskipun demikian, tantangan yang perlu diatasi meliputi kurangnya sosialisasi yang memadai, yang mempengaruhi tingkat kesadaran masyarakat terhadap keberadaan dan manfaat aplikasi tersebut. Dengan demikian, sangat dibutuhkan untuk peningkatan upaya penyuluhan dan promosi di berbagai platform media.

#### **b. Efektivitas Dan Pengaruh Aplikasi Superapp Polri Dalam Pelayanan Publik**

Aplikasi Superapp Polri merupakan inovasi digital yang diluncurkan oleh Kepolisian Republik Indonesia dengan tujuan utama untuk memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan kepolisian. Inovasi ini tidak hanya sebagai respons terhadap kebutuhan publik yang semakin meningkat, tetapi juga sebagai bagian dari strategi kepolisian untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital yang pesat. Dengan menghadirkan layanan dalam satu aplikasi yang terintegrasi, Polri berupaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik.

Penggunaan aplikasi ini diharapkan dapat menciptakan sistem pelayanan yang lebih responsif dan transparan. Fitur-fitur seperti pembuatan laporan polisi, permohonan SKCK, dan perpanjangan SIM yang bisa diakses secara online, masyarakat dapat menikmati kemudahan yang sebelumnya tidak tersedia dalam metode konvensional. Selain itu, aplikasi ini juga diharapkan dapat meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memantau status permohonan atau laporan mereka. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, sejalan dengan perkembangan teknologi digital yang pesat.



Penggunaan aplikasi ini diharapkan dapat mengurangi antrian di kantor polisi, memudahkan proses administrasi, dan meningkatkan keseluruhan pengalaman layanan kepolisian bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 53 narasumber, terdapat beberapa temuan penting terkait efektivitas dan pengaruh aplikasi Superapp Polri. Mayoritas narasumber mengungkapkan bahwa mereka tidak mengetahui aplikasi Superapp Polri. Hal ini menunjukkan perlunya upaya yang lebih besar dalam menyebarkan informasi tentang aplikasi ini kepada masyarakat. Untuk meningkatkan penggunaan aplikasi Superapp Polri, hasil wawancara menunjukkan beberapa saran dari responden yang dapat dilakukan oleh kepolisian.

Pertama, peningkatan kampanye di media sosial merupakan langkah yang sangat efektif untuk menjangkau berbagai lapisan masyarakat. Media sosial seperti Facebook, Instagram, Twitter, dan TikTok memiliki basis pengguna yang sangat luas dan beragam, memungkinkan informasi tentang aplikasi SuperApp Polri disebarluaskan dengan cepat dan luas. Dengan memanfaatkan fitur iklan berbayar dan kolaborasi dengan pengguna media sosial yang berpengaruh, Polri dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang berbagai fitur dan layanan aplikasi ini. Narasumber Elysa, 48 tahun, menyatakan, "*Lebih banyak mengakomodir berbagai macam pengurusan atau perizinan dalam aplikasi ini,*" yang menunjukkan bahwa informasi tentang berbagai fitur dan layanan aplikasi perlu disebarluaskan dengan lebih efektif melalui media sosial. Dengan strategi kampanye yang tepat, media sosial dapat menjadi alat yang kuat untuk meningkatkan adopsi dan kepuasan pengguna.

Kedua, iklan di televisi dan radio tetap relevan karena media tradisional ini masih memiliki jangkauan yang luas, terutama di kalangan masyarakat yang mungkin tidak terlalu aktif di media sosial. Televisi dan radio memiliki kemampuan untuk menjangkau audiens di berbagai daerah, termasuk di wilayah pedesaan dan daerah yang mungkin memiliki akses internet terbatas. Dengan beriklan di televisi dan radio, informasi tentang aplikasi SuperApp Polri dapat menjangkau audiens yang lebih luas dan beragam. Kampanye iklan yang informatif dan menarik di media ini dapat membantu menyebarkan

kesadaran tentang manfaat dan fitur-fitur aplikasi, serta mendorong lebih banyak orang untuk mengunduh dan menggunakan SuperApp Polri.

Ketiga, kolaborasi dengan influencer bisa menjadi strategi yang sangat efektif. Influencer memiliki pengaruh besar di media sosial dan dapat membantu menyebarkan informasi tentang aplikasi ini dengan cara yang lebih menarik dan relatable bagi pengikut mereka. Influencer yang memiliki pengikut setia dapat memberikan ulasan yang jujur dan mendetail tentang aplikasi, serta menunjukkan cara penggunaannya dalam kehidupan sehari-hari. Narasumber Santi menyarankan, "*Mengulas di media online, merekrut influencer untuk sosialisasi aplikasi,*" yang menegaskan pentingnya kolaborasi dengan influencer dalam meningkatkan kesadaran masyarakat. Dengan melibatkan influencer yang tepat, Polri dapat menjangkau audiens yang lebih muda dan lebih digital-savvy, yang mungkin lebih sulit dijangkau melalui media tradisional.

Keempat, meskipun digitalisasi penting, pendekatan langsung seperti sosialisasi di masyarakat juga tidak kalah pentingnya. Polri dapat mengadakan acara sosialisasi di berbagai komunitas untuk memberikan informasi secara langsung dan menjawab pertanyaan masyarakat tentang aplikasi ini. Sosialisasi langsung ini perlu dilakukan dan diawasi dengan ketat, bukan hanya sekadar untuk keperluan dokumentasi kepada atasan, tetapi untuk memastikan bahwa informasi benar-benar sampai kepada masyarakat dan dipahami dengan baik. Pendekatan ini memungkinkan interaksi langsung yang dapat membangun kepercayaan dan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang aplikasi SuperApp Polri. Selain itu, perlu dilakukan layanan purna jual atau "after-sale service" yang berkualitas. Menurut teori Philip Kotler dalam bukunya "Marketing Management," layanan purna jual adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan setelah penjualan produk untuk memastikan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang<sup>56</sup>. Dalam konteks SuperApp Polri, layanan purna jual dapat mencakup dukungan teknis, pembaruan rutin aplikasi, dan layanan pelanggan yang responsif untuk menangani keluhan dan masalah yang dihadapi pengguna.

---

<sup>56</sup> Philip Kotler. (2010). *Manajemen Pemasaran: Edisi Tiga Belas Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.

Dengan menyediakan layanan purna jual yang baik, Polri dapat memastikan bahwa pengguna merasa didukung dan dihargai, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi ini.

### c. Peningkatan Layanan Kepolisian dengan Aplikasi Digital

Penerapan teknologi ini tidak hanya memungkinkan pelayanan yang lebih cepat dan responsif, tetapi juga memperkuat hubungan antara polisi dan masyarakat. Dengan adopsi aplikasi digital, polisi dapat merespons kejadian lebih efisien dan akurat, memungkinkan mereka untuk menghadirkan bantuan tepat waktu dengan cepat dan efektif. Lebih dari sekadar alat teknologi, aplikasi ini juga berperan dalam membangun hubungan yang lebih dekat antara polisi dan masyarakat, memperkuat kepercayaan dan transparansi dalam proses penegakan hukum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber ditemukan bahwa:

“Layanan kepolisian dapat ditingkatkan dengan aplikasi digital yang memiliki antarmuka yang mudah digunakan dan menyediakan layanan yang lengkap serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat”

“Cukup efektif sehingga masyarakat bisa mengakses aplikasi dimana saja tanpa perlu datang langsung ke lokasi”

“Membuat aplikasi yang mudah dimengerti orang awam sehingga ketika memakainya bisa menghemat waktu dan tenaga masyarakat”

Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas narasumber sebanyak 43 responden berharap aplikasi digital dapat memudahkan akses layanan kepolisian, mengurangi antrian, dan meningkatkan efisiensi proses administrasi. Hal ini menunjukkan harapan masyarakat terhadap peningkatan kualitas layanan melalui digitalisasi. Temuan ini sejalan dengan teori teknologi pelayanan publik yang mengemukakan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Menurut teori ini, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memiliki potensi untuk memperbaiki kualitas layanan publik dengan menyediakan akses yang lebih mudah dan cepat bagi masyarakat<sup>57</sup>. Dalam hal ini, harapan responden bahwa aplikasi digital dapat mengurangi antrian dan meningkatkan efisiensi proses

<sup>57</sup> Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. 2006. New public management is dead - Long live digital-era governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3): 467–494

administrasi mencerminkan persepsi mereka tentang kemudahan penggunaan dan kegunaan aplikasi tersebut. Dengan demikian, hasil wawancara ini mencerminkan harapan masyarakat terhadap peningkatan kualitas layanan melalui digitalisasi, yang dapat dijelaskan melalui berbagai teori terkait teknologi dan pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan pentingnya pengembangan dan implementasi aplikasi digital yang *user-friendly* dan efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kinerja layanan kepolisian

#### **d. Pengalaman Menggunakan Aplikasi Lain untuk Layanan Publik**

Dalam era digital yang terus berkembang, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memainkan peran penting dalam peningkatan layanan publik. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, temuan menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa dengan penggunaan aplikasi digital untuk berbagai layanan publik. Sebanyak 40 responden memiliki pengalaman menggunakan aplikasi seperti JKN BPJS, e-Samsat, PLN Mobile, dan PeduliLindungi. Penggunaan aplikasi-aplikasi tersebut mencerminkan peningkatan kesadaran dan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan secara digital. Misalnya menurut narasumber Elysa menyebutkan, "*Pernah gunakan aplikasi JKN Mobile, sangat membantu untuk informasi dan antrian online.*" Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi digital tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga mampu meningkatkan efisiensi dalam mengakses layanan kesehatan.

Narasumber Santi menambahkan, "*PLN Mobile untuk pembelian token, naikkan daya, dan laporan gangguan listrik.*" Pengalaman ini mengindikasikan bahwa aplikasi digital tidak hanya digunakan untuk layanan dasar, tetapi juga untuk layanan yang lebih kompleks dan spesifik. Penggunaan aplikasi PLN Mobile untuk berbagai keperluan listrik menunjukkan bahwa masyarakat semakin mengandalkan teknologi untuk menyelesaikan berbagai urusan sehari-hari dengan cepat dan efisien. Selain itu, pengalaman ini juga mencerminkan adanya pergeseran budaya dalam cara masyarakat berinteraksi dengan layanan publik. Sebelumnya, layanan publik mungkin identik dengan proses yang panjang dan rumit, namun dengan adanya digitalisasi, masyarakat mulai merasakan perubahan positif dalam bentuk

kemudahan akses dan penyederhanaan prosedur. Fenomena ini juga menunjukkan bahwa masyarakat semakin menyadari pentingnya teknologi dalam meningkatkan kualitas hidup. Dengan memanfaatkan aplikasi digital, masyarakat dapat menghemat waktu dan tenaga, serta memperoleh layanan yang lebih cepat dan efisien.

**e. Kekhawatiran tentang Penggunaan Aplikasi Digital untuk Layanan Kepolisian**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, temuan menunjukkan bahwa dari 43 responden, kekhawatiran utama mencakup keamanan data pribadi, privasi, potensi pencurian data, dan ketidaknyamanan dalam menggunakan teknologi baru. Adapun beberapa narumber mengungkapkan:

"Kekhawatiran dengan maraknya hacker seperti saat ini, tetapi tentunya masih lebih aman untuk layanan kepolisian."

"Khawatir jika data-data personal pengguna dihack seperti yang baru saja dialami oleh PDN."

Berdasarkan wawancara dapat diketahui bahwa kekhawatiran ini mencerminkan adanya hambatan dalam adopsi teknologi digital meskipun manfaatnya jelas terlihat. Keamanan data pribadi dan privasi menjadi perhatian utama, mengingat semakin seringnya laporan tentang pelanggaran data dan serangan siber. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan jaminan lebih dari penyedia layanan mengenai perlindungan data mereka.

Kekhawatiran mengenai keamanan data pribadi dan privasi menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi memiliki potensi besar untuk meningkatkan layanan publik, keberhasilannya sangat bergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk mengatasi dan mengelola risiko yang dirasakan oleh pengguna. Teori keamanan informasi, yang menekankan pentingnya tiga prinsip utama - kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan (*confidentiality, integrity, and availability*) sangat relevan. Kerahasiaan mengacu pada upaya melindungi informasi dari akses yang tidak sah, sementara integritas memastikan bahwa data tidak diubah atau dirusak secara tidak sah, dan ketersediaan menjamin bahwa data selalu tersedia untuk penggunaan yang



sah. Dalam layanan publik digital, penerapan prinsip-prinsip ini menjadi penting untuk membangun kepercayaan masyarakat. Jika masyarakat merasa bahwa data pribadi mereka aman dan dilindungi dengan baik, mereka akan lebih mungkin untuk menggunakan layanan digital tersebut.

#### **f. Analisa Layanan Publik Kepolisian berbasis Teknologi Informasi**

Temuan dari analisis aplikasi Superapp Polri dapat dikaitkan dengan teori efektivitas yang menyatakan bahwa aplikasi ini masih belum sepenuhnya efektif. Menurut Dunn<sup>58</sup>, efektivitas diartikan sebagai tingkat pengukuran yang berkenaan dengan apakah suatu alternatif telah mencapai hasil yang diharapkan. Gibson dan Steers<sup>59</sup> menyebutkan lima dimensi untuk mengukur efektivitas, yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

Aplikasi Superapp Polri, dari segi produktivitas, telah berhasil meningkatkan aksesibilitas layanan kepolisian bagi masyarakat, yang seharusnya meningkatkan produktivitas layanan. Penggunaan aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan seperti pembuatan laporan polisi, permohonan SKCK, dan perpanjangan SIM secara online, mengurangi beban kerja konvensional di kantor polisi. Namun, karena mayoritas narasumber tidak mengetahui aplikasi ini, produktivitas yang diharapkan belum sepenuhnya tercapai. Penyebaran informasi yang kurang efektif menjadi hambatan dalam meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.

Meskipun aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pengurangan antrian dan efisiensi proses administrasi, dari segi kualitas ada keluhan tentang kualitas informasi dalam aplikasi. Menurut narasumber Elysa mengungkapkan, "*Konten dalam aplikasi kurang informatif*," menunjukkan bahwa ada ruang untuk peningkatan kualitas informasi yang diberikan. Agar aplikasi ini benar-benar efektif, perlu ada perbaikan dalam penyediaan informasi yang jelas dan lengkap kepada pengguna.

---

<sup>58</sup> Dunn, William N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta

<sup>59</sup> Sumaryadi. (2005). *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: CV Citra Utama



Penggunaan aplikasi ini, dari segi efisiensi, memang memungkinkan layanan diberikan tepat waktu dan mengurangi waktu tunggu, yang seharusnya meningkatkan efisiensi. Namun, beberapa pengguna melaporkan masalah teknis, seperti aplikasi yang lambat atau tidak stabil, yang menghambat efisiensi yang diharapkan. Adapun salah satu narasumber menyarankan perlunya aplikasi yang mudah dimengerti oleh orang awam untuk menghemat waktu dan tenaga masyarakat, menunjukkan bahwa efisiensi belum sepenuhnya optimal.

Aplikasi ini, dari segi fleksibilitas, menawarkan fleksibilitas bagi kepolisian untuk mengalihkan sumber daya dari aktivitas konvensional ke digital, serta menanggapi kebutuhan masyarakat yang dinamis. Namun, untuk mencapai fleksibilitas yang maksimal, aplikasi harus *user-friendly* dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Seperti yang disarankan oleh Santi, "Membuat aplikasi yang mudah dimengerti orang awam sehingga ketika memakainya bisa menghemat waktu dan tenaga masyarakat," menunjukkan bahwa fleksibilitas aplikasi masih perlu ditingkatkan.

Meskipun beberapa responden merasa puas dengan kemudahan dan kecepatan akses layanan yang diberikan oleh aplikasi ini, namun dilihat dari dari segi kepuasan secara keseluruhan, masih banyak yang mengkhawatirkan keamanan data dan privasi. Narasumber Elysa menyatakan, "*Setuju, perbanyak uji coba sehingga akan tertampung banyak hal yang bisa diupdate/dikondisikan,*" hal ini menandakan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, perlu adanya uji coba lebih lanjut dan peningkatan berkelanjutan pada aplikasi.

Berdasarkan hasil temuan di atas disimpulkan bahwa, aplikasi Superapp Polri merupakan inovasi digital yang bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan kepolisian, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Meskipun manfaatnya jelas dalam mengurangi antrian, mempermudah proses administrasi, dan meningkatkan transparansi layanan, penerapannya menghadapi berbagai tantangan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kekhawatiran terkait keamanan data pribadi dan privasi, serta ketidaknyamanan dalam menggunakan teknologi baru. Untuk meningkatkan kesadaran dan penggunaan aplikasi ini,

diperlukan strategi penyebaran informasi yang efektif melalui media sosial, iklan di media tradisional, kolaborasi dengan influencer, dan sosialisasi langsung. Pengalaman positif menggunakan aplikasi layanan publik lainnya, seperti JKN BPJS dan PLN Mobile, menunjukkan bahwa masyarakat siap untuk beradaptasi dengan teknologi jika diberikan jaminan keamanan dan kemudahan penggunaan. Secara keseluruhan, meskipun aplikasi Superapp Polri telah membawa beberapa peningkatan dalam layanan kepolisian, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai efektivitas yang diharapkan.

Sehingga dapat diketahui bahwa kinerja Aplikasi SuperApp Polri dalam pelayanan publik berbasis teknologi menunjukkan bahwa aplikasi ini belum berhasil memenuhi ekspektasi dan tujuan utamanya. Menurut teori difusi inovasi dari Everett Rogers<sup>60</sup>, keberhasilan adopsi teknologi sangat bergantung pada komunikasi dan penyebaran informasi yang efektif. Namun, sosialisasi terkait aplikasi SuperApp Polri masih kurang maksimal. Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas masyarakat belum mengetahui atau memahami keberadaan dan cara penggunaan aplikasi ini. Hal ini menunjukkan adanya kelemahan dalam strategi komunikasi dan promosi Polri, yang menghambat adopsi teknologi ini secara luas.

Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini juga rendah, terutama di ruang lingkup Manajemen Pelayanan Publik. Banyak pengguna melaporkan bahwa meskipun beberapa layanan tersedia secara digital, mereka tetap harus datang ke kantor polisi terdekat dan membawa berkas fisik. Hal ini bertentangan dengan tujuan awal dari digitalisasi layanan, yaitu untuk mempermudah akses dan mengurangi kebutuhan kunjungan fisik ke kantor polisi. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry<sup>61</sup>, kepuasan pelanggan adalah hasil dari kesenjangan antara harapan dan persepsi layanan yang diterima. Kesenjangan ini jelas terlihat dalam implementasi SuperApp Polri, di mana harapan masyarakat akan layanan yang sepenuhnya digital tidak terpenuhi.

---

<sup>60</sup> Everett M. Rogers. (2003). *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press. Harvard Business Essentials Series.

<sup>61</sup>A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37

Dampak dari ketidakpuasan ini adalah bahwa banyak masyarakat masih merasa perlu datang langsung ke kantor polisi, mengakibatkan beban kerja di kantor polisi tidak berkurang sebagaimana yang diharapkan dari digitalisasi layanan. Selain itu, ketidakpuasan ini juga berpotensi mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap upaya digitalisasi pelayanan publik oleh Polri. Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia<sup>62</sup>, Polri bertanggung jawab menjaga dan memelihara keamanan serta ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan serta pelayanan kepada masyarakat guna terpeliharanya keamanan dalam negeri. Menurut Pasal 2 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik<sup>63</sup> Menetapkan tujuan SPBE, yaitu untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan efisiensi administrasi pemerintahan. Fokus pada pelayanan publik mencerminkan peran penting Polri dalam memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang memadai, aman, dan adil. Namun, dengan adanya kendala dalam implementasi aplikasi SuperApp Polri, tujuan dari Undang-Undang tersebut belum tercapai sepenuhnya.

Penelitian dari Rohmiyati<sup>64</sup> menekankan pentingnya penyebaran informasi yang efektif dan sosialisasi yang intensif untuk meningkatkan kesadaran dan adopsi teknologi baru. Kurangnya sosialisasi yang aktif dan terpadu dari pihak terkait dapat mengakibatkan rendahnya kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang manfaat serta penggunaan aplikasi SuperApp Polri. Penggunaan aplikasi ini sebagai media pelayanan publik yang diterima masyarakat dapat berjalan dengan baik jika masyarakat mengetahui apa itu layanan SuperApp Polri dan memahami bagaimana cara penggunaannya apabila mempunyai keluhan terhadap pelayanan publik yang diterima.

Dampak lainnya adalah terhambatnya efisiensi dan efektivitas pelayanan publik yang diharapkan dari digitalisasi. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk menyederhanakan akses masyarakat terhadap berbagai layanan kepolisian,

---

<sup>62</sup> Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

<sup>63</sup> Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

<sup>64</sup> Rohmiyati, Y. (2018). Analisis penyebaran informasi pada sosial media. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 2(1), 29-42.

kenyataan bahwa masyarakat masih harus datang ke kantor polisi dan membawa berkas fisik menunjukkan bahwa digitalisasi layanan belum sepenuhnya berhasil. Hal ini menyebabkan proses administrasi tetap lambat dan tidak efisien, mengakibatkan waktu dan biaya yang lebih tinggi bagi masyarakat.

Inovasi pelayanan yang tidak berjalan sesuai harapan juga mempengaruhi hubungan organisasi dengan masyarakat dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri. Adanya teknologi digital seharusnya memungkinkan kepolisian untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, terjangkau, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan demikian, adopsi teknologi digital oleh kepolisian tidak hanya mencerminkan inovasi dalam penyampaian layanan publik, tetapi juga menggambarkan bagaimana teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui peningkatan aksesibilitas dan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga. Namun, tanpa sosialisasi yang memadai dan perbaikan teknis, tujuan ini sulit dicapai.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dampak dari kinerja Aplikasi SuperApp Polri menunjukkan bahwa sosialisasi yang belum maksimal, tingkat kepuasan pengguna yang rendah, dan ketidakmampuan untuk sepenuhnya mengurangi kebutuhan kunjungan fisik ke kantor polisi telah menghambat tujuan dari digitalisasi layanan kepolisian. Hal ini menunjukkan perlunya strategi komunikasi yang lebih baik, perbaikan teknis aplikasi, dan peningkatan upaya sosialisasi untuk memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan layanan digital ini dengan lebih efektif.

#### **15. Strategi Optimalisasi Aplikasi SuperApp Polri dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**

Penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik semakin menjadi kebutuhan mendesak di era modern ini. Digitalisasi tidak hanya memungkinkan layanan yang lebih cepat dan efisien, tetapi juga memperluas aksesibilitas bagi masyarakat yang sebelumnya mungkin sulit dijangkau oleh layanan tradisional. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Dalam konteks

ini, banyak negara maju telah berhasil menerapkan aplikasi digital untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Misalnya, Singapura telah mengembangkan aplikasi "SingPass". Singpass (Singapore Personal Access) adalah aplikasi dan sistem autentikasi digital yang dikembangkan oleh pemerintah Singapura untuk memudahkan akses warga negara dan penduduk tetap ke berbagai layanan pemerintah secara online. Keunggulan utama Singpass meliputi kemudahan akses dengan satu set kredensial untuk berbagai layanan pemerintah, keamanan tinggi melalui autentikasi dua faktor, serta kemampuan untuk menandatangani dokumen secara digital yang diakui secara hukum. Pemerintah Singapura mengatasi kendala yang ada dengan terus meningkatkan fitur keamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi. Mereka melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang penggunaan teknologi digital, serta memastikan sistem selalu diperbarui untuk menghadapi ancaman keamanan siber. Selain itu, pemerintah juga menyediakan dukungan teknis yang mudah diakses untuk membantu pengguna yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Singpass.

Korea Selatan juga memiliki aplikasi serupa yang dikenal sebagai "Gov.kr," yang merupakan portal layanan pemerintah digital Korea Selatan yang dirancang untuk memudahkan akses warga negara dan penduduk tetap ke berbagai layanan pemerintah secara seperti pendaftaran bisnis, pelaporan pajak, layanan kesehatan, dan banyak lagi. Keunggulan utama Gov.kr meliputi akses terpadu ke berbagai layanan pemerintah hanya dengan satu portal, antarmuka yang user-friendly untuk memudahkan navigasi, serta keamanan tinggi dengan teknologi canggih untuk melindungi data pribadi dan transaksi. Untuk mengatasi kendala yang ada, pemerintah Korea Selatan terus meningkatkan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan melakukan edukasi masyarakat mengenai penggunaan Gov.kr. Mereka juga mengadopsi pendekatan berbasis umpan balik untuk memperbarui dan memperbaiki layanan secara berkelanjutan. Selain itu, dukungan teknis yang komprehensif disediakan untuk membantu pengguna yang mengalami kesulitan, serta kolaborasi antara berbagai lembaga pemerintah dan sektor swasta diperkuat untuk memastikan integrasi layanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Aplikasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi tetapi juga mengurangi birokrasi dan mempercepat proses layanan



publik. Gov.kr menjadi contoh bagaimana teknologi digital dapat menyederhanakan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintahan.

Estonia, yang dikenal sebagai salah satu negara paling maju dalam digitalisasi pemerintahan, juga telah mengembangkan aplikasi "e-Estonia." Aplikasi ini memungkinkan warga negara dan penduduk Estonia untuk mengakses berbagai layanan pemerintah secara online, termasuk pendaftaran bisnis, pengurusan dokumen identitas, pembayaran pajak, dan layanan kesehatan. e-Estonia juga mencakup layanan digital untuk pemilu, yang memungkinkan warga memberikan suara mereka secara online. Sistem ini didukung oleh infrastruktur keamanan digital yang kuat, termasuk identitas digital yang aman dan enkripsi data tingkat tinggi, untuk memastikan integritas dan keamanan transaksi online. Namun, Estonia pernah menghadapi kendala dalam mengimplementasikan sistem digitalnya, salah satunya adalah serangan siber besar pada tahun 2007. Untuk mengatasi kendala ini, pemerintah Estonia mengambil beberapa langkah penting, termasuk peningkatan infrastruktur keamanan siber, edukasi dan pelatihan, mendirikan pusat data cadangan di luar negeri, memperkuat kerjasama internasional, dan mengembangkan peraturan dan kebijakan yang ketat terkait keamanan siber. Melalui langkah-langkah ini, Estonia berhasil mengatasi kendala besar dalam perjalanan digitalisasinya dan memperkuat posisinya sebagai pemimpin global dalam e-governance dan keamanan siber. Pengalaman Estonia menunjukkan bahwa dengan strategi yang tepat dan komitmen yang kuat, negara-negara lain juga dapat mengatasi tantangan serupa dalam mengimplementasikan sistem digital yang aman dan efektif.

Kembali kepada konteks aplikasi SuperApp Polri, penggunaan aplikasi SuperApp Polri menghadapi berbagai kendala yang signifikan, baik dari sisi teknis maupun operasional. Masalah teknis seperti aplikasi yang sering tertutup sendiri, gagal verifikasi, dan kesulitan dalam mendapatkan OTP untuk otentikasi sangat mengganggu pengguna. Selain itu, aplikasi yang sering mengalami error dan lambatnya respon dari customer service semakin memperburuk pengalaman pengguna. Kendala ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan stabilitas dan keandalan aplikasi agar dapat memenuhi ekspektasi pengguna.



Selain kendala teknis, ada juga masalah terkait aksesibilitas dan inklusi digital. Tidak semua masyarakat memiliki perangkat yang memadai atau akses ke internet yang stabil. Kesenjangan digital ini membuat beberapa pengguna kesulitan mengakses layanan yang ditawarkan oleh aplikasi SuperApp Polri. Kondisi geografis yang sulit dijangkau dan keterbatasan infrastruktur di beberapa daerah juga menjadi hambatan yang perlu diatasi untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan teknologi ini secara optimal.

Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini juga terpengaruh oleh kurangnya strategi pemasaran dan sosialisasi yang efektif. Informasi tentang aplikasi dan berbagai fitur yang ditawarkannya belum tersampaikan dengan baik kepada masyarakat luas. Banyak pengguna yang tidak mengetahui keberadaan aplikasi ini atau merasa tidak mendapatkan cukup informasi untuk memanfaatkannya.

Oleh karena hal tersebut, diperlukan strategi yang tepat untuk mengoptimalkan aplikasi Superapp Polri. Menurut B.H. Liddell Hart, strategi haruslah di susun dengan memenuhi 3 unsur diantaranya: tujuan (*ends*), cara untuk mencapainya (*ways*), dan alat yang diperlukan (*means*). Untuk penjelasan yang lebih detail, berikut strategi-strategi yang dapat di implementasikan untuk mengoptimalkan aplikasi SuperApp Polri:

#### **a. Peningkatan Stabilitas dan Keandalan Aplikasi**

Strategi peningkatan stabilitas dan keandalan aplikasi SuperApp Polri memiliki tujuan (*ends*) untuk memastikan bahwa aplikasi berfungsi dengan lancar, mengurangi risiko crash atau error, dan memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital Polri. Cara untuk mencapai tujuan ini meliputi audit kode yang menyeluruh untuk mengidentifikasi dan memperbaiki bug, optimisasi kinerja aplikasi, serta melibatkan pengguna dalam proses pengujian atau beta testing untuk mendapatkan umpan balik langsung tentang kendala yang mereka hadapi. Sarana yang diperlukan dalam strategi ini mencakup tim pengembang yang ahli dalam pemrograman dan debugging, alat audit kode yang canggih, akses ke platform pengujian pengguna, serta infrastruktur teknologi yang mendukung pembaruan dan perbaikan aplikasi secara efektif.

Dengan integrasi tujuan, cara, dan sarana yang tepat, diharapkan aplikasi SuperApp Polri dapat diandalkan dan memenuhi kebutuhan pengguna.

#### **b. Peningkatan Infrastruktur dan Konektivitas**

Strategi peningkatan infrastruktur dan konektivitas untuk aplikasi SuperApp Polri memiliki tujuan untuk memastikan aksesibilitas yang merata bagi seluruh masyarakat, termasuk mereka yang berada di daerah-daerah terpencil. Melalui koneksi internet yang stabil dan cepat, aplikasi ini diharapkan mampu menjangkau berbagai lapisan masyarakat, sehingga layanan digital Polri dapat dirasakan secara inklusif dan efisien. Cara yang ditempuh untuk mencapai tujuan ini melibatkan kolaborasi dengan penyedia layanan internet (ISP) untuk meningkatkan cakupan akses internet di wilayah-wilayah yang sulit dijangkau. Di samping itu, program subsidi atau pinjaman perangkat teknologi informasi dan komunikasi (TIK) juga dirancang untuk membantu masyarakat yang belum memiliki perangkat yang memadai, sehingga mereka dapat memanfaatkan aplikasi ini secara optimal. Sarana yang mendukung pelaksanaan strategi ini meliputi kemitraan dengan sektor swasta, dukungan dari inisiatif pemerintah untuk penyediaan perangkat TIK, serta infrastruktur teknologi yang memungkinkan perluasan konektivitas. Melalui pendekatan yang terstruktur ini, diharapkan aplikasi SuperApp Polri dapat mengurangi kesenjangan digital dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap layanan publik berbasis teknologi.



#### **c. Peningkatan Aksesibilitas dan Edukasi Digital**

Strategi peningkatan aksesibilitas dan edukasi digital bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi SuperApp Polri dapat digunakan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat. Cara yang dapat ditempuh mencakup kampanye media sosial yang intensif, dengan memanfaatkan platform populer seperti Facebook, Instagram, Twitter, dan TikTok untuk menyebarkan informasi tentang aplikasi dan cara penggunaannya. Selain itu, penggunaan media tradisional seperti televisi dan radio juga penting untuk menjangkau

khalayak yang lebih luas, terutama mereka yang mungkin tidak aktif di media sosial. Kolaborasi dengan influencer juga diintegrasikan dalam strategi ini, karena influencer memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan cara yang menarik dan relatable bagi audiens mereka, khususnya generasi muda yang lebih melek digital. Sarana yang diperlukan untuk melaksanakan strategi ini meliputi kemitraan dengan platform media sosial untuk kampanye iklan berbayar, penyediaan konten yang kreatif dan edukatif, serta kerja sama dengan media tradisional untuk penayangan iklan di televisi dan radio. Polri juga perlu menjalin hubungan dengan influencer yang memiliki pengaruh besar di media sosial untuk mempromosikan aplikasi secara efektif. Dengan pendekatan yang terintegrasi ini, diharapkan informasi tentang aplikasi SuperApp Polri dapat tersampaikan secara luas, meningkatkan kesadaran masyarakat, serta mendorong adopsi dan penggunaan aplikasi secara lebih luas.

#### **d. Sosialisasi Secara Langsung dan *After-Sale Service***

Strategi sosialisasi langsung dan layanan purna jual bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi SuperApp Polri tidak hanya dikenal oleh masyarakat, tetapi juga dipahami dan digunakan secara efektif. Cara yang ditempuh dalam strategi ini meliputi pelaksanaan sosialisasi langsung di berbagai komunitas melalui acara seperti seminar, lokakarya, dan pertemuan. Dalam acara ini, Polri dapat memberikan demonstrasi penggunaan aplikasi, menjelaskan manfaatnya, serta menjawab pertanyaan masyarakat secara interaktif. Selain sosialisasi, layanan purna jual (*after-sale service*) juga penting untuk memberikan dukungan teknis yang cepat dan efektif, memastikan pembaruan aplikasi yang rutin, serta menyediakan layanan pelanggan yang responsif terhadap keluhan pengguna.

Sarana yang diperlukan untuk melaksanakan strategi ini mencakup tim yang kompeten untuk menjalankan acara sosialisasi langsung, materi edukasi yang jelas dan menarik, serta infrastruktur pendukung untuk layanan purna jual, termasuk pusat bantuan teknis dan sistem untuk pembaruan aplikasi secara berkala. Dengan menggabungkan sosialisasi yang menyeluruh dan layanan purna jual yang andal, Polri dapat membangun kepercayaan dan kepuasan pengguna, yang akan berkontribusi pada peningkatan adopsi

aplikasi SuperApp serta memastikan efektivitas layanan digital yang diberikan kepada masyarakat.

#### **e. Adaptasi Inovasi Kreatif**

Strategi inovasi kreatif bertujuan untuk membuat aplikasi SuperApp Polri lebih menarik dan interaktif, serta meningkatkan keterlibatan dan kepuasan pengguna. Cara yang ditempuh untuk mencapai tujuan ini meliputi beberapa pendekatan inovatif, seperti mengintegrasikan elemen gamifikasi ke dalam aplikasi, yang dapat memberikan penghargaan kepada pengguna dalam bentuk poin atau badge untuk layanan yang mereka gunakan, sehingga mendorong penggunaan berulang. Selain itu, penggunaan chatbot berbasis AI memungkinkan Polri memberikan dukungan 24/7 kepada pengguna, meningkatkan efisiensi dan responsivitas layanan. Pengembangan unit layanan mobile juga merupakan langkah inovatif untuk menjangkau daerah terpencil, memastikan aksesibilitas dan inklusivitas yang lebih baik.

Sarana yang diperlukan mencakup pengembangan teknologi gamifikasi dalam aplikasi, implementasi chatbot berbasis AI, serta sumber daya untuk menciptakan dan mengoperasikan unit layanan mobile. Dengan strategi ini, aplikasi SuperApp Polri dapat memberikan pengalaman yang lebih menarik dan efektif bagi pengguna, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital Polri, dan memastikan layanan yang disediakan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang berada di daerah terpencil.



#### **f. Pengembangan Kapasitas SDM Polri**

Strategi pengembangan kapasitas SDM Polri bertujuan untuk memastikan bahwa petugas kepolisian memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam menggunakan dan mengelola aplikasi SuperApp Polri secara efektif, sehingga mampu mendukung operasional yang optimal serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan. Cara yang ditempuh dalam mencapai tujuan ini mencakup penyelenggaraan program pelatihan yang mencakup aspek teknis

dan operasional aplikasi, termasuk cara mengakses fitur-fitur yang tersedia dan menangani masalah teknis yang mungkin timbul. Selain itu, pembentukan tim manajemen krisis dan respon cepat sangat penting untuk menangani masalah teknis atau keluhan pengguna dengan cepat dan efektif. Strategi ini juga melibatkan monitoring dan evaluasi berkelanjutan terhadap kinerja aplikasi, termasuk analisis data penggunaan, umpan balik pengguna, dan kinerja teknis, guna melakukan penyesuaian yang diperlukan secara tepat waktu.

Untuk mendukung implementasi strategi ini, diperlukan sarana yang mencakup beberapa elemen penting. Pertama, tim pelatih yang kompeten dengan kemampuan teknis dan pedagogis yang baik, siap untuk membimbing petugas dalam pelatihan. Kedua, modul pelatihan yang komprehensif, baik dalam bentuk cetak, video tutorial, maupun e-learning, memungkinkan akses yang fleksibel oleh seluruh petugas. Infrastruktur pelatihan yang memadai, termasuk ruang pelatihan yang dilengkapi dengan perangkat teknologi yang relevan, serta platform e-learning, juga diperlukan untuk simulasi penggunaan aplikasi. Selain itu, teknologi monitoring yang mampu menganalisis data penggunaan aplikasi secara *real-time* dan mengumpulkan umpan balik pengguna sangat penting untuk memastikan adanya perbaikan dan pembaruan aplikasi secara berkelanjutan. Tim manajemen krisis yang dilengkapi dengan alat komunikasi yang handal dan protokol respon cepat juga harus dibentuk untuk menangani keluhan pengguna secara efektif. Terakhir, sistem umpan balik yang efisien harus diimplementasikan untuk memastikan bahwa Polri dapat terus memperbaiki aplikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan kombinasi sarana yang tepat, strategi ini diharapkan mampu mengoptimalkan penggunaan aplikasi SuperApp dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

#### **g. Strategi Politis Guna Mendukung Optimalisasi**

Strategi politis guna mendukung optimalisasi aplikasi SuperApp Polri bertujuan untuk memastikan kelancaran implementasi dan pengembangan aplikasi melalui dukungan politik yang kuat dari pejabat tinggi pemerintahan dan anggota legislatif. Dukungan ini penting untuk mendapatkan pendanaan yang memadai, regulasi yang mendukung, serta penyediaan sumber daya

yang diperlukan untuk pengembangan dan pemeliharaan aplikasi. Cara untuk mencapai tujuan ini meliputi beberapa langkah, seperti melakukan lobbying dan advokasi kepada pembuat kebijakan untuk mempengaruhi kebijakan yang mendukung digitalisasi layanan publik. Polri juga perlu mengadakan pertemuan dengan pejabat tinggi untuk memperoleh dukungan dalam hal pendanaan dan sumber daya, serta bekerja sama dengan kementerian dan lembaga terkait, seperti Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk peningkatan infrastruktur digital, dan Kementerian Dalam Negeri untuk integrasi data kependudukan. Selain itu, Polri dapat menggalang dukungan dari pejabat publik melalui kampanye yang menyoroti pentingnya digitalisasi pelayanan publik.

Untuk mendukung pelaksanaan strategi ini, sarana yang diperlukan mencakup tim lobbying dan advokasi yang kompeten dengan keahlian di bidang hukum, komunikasi, dan politik, yang mampu menjalin hubungan baik dengan pembuat kebijakan. Polri juga memerlukan akses ke platform komunikasi dan jaringan politik yang memungkinkan advokasi dilakukan secara efektif di tingkat pemerintahan. Selain itu, sumber daya finansial dan material yang mencukupi diperlukan untuk mendukung proses lobbying, seperti dokumen, laporan, dan studi kasus yang relevan. Kemitraan dengan kementerian terkait, seperti Kementerian Komunikasi dan Informatika serta Kementerian Dalam Negeri, juga menjadi sarana penting dalam memperkuat pelaksanaan strategi ini. Dengan kombinasi cara dan sarana yang tepat, strategi politis ini diharapkan mampu memberikan dukungan yang dibutuhkan untuk memastikan keberhasilan aplikasi SuperApp Polri.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **16. Simpulan**

Berdasarkan uraian pada bab-bab terdahulu, ada beberapa pokok penting yang perlu disimpulkan sebagai berikut:

- a. Kondisi faktual pemanfaatan aplikasi SuperApp Polri saat ini menunjukkan penggunaan aplikasi SuperApp yang belum optimal dan menunjukan berbagai kendala teknis dan operasional yang signifikan. Pengguna sering menghadapi masalah seperti aplikasi yang sering tertutup sendiri, gagal verifikasi, dan kesulitan dalam mendapatkan OTP untuk otentikasi. Masalah teknis ini sangat mengganggu pengalaman pengguna, mengurangi kepercayaan mereka terhadap aplikasi, dan pada akhirnya menghambat adopsi yang lebih luas. Selain itu, konektivitas internet yang tidak merata di berbagai daerah juga menjadi hambatan besar, di mana pengguna di wilayah terpencil atau dengan infrastruktur digital yang kurang memadai seringkali tidak dapat mengakses aplikasi dengan lancar. Akses perangkat yang terbatas juga menjadi isu penting, terutama bagi masyarakat dengan ekonomi menengah ke bawah yang mungkin tidak memiliki smartphone yang mendukung aplikasi ini. Kesenjangan digital ini memperburuk situasi, menghalangi segmen masyarakat yang paling membutuhkan akses layanan kepolisian. Selain kendala teknis dan aksesibilitas, sosialisasi dan pemasaran aplikasi juga kurang efektif. Banyak pengguna yang tidak mengetahui atau tidak memahami fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi ini karena kurangnya informasi yang disebarluaskan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa upaya komunikasi dan edukasi kepada masyarakat perlu ditingkatkan secara signifikan. Meskipun ada potensi besar untuk meningkatkan pelayanan publik melalui aplikasi SuperApp Polri, berbagai kendala tersebut perlu diatasi untuk mencapai efektivitas yang optimal. Memperbaiki masalah teknis, meningkatkan infrastruktur dan konektivitas, menyediakan akses perangkat yang memadai, serta meningkatkan sosialisasi dan pemasaran merupakan langkah-langkah krusial yang harus diambil.

- b. Pengaruh dan dampak kinerja aplikasi SuperApp Polri terhadap pelayanan publik kepolisian berbasis teknologi informasi masih terbatas. Dari segi produktivitas, aplikasi ini telah membuka akses layanan kepolisian secara digital. Namun, efektivitasnya belum sepenuhnya tercapai karena banyak masyarakat yang belum mengetahui atau memahami cara penggunaannya. Penyebaran informasi yang kurang efektif dan masalah teknis seperti aplikasi yang sering mengalami error, gagal verifikasi, dan kesulitan mendapatkan OTP mengurangi produktivitas yang diharapkan dari aplikasi ini. Kualitas layanan yang diharapkan juga belum sepenuhnya tercapai. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepolisian dengan mengurangi antrian dan mempercepat proses administrasi. Namun, beberapa pengguna melaporkan bahwa informasi dalam aplikasi kurang informatif dan tidak lengkap. Masalah teknis seperti aplikasi yang lambat dan tidak stabil juga menghambat efisiensi yang diharapkan. Keluhan ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, implementasinya masih menghadapi berbagai hambatan yang perlu diperbaiki untuk memenuhi harapan pengguna. Dari segi efisiensi, aplikasi SuperApp Polri seharusnya dapat memberikan layanan tepat waktu dan mengurangi waktu tunggu bagi masyarakat. Namun, masalah teknis dan operasional yang sering terjadi menunjukkan bahwa efisiensi belum optimal. Selain itu, layanan pelanggan yang lambat dan kurangnya dukungan teknis juga mengurangi efisiensi penggunaan aplikasi ini, yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Fleksibilitas aplikasi SuperApp Polri juga perlu ditingkatkan. Aplikasi ini seharusnya menawarkan fleksibilitas bagi kepolisian untuk mengalihkan sumber daya dari aktivitas konvensional ke digital, serta menanggapi kebutuhan masyarakat yang dinamis. Namun, untuk mencapai fleksibilitas yang maksimal, aplikasi harus user-friendly dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Banyak pengguna yang merasa perlu datang langsung ke kantor polisi karena aplikasi tidak sepenuhnya mengurangi kebutuhan kunjungan fisik. Ini bertentangan dengan tujuan digitalisasi layanan, yaitu

mempermudah akses dan mengurangi kebutuhan kunjungan fisik. Oleh karena itu, peningkatan fleksibilitas dan *user experience* sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi ini. Secara keseluruhan, meskipun aplikasi SuperApp Polri telah membawa beberapa peningkatan dalam layanan kepolisian, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi yang diharapkan.

- c. Penggunaan aplikasi SuperApp Polri hingga saat ini masih belum optimal, sehingga dampak yang dihasilkan terhadap peningkatan pelayanan publik kepolisian masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis yang komprehensif untuk mengoptimalkan aplikasi ini. Strategi tersebut mencakup peningkatan stabilitas dan keandalan aplikasi, pengembangan infrastruktur dan konektivitas, serta peningkatan aksesibilitas dan edukasi digital. Selain itu, sosialisasi yang efektif dan penyediaan layanan purna jual yang responsif menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pengguna. Inovasi kreatif seperti gamifikasi dan penggunaan chatbot berbasis AI dapat meningkatkan keterlibatan dan pengalaman pengguna. Pengembangan kapasitas SDM Polri melalui pelatihan komprehensif serta pembentukan tim respon cepat juga diperlukan untuk mendukung kelancaran operasional aplikasi. Di samping itu, dukungan politis melalui lobbying dan advokasi sangat penting guna memperoleh pendanaan, regulasi yang mendukung, serta integrasi dengan kementerian terkait. Dengan strategi yang tepat serta sarana yang memadai, diharapkan aplikasi SuperApp Polri dapat dioptimalkan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih efisien, inklusif, dan andal, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan oleh Polri.

## 17. Rekomendasi

Berdasarkan analisis dan simpulan sebelumnya, studi ini mengajukan beberapa rekomendasi yang mendesak untuk diimplementasikan sebagai berikut:

- a. Polri bekerjasama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) untuk segera melakukan audit kualitas kode pada aplikasi

SuperApp Polri untuk mengidentifikasi dan memperbaiki bug yang ada. Setelah itu, perlu dilakukan pengujian pengguna secara luas yang melibatkan berbagai lapisan masyarakat untuk memastikan bahwa aplikasi berfungsi dengan baik dan memenuhi kebutuhan pengguna sehari-hari. Kebijakan ini akan meningkatkan stabilitas dan keandalan aplikasi, serta mengurangi keluhan teknis dari pengguna.

- b. Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), dan Pemerintah Daerah perlu untuk memperluas akses internet di wilayah-wilayah terpencil. Ini termasuk mengadakan program subsidi perangkat teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk masyarakat yang membutuhkan. Kebijakan ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat, termasuk yang berada di daerah terpencil, dapat mengakses aplikasi SuperApp Polri dengan mudah dan tanpa hambatan.
- c. Polri harus meluncurkan kampanye media sosial yang intensif dan berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang aplikasi SuperApp Polri. Kampanye ini harus mencakup iklan berbayar, konten edukatif yang menarik, serta kolaborasi dengan influencer media sosial. Selain itu, penggunaan media tradisional seperti televisi dan radio harus ditingkatkan untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan beragam.
- d. Polri perlu mengimplementasikan layanan purna jual yang mencakup dukungan teknis yang responsif, pembaruan rutin aplikasi untuk memperbaiki bug, dan layanan pelanggan yang siap menangani keluhan dan masalah pengguna secara efektif. Kebijakan ini akan membantu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi.
- e. Polri harus mengadakan program pelatihan rutin bagi petugas kepolisian untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam menggunakan dan mengelola aplikasi. Pembentukan tim manajemen krisis yang siap menangani masalah atau keluhan terkait penggunaan aplikasi juga sangat penting. Kebijakan ini akan memastikan bahwa setiap permasalahan dapat diatasi dengan cepat dan tepat.

- f. Polri, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), dan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) harus bekerja sama untuk integrasi data kependudukan dan koordinasi kebijakan digitalisasi layanan kepolisian.
- g. Polri dan Kementerian Riset dan Teknologi/Badan Riset dan Inovasi Nasional (Kemenristek/BRIN) harus melakukan penelitian berkelanjutan untuk mengidentifikasi area perbaikan dalam aplikasi SuperApp Polri dan mengembangkan teknologi baru yang relevan. Kebijakan ini akan memastikan bahwa aplikasi terus berkembang sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, serta meningkatkan fungsionalitas dan efisiensi aplikasi secara keseluruhan.
- h. Polri bekerjasama dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) dan Kominfo harus membangun sistem keamanan yang kuat dan terintegrasi untuk aplikasi SuperApp Polri. Ini melibatkan pengembangan infrastruktur keamanan yang mencakup firewall canggih, sistem deteksi dan pencegahan intrusi (IDS/IPS), dan perangkat lunak keamanan yang diperbarui secara berkala. Operasionalnya meliputi pengadaan teknologi keamanan terbaru dan pelatihan personel terkait.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Antonio, Syafi'i. (2001). *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Cet. 1. Jakarta: Gema Insani
- Arisutha, Damartaji. (2005). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Gramedia.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik Indonesia 2024*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Creswell, John W. (2015). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (Edisi III). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmawan, D. (2012). *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dunn, William N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fanar, Agus. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Fontana, A. (2009). *Innovate We Can! Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Hart, B.H. Liddell. (2012). *Strategy*. Second Revised Edition. New York: Meridian.
- Hendriadi, Agung, Andi Amran Sulaiman, Suharyanto, Syahyuti, dan Erizal Jamal. (2018). *Pelayanan Publik Transparan, Efisien, dan Kredibel*. Jakarta: IAARD Press.
- Indrajit, R. E. (2011). *Peranan Teknologi Informasi dan Internet*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kadir, A. (2018). *Pemrograman Android & Database*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. (2010). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Tiga Belas Bahasa Indonesia). Jakarta: Erlangga.
- Kusmayadi, Eka. (2021). *Modul 1: Pengenalan Teknologi Informasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.



- Rogers, Everret M. (2003). *Diffusion of Innovation* (Edisi ke-5). New York: Free Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaryadi. (2005). *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: CV Citra Utama.
- Supranto. (2004). *Analisis Multivariat: Arti dan Interpretasi*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Suryani, Tatik. (2008). *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutarno. (2012). *Serba-serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutabri, Tata. (2014). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandi. (2000). *Strategi Pemasaran*, Cet. Ke-II. Yogyakarta: Andi.

## **JURNAL**

- Alfred, D. Chandler, Jr. (1962). *Strategy and Structure: Chapters in The History of The Industrial Enterprise*. Cambridge Mass: MIT Press.
- Dahyar Daraba, Rudi Salam, Indra Dharma Wijaya, Aris Baharuddin, Denok Sunarsi, Bustamin. (2023). "Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia." *PALANGGA PRAJA*, Vol. 5, No. 1.
- Davis, Fred D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3.
- Delone, William H., & Ephraim R. McLean. (2003). "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update." *Journal of Management Information Systems*, Volume 19. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). "New Public Management is Dead - Long Live Digital-Era Governance." *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467–494.
- Jayamuna, I. M. (2023). "Sistem Pelayanan Kepolisian Melalui Aplikasi Polri Super App Di Polda Lampung Sebagai Inovasi Pelayanan Publik." *JSI Jurnal Socia Logica*, 2(2).
- Khatimah, H. (2018). Posisi dan peran media dalam kehidupan masyarakat. *Tasamuh*, 16(1), 119-138.

- Lotan, Mali Makarand, & Nitin N. Patil. (2023). "Issues and Challenges Faced by Mobile Application Users and Developers." *Journal of Mobile Computing, Communications & Mobile Networks*, 10(2).
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, Volume 64, Number 1.
- Rogers, R. W. (1975). "A Protection Motivation Theory of Fear Appeals and Attitude Change." *The Journal of Psychology*, 91(1), 93–114. <https://doi.org/10.1080/00223980.1975.9915803>
- Rohmiyati, Y. (2018). "Analisis Penyebaran Informasi pada Sosial Media." *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 2(1), 29-42.
- Suwidyanti, Nely. (2023). "Peran Good Governance Melalui Reformasi Birokrasi Dan E-Government Guna Meningkatkan Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Kinerja di Kota Surabaya." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, Volume 10, Nomor 2, h. 532.

## **INTERNET**

- APJII. (2024). *Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. [https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang#:~:text=Asosiasi%20Penyelenggara%20Jasa%20Internet%20Indonesia%20\(APJII\)%20mengumumkan%20jumlah%20pengguna%20internet,jiwa%20penduduk%20Indonesia%20tahun%202023](https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang#:~:text=Asosiasi%20Penyelenggara%20Jasa%20Internet%20Indonesia%20(APJII)%20mengumumkan%20jumlah%20pengguna%20internet,jiwa%20penduduk%20Indonesia%20tahun%202023). Diakses pada 6 Juli 2024.
- Ita Wijayanti. (2020). *Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Pelayanan Publik*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pemerintahan-berbasis-elektronik-dalam-pelayanan-publik>. Diakses pada 30 Juni 2024.
- KBBI Online. (2016). *Pemanfaatan*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pemanfaatan>. Diakses pada 17 April 2024.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. <https://www.menpan.go.id/site/kelembagaan/sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-spbe-2>. Diakses pada 6 Juli 2024.
- Simon Kemp. (2024). *Digital 2024: Indonesia*. <https://datareportal.com/reports/digital-2024-indonesia>. Diakses pada 6 Juli 2024.

## **PERATURAN**

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Satu Data Indonesia

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2022 Tentang Satu Data Kepolisian Negara Republik Indonesia



# ALUR PIKIR

## OPTIMALISASI PEMANFAATAN APLIKASI SUPERAPP POLRI GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI

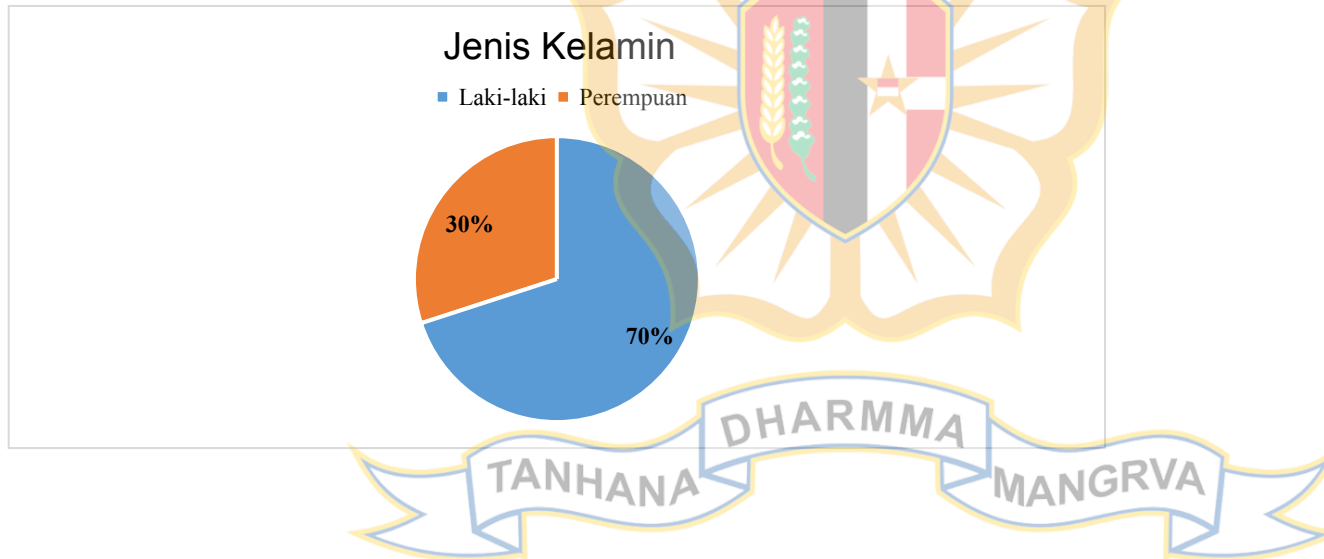


## A. Karakteristik Responden

### 1. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Laki-laki	21	70
2	Perempuan	9	30
	Total	30	100

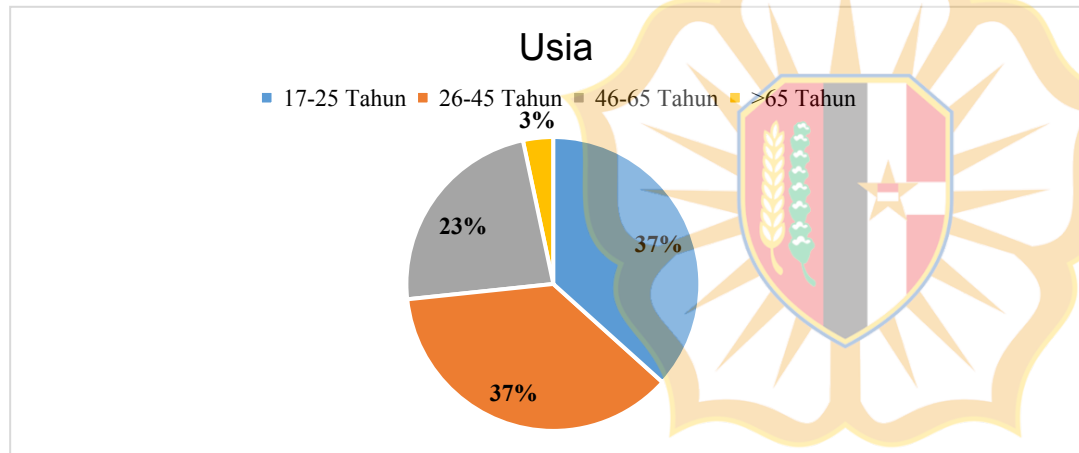
Sumber: Hasil Penelitian



## 2. Usia

No	Usia	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	17-25 Tahun	11	36,7
2	26-45 Tahun	11	36,7
3	46-65 Tahun	7	23,3
4	>65 Tahun	1	3,3
	Total	30	100

Sumber: Hasil Penelitian

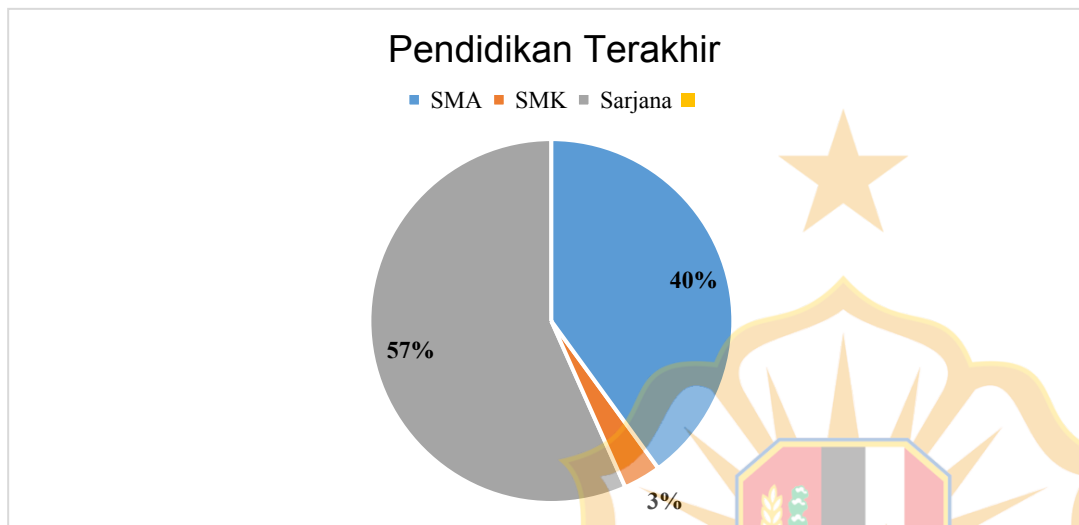


## 3. Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	SMA	12	40
2	SMK	1	3,3
3	Sarjana	17	56,7
	Total	30	100

Sumber: Hasil Penelitian



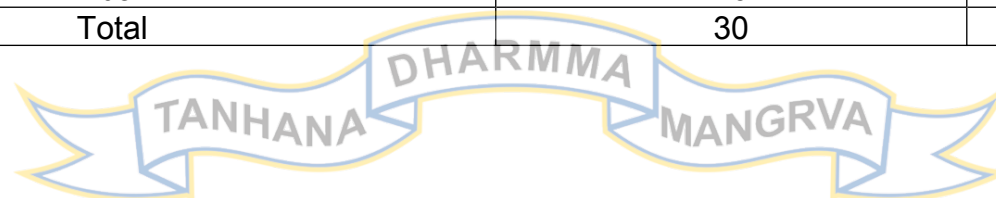


## B. Analisis Deskriptif Jawaban Responden

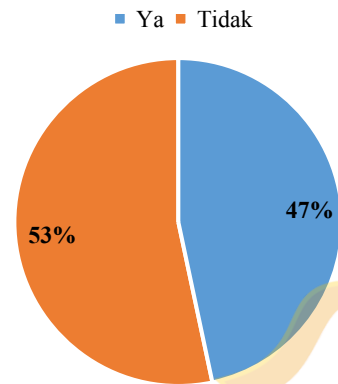
### Aspek 1: Pengetahuan dan Kesadaran Awal

No	Pengetahuan dan Kesadaran Awal	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Ya	14	46,7
2	Tidak	16	53,3
	Total	30	100

Sumber: Hasil Penelitian



### Pengetahuan dan Kesadaran Awal



### Aspek 2: Kualitas Informasi dan Petunjuk

No	Pertanyaan	Jawaban					Responden	Skor	Total Skor	Persentase
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)				
1	Aplikasi superapp Polri memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang layanan pembuatan SKCK, STNK, SIM online, pengaduan	1	8	10	5	6	30	97	150	64,67
2	Petunjuk dan informasi yang diberikan dalam aplikasi ini sangat	0	0	10	11	9	30	119	150	79,33

	jelas dan mudah dimengerti									
3	Informasi dan panduan yang diberikan untuk proses pembuatan SKCK melalui aplikasi ini sangat jelas dan membantu.	0	5	3	9	13	30	120	150	80
Rata-rata										74,67

Sumber: Hasil Penelitian

### Aspek 3: Kemudahan Penggunaan dan Akses

No	Pertanyaan	Jawaban					Responden	Skor	Total Skor	Persentase
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)				
1	Penggunaan aplikasi superapp Polri mengurangi waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan dari Polri.	1	9	3	7	10	30	106	150	70,67

2	Aplikasi superapp Polri mudah digunakan oleh masyarakat umum.	1	8	4	10	7	30	104	150	69,33
3	Menggunakan aplikasi ini membuat saya lebih mudah mengakses berbagai layanan kepolisian tanpa harus datang ke kantor polisi	0	6	4	9	11	30	115	150	76,67
4	Proses pembuatan SKCK, STNK, SIM melalui aplikasi ini sangat mudah dan tidak memakan waktu lama	5	3	3	11	8	30	104	150	69,33
5	Proses pendaftaran dan masuk ke dalam aplikasi ini sangat mudah dan tidak memakan banyak waktu.	2	4	4	8	12	30	114	150	76
Rata-rata										72,4

Sumber: Hasil Penelitian

Aspek 4: Responsivitas dan Kepuasan Layanan

No	Pertanyaan	Jawaban					Responden	Skor	Total Skor	Persentase
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)				
1	Saya merasa respon yang diberikan oleh layanan di aplikasi ini sangat cepat dan memuaskan.	0	0	13	7	10	30	117	150	78
2	Pemanfaatan aplikasi superapp Polri dapat meningkatkan kualitas interaksi antara aparat kepolisian dan masyarakat.	3	8	3	8	8	30	100	150	66,67
3	Aplikasi superapp Polri memberikan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat	0	5	3	10	12	30	119	150	79,33
4	Fitur-fitur yang ada di aplikasi ini sudah mencakup semua kebutuhan saya terkait layanan kepolisian.	2	4	10	9	5	30	101	150	67,33

5	Layanan bantuan dan dukungan yang tersedia di aplikasi ini sangat membantu saya ketika mengalami kesulitan.	2	5	8	10	5	30	101	150	67,33
Rata-rata									71,73	

Sumber: Hasil Penelitian

Aspek 5: Kenyamanan dan Keamanan										
No	Pertanyaan	Jawaban					Responden	Skor	Total Skor	Persentase
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)				
1	Tampilan dan desain aplikasi ini sangat menarik dan enak dilihat sehingga saya merasa nyaman saat menggunakannya.	0	2	5	7	16	30	127	150	84,67
2	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi ini dalam kehidupan sehari-hari untuk keperluan layanan	0	5	10	9	6	30	106	150	70,67



	kepolisian.									
3	Saya merasa aman dan yakin bahwa data pribadi saya terlindungi dengan baik saat menggunakan aplikasi ini	0	3	8	9	10	30	116	150	77,33
Rata-rata									77,56	

Sumber: Hasil Penelitian

Aspek 6: Keseluruhan Pengalaman dan Rekomendasi										
No	Pertanyaan	Jawaban					Responden	Skor	Total Skor	Persentase
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)				
1	Aplikasi ini benar-benar sesuai dengan harapan saya dalam memberikan berbagai layanan kepolisian secara digital.	0	2	10	9	9	30	115	150	76,67

2	Saya akan merekomendasikan aplikasi ini kepada teman atau keluarga karena manfaatnya yang besar.	0	3	9	7	11	30	116	150	77,33
3	Secara keseluruhan, pengalaman saya menggunakan aplikasi ini sangat memuaskan dan memenuhi kebutuhan saya akan layanan kepolisian.	0	5	8	14	3	30	105	150	70
Rata-rata										74,67

Sumber: Hasil Penelitian



**LINK WAWANCARA YA MENGETAHUI SUPERAPP**

<https://forms.gle/gB46VMGAEdvWGbKm8>

**LINK WAWANCARA TIDAK MENGETAHUI SUPERAPP**

<https://forms.gle/SnjGkPXJAqtuDTpu5>

**RESPONDEN DENGAN JAWABAN YA**

**Kategori 1: Kesadaran dan Penggunaan Media**

No	Nama	Usia	Bagaimana cara Anda mengetahui tentang aplikasi SuperApp Polri?	Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi SuperApp Polri? Untuk keperluan apa saja Anda menggunakannya?	Apa fitur yang paling sering Anda gunakan dalam aplikasi ini?	Apakah Anda pernah menghadapi kendala saat menggunakan aplikasi ini? Jika ya, bisa dijelaskan kendalanya?	Seberapa puas Anda dengan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi SuperApp Polri? Fitur apa yang menurut Anda paling berguna?
----	------	------	---	---	---	---	---

1	Afina Fatharani	24	Ketika membuat SKCK	Hanya ketika diperlukan, untuk membuat SKCK	SKCK	Sejauh ini tidak ada kendala	Sangat puas karena aplikasi mudah dimengerti, semua fitur berguna
2	Annisa Rantika	30	Iseng mencari di Playstore	Saya pakai aplikasi ini untuk membuat SKCK, namun tidak mendapatkan respon.	Pernah pakai fitur deteksi kerawanan kriminalitas, selebihnya belum pernah mencoba	Ya. Saat proses pendaftaran, saya tidak berhasil mendapatkan OTP untuk Otentikasi. sehingga saya tidak bisa membuat atau melanjutkan pembuatan SKCK	Kecewa karena tidak berhasil digunakan
3	Zainy Hamzah	47	Web	Jarang	Info Polri	Belum	Info dan edukasi
4	Indra Yuana	57	Arahan pimpinan	Melihat informasi tugas polri di wilayah lain	Berita internal	Tidak ada	Cukup puas
5	Yoga Vernanda	26	Dari pimpinan	Sering	Pelayanan	Tidak	Sangat memudahkan
6	Reza Nugraha	26	Hanya mendengar sedikit-sedikit saja	Belum sempat menggunakan	Belum sempat	Belum	Saya belum bisa menjawab karna belum sempat memakainya
7	Dwi Agustiningih	42	Dari Media Digital	Alakadarnya	Mengetahui informasi	Tidak	Sangat puas, perpanjangan STNK

8	Desi Ria	50	Dari anak saya	Cukup sering, terutama untuk keperluan perpanjangan SIM dan pengecekan status STNK. Juga fitur pengaduan masyarakat	Perpanjangan SIM dan pengecekan status STNK	Ya, kendala saat mengunggah dokumen untuk perpanjangan SIM	Cukup puas
9	Aulia	26	Dari iklan di media sosial yang di-share oleh teman	Mencoba beberapa kali, terutama untuk mengecek status perpanjangan SIM dan STNK	Perpanjangan SIM	Ya, aplikasi seringkali tidak bisa diakses dan menampilkan pesan error	Kurang puas
10	Aditya	29	Dari teman yang bekerja di kepolisian	Beberapa kali dalam setahun, terutama untuk melaporkan kehilangan barang dan mengurus perpanjangan STNK	Pelaporan kehilangan barang	Ya, aplikasi sering keluar sendiri dan data yang dimasukkan hilang	Tidak terlalu puas
11	Ikrar	30	Dari sosmed	Beberapa kali, terutama untuk mengecek jadwal dan lokasi pembuatan SIM dan STNK	Pengecekan jadwal dan lokasi pembuatan SIM	Ya, aplikasi sering tidak bisa diakses dan terkadang informasinya tidak update	Kurang puas

12	Immanuel	35	Dari brosur yang didapatkan di kantor polisi saat mengurus perpanjangan SIM	Beberapa kali, terutama untuk melaporkan pelanggaran lalu lintas dan mengecek status perpanjangan STNK	Pelaporan pelanggaran lalu lintas	Ya, aplikasi sering mengalami lag dan tidak responsif	Tidak terlalu puas
13	Rizky Alam	31	Mencari di Playstore	Berencana menggunakannya untuk membuat SKCK	Belum sempat	Ya, gagal mendapatkan OTP saat mendaftar	Tidak puas
14	Budi	35	Dari anak saya	Untuk memperpanjang SIM	Fitur memperpanjang SIM	Tidak ada	Cukup puas

### Kategori 2: Efektivitas dan Pengaruh Aplikasi SuperApp Polri

No	Nama	Usia	Apakah Anda merasa aplikasi SuperApp Polri mempermudah akses Anda terhadap layanan kepolisian dibandingkan metode konvensional (mengunjungi langsung kantor polisi terdekat)? Mengapa demikian?	Dapatkan Anda memberikan contoh konkret bagaimana aplikasi ini telah membantu Anda dalam mendapatkan layanan kepolisian?	Bagaimana perasaan Anda mengenai keamanan dan privasi data pribadi Anda saat menggunakan aplikasi SuperApp Polri?	Apakah penggunaan aplikasi ini mempercepat proses pelayanan yang Anda terima dibandingkan dengan cara konvensional? Bisa Anda ceritakan contohnya?	Bagaimana menurut Anda aplikasi ini bisa ditingkatkan untuk lebih efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
----	------	------	---	--	---	--	---



1	Afina Fatharani	24	Ya, karena saya bisa dengan mudah mengakses dan mengisi administrasi tanpa perlu antri di kantor polisi	Tidak perlu antri saat mengurus keperluan di kantor polisi	Keamanan dan privasi terjaga dengan sangat baik	Ya	Bisa dibuat sesederhana mungkin supaya mudah diakses oleh semua kalangan dan semua usia
2	Annisa Rantika	30	Betul sekali. Dengan aktivitas yang padat dan tidak memungkinkan untuk mengunjungi kantor polisi terdekat secara langsung, pelayanan melalui aplikasi SuperApp sebenarnya bisa dan sangat membantu karena bisa di akses kapan dan dimana saja.	Belum ada, karena proses otentikasi bermasalah sehingga saya tidak bisa melanjutkan layanan SKCK tersebut	Sebenarnya ada rasa ketakutan akan bocornya data, namun dengan bersedia memberikan identitas seharusnya Polri dapat menjaga keamanan data pribadi saya	Betul sekali. Terutama di zaman digital seperti sekarang ini sehingga pelayanan publik sudah sebaiknya di digitalkan.	Yang paling utama dalam aplikasi pelayanan publik adalah mudahnya proses pendaftaran dan respon yang diberikan oleh Polri, malah sebaiknya respon tanggap diberikan oleh personel asli bukan oleh bot. 2 hal itu lah yang harus ditingkatkan
3	Zainy Hamzah	47	Pasti	Pembuatan SKCK	Semoga aman	Pasti	Bisa
4	Indra Yuana	57	Sangat membantu	Syarat pembuatan / perpanjangan SIM	Sangat terjaga	Sangat terbantu	Sangat perlu
5	Yoga Vernanda	26	Dalam melaporkan suatu kejadian	Sangat memudahkan	Sangat memuaskan	Sangat membantu karena tidak menguras waktu	Sudah cukup

6	Reza Nugraha	26	Karna saya tidak harus meluangkan waktu bekerja saya untuk kepentingan ke kantor polisi	Belum sempat 	Saya belum yakin	Sepertinya iya	Harus ada layanan tlpn atau vc dari aplikasi agar lebih puas kami sebagai pengguna
7	Dwi Agustiniingsih	42	Iya, lebih praktis	Lebih mudah mendapatkan informasi karena cukup dengan hp saja	Sangat puas	Karena tidak perlu antri	Iya, diperbanyak sosialisasinya
8	Desi Ria	50	Saya merasa aplikasi ini sangat mempermudah akses terhadap layanan kepolisian dibandingkan metode konvensional. Saya tidak perlu lagi mengantri di kantor polisi, semua bisa dilakukan dari rumah. Ini sangat menghemat waktu dan tenaga	Contohnya, saat saya perlu memperpanjang SIM, biasanya saya harus mengambil cuti kerja dan mengantri lama di kantor polisi. Dengan aplikasi ini, saya bisa melakukan semuanya dari rumah, sehingga lebih efisien dan tidak mengganggu pekerjaan saya	Saya merasa cukup aman menggunakan aplikasi ini, namun tetap ada kekhawatiran tentang privasi data pribadi. Saya berharap Polri benar-benar menjaga keamanan data pengguna agar tidak disalahgunakan	Penggunaan aplikasi ini memang mempercepat proses pelayanan. Misalnya, perpanjangan SIM yang biasanya memakan waktu beberapa jam di kantor polisi, sekarang bisa selesai dalam hitungan menit melalui aplikasi ini	Aplikasi ini bisa ditingkatkan dengan memperbaiki stabilitas dan kecepatan layanan. Selain itu, menambahkan fitur panduan penggunaan yang lebih lengkap dan mudah dipahami akan sangat membantu pengguna

9	Aulia	26	<p>Seharusnya aplikasi ini bisa mempermudah akses terhadap layanan kepolisian, tapi karena sering mengalami kendala teknis, saya merasa lebih efektif jika datang langsung ke kantor polisi</p>	<p>Belum ada contoh konkret di mana aplikasi ini membantu saya mendapatkan layanan kepolisian karena sering mengalami kendala saat saya mencoba menggunakannya</p>	<p>Saya merasa cukup aman mengenai keamanan dan privasi data pribadi saya saat menggunakan aplikasi ini, tapi tetap ada kekhawatiran jika aplikasi ini tidak cukup aman</p>	<p>Sejauh ini, penggunaan aplikasi ini tidak mempercepat proses pelayanan karena kendala teknis yang sering terjadi. Saya masih harus datang ke kantor polisi untuk memastikan status perpanjangan SIM saya</p>	<p>Aplikasi ini bisa ditingkatkan dengan memperbaiki stabilitas dan mengurangi error yang sering terjadi. Menambahkan panduan yang lebih jelas dan support teknis yang responsif juga akan sangat membantu pengguna</p>
10	Aditya	29	<p>Secara teori, aplikasi ini seharusnya mempermudah akses terhadap layanan kepolisian, tapi kenyataannya saya lebih sering menemui kendala daripada manfaat. Jadi, saya lebih memilih metode konvensional.</p>	<p>Belum ada</p>	<p>Saya merasa agak khawatir tentang keamanan dan privasi data pribadi saat menggunakan aplikasi ini karena sering mengalami error dan keluar sendiri</p>	<p>Penggunaan aplikasi ini tidak mempercepat proses pelayanan. Contohnya, saat melaporkan kehilangan barang, saya harus mengulang proses berkali-kali karena aplikasi keluar sendiri</p>	<p>Aplikasi ini bisa ditingkatkan dengan memperbaiki bug dan meningkatkan stabilitasnya. Selain itu, memberikan training atau panduan yang lebih lengkap kepada pengguna akan sangat membantu.</p>

11	Ikrar	30	<p>Aplikasi ini seharusnya bisa mempermudah akses terhadap layanan kepolisian, tapi karena sering mengalami kendala teknis, saya merasa lebih mudah jika datang langsung ke kantor polisi</p>	<p>Belum ada contoh konkret di mana aplikasi ini membantu saya karena kendala teknis selalu menghalangi saya dalam mendapatkan informasi yang akurat</p>	<p>Saya merasa agak khawatir tentang keamanan dan privasi data pribadi saat menggunakan aplikasi ini karena sering mengalami masalah teknis</p>	<p>Penggunaan aplikasi ini tidak mempercepat proses pelayanan. Contohnya, saat mengecek jadwal pembuatan SIM, saya sering harus datang ke kantor polisi karena aplikasi tidak bisa diakses atau informasinya tidak update</p>	<p>Aplikasi ini bisa ditingkatkan dengan memperbaiki sistem informasinya agar lebih update dan stabil. Menambahkan fitur notifikasi yang bisa memberikan update secara real-time juga akan sangat membantu</p>
12	Immanuel	35	<p>Aplikasi ini seharusnya mempermudah akses terhadap layanan kepolisian, tapi kenyataannya saya lebih sering menemui kendala daripada manfaat. Jadi, saya lebih memilih metode konvensional</p>	<p>Belum</p>	<p>Saya merasa cukup aman mengenai keamanan dan privasi data pribadi saya saat menggunakan aplikasi ini,</p>	<p>Penggunaan aplikasi ini tidak mempercepat proses pelayanan.</p>	<p>Aplikasi ini bisa ditingkatkan dengan memperbaiki performa dan mengurangi lag. Selain itu, menambahkan panduan yang lebih jelas dan support teknis yang responsif juga akan sangat membantu pengguna</p>

13	Rizky Alam	31	Betul sekali dapat mempermudah karena kendala lokasi dan waktu yang tidak sempat untuk datang langsung ke kantor polisi. namun sayang aplikasi superapp ini tidak berjalan sebagaimana mestinya	Tidak, karena aplikasi ini tidak beroperasi dengan baik dimana saya gagal mendaftar karena aplikasi tidak respon	Saya khawatir data saya bocor	Seharusnya iya, tapi karena tidak ada respon baik dari saat pendaftaran ataupun CS, jd sia sia	CS seharusnya selalu aktif sehingga ketika user ada kendala bisa mendapatkan respon dgn cepat. dan aplikasi harus dipastikan betul bisa beroperasi dgn baik sehingga user tidak terkendala dalam menggunakan layanan kepolisian ini
14	Budi	35	Sangat mempermudah	Aplikasi ini terbukti sangat membantu saya dalam memperpanjang SIM	Sejauh ini untuk keamanan data menurut saya sudah okay	Benar lebih baik dibandingkan harus mengantri lama	Aplikasi ini sudah cukup bagus, namun untuk kedepannya perlu di tingkatkan lagi dari segi fitur dll



## RESPONDEN DENGAN JAWABAN TIDAK

### Kategori 1: Kesadaran dan Penggunaan Media

No	Nama	Usia	Mengapa Anda Belum Pernah Mendengar tentang SuperApp Polri?	Penyebab Kurangnya Informasi di Masyarakat	Cara Mencari Informasi tentang Layanan Kepolisian	Media yang Sering Digunakan untuk Informasi/Layanan Publik	Jenis Layanan Digital yang Berguna
1	Rismadiyahana	38	Mengetahui aplikasi sesuai kebutuhan saja	Kurang wawasan	Bertanya kepada yang berpengalaman	Media sosial	Komputer
2	Nisa Hasanah	31	Tidak pernah mendengar/ melihat iklan	Minimnya sosialisasi	Lewat orang yang dikenal, internet	Alat pencari, Instagram, teman/kenalan	Pelaporan tindakan kriminal
3	Sela	31	Minimnya sosialisasi dari Polri	Minim sosialisasi melalui media sosial atau televisi	Datang ke kantor tempat pembuatan SIM	Media sosial seperti Instagram	Kemudahan pelayanan (SKCK, SIM)
4	Nendeh Sumirah	52	Belum pernah dengar	Tidak ada sosialisasi	Datang ke tempat pelayanan terdekat	Google	Tidak tahu
5	Dini	25	Tidak ada pemberitahuan	Kurangnya pemberitahuan secara menyeluruh	Bertanya ke orang terdekat atau Google	Google dan channel TV	Lowongan kerja, pendidikan kepolisian



6	Anwar	30	Belum pernah melihat iklan	Belum meratanya sosialisasi	Mendatangi Polres terdekat	Instagram atau TikTok	Pembuatan SKCK, perpanjangan SIM online
7	Irfan	48	Belum pernah tahu	Belum ada sosialisasi	Rekan kerja	Media sosial, Internet	Belum pernah menggunakan
8	Muhammad Luthfi	23	Belum pernah tau aplikasi	Kurangnya sosialisasi	Datang langsung ke kantor polisi	Instagram	Belum pernah menggunakan layanan digital
9	Siti	49	Tidak pernah tahu ada aplikasi	Kurang sosialisasi	Tanya di sosmed atau ke kantor polisi	Google	Pembuatan SIM
10	Danar	29	Minim informasi	Kurangnya promosi dari pihak terkait	Internet	Internet, media digital	Memudahkan masyarakat
11	Reza Nugraha	27	Belum melihat atau mendengar informasi	Kurang sosialisasi di pemukiman kecil	Mencari dari anggota polisi yang dekat atau kantor polisi	Facebook	Belum tahu
12	Indah Wahyuni	39	Belum punya kepentingan	Masih kurang disosialisasikan ke masyarakat	Langsung ke Polres tempat pelayanan	Media sosial seperti Facebook, WA, IG	E-Samsat Online
13	Fenny	33	Tidak tahu	Kurangnya promosi	Google keyword, IG, datang langsung	IG	Belum pernah pakai
14	Nindya	36	Kurang sosialisasi dan informasi	Kurangnya sosialisasi baik langsung maupun sosial media	Sosial media	Instagram	SIM dan STNK

15	Diah Islamiyah	48	Belum pernah dengar	Kurangnya promosi	Langsung ke kantor polrestabes kota	Google	Kurang tahu
16	Faisal	18	Belum ada informasi yang cukup tersebar	Kurangnya promosi dan kampanye informasi efektif	Situs resmi Polri, kantor polisi terdekat	Media sosial dan situs web	Pengurusan SIM dan STNK online
17	Aldi Setiawan	28	Belum mendengar atau promosi	Kurangnya upaya sosialisasi	Google atau YouTube	Facebook dan Instagram	Notifikasi perpanjangan SIM dan STNK
18	Ahmad Shafii	30	Belum ada informasi di media yang diikuti	Kurangnya promosi secara luas	Teman atau keluarga yang pernah mengurus	Media online seperti portal berita dan blog	Laporan kehilangan barang online
19	Bagus Aji	27	Teman/keluarga belum bahas	Kurang sosialisasi Polri	Kunjungi kantor polisi/situs resmi	Aplikasi berita	Info lalu lintas
20	Rosa Nanda	32	Belum ada promosi Polri	Sosialisasi minim	Situs resmi/Teman-teman	Media sosial/Portal berita	Perpanjangan SIM/STNK
21	Riska Febya	36	Informasi belum tersebar	Promosi belum maksimal	Situs resmi/teman-teman	Media sosial/Pencarian	Laporan kehilangan barang
22	Laila Afifah	35	Kurang sosialisasi Polri	Promosi kurang efektif	Pencarian internet/kantor polisi	Media sosial/Situs berita	Perpanjangan SIM/STNK
23	Mufidah	40	Informasi belum tersebar	Promosi tidak maksimal	Situs resmi/Teman-teman	Media sosial/Pencarian	Laporan kehilangan barang
24	Subhan	31	Belum pernah dengar, minim promosi di media yang diakses	Minimnya promosi dan sosialisasi Polri	Situs resmi Polri, teman-teman	Facebook, Instagram, situs berita online	Perpanjangan SIM dan STNK secara online

25	Rini Anggarainy	48	Kurangnya sosialisasi aplikasi ini	Sosialisasi masih minim	Langsung ke polres, kantor Samsat	Media sosial, Facebook	E-tilang
26	Felicia	25	Jarang mengikuti informasi teknologi	Polri kurang gencar promosi aplikasi	Google, teman-teman	Instagram, Twitter	Pelaporan kehilangan barang atau kecelakaan online
27	Josephine	22	Belum pernah lihat promosi aplikasi ini	Polri belum fokus di media yang sering diakses masyarakat	Situs resmi Polri, kantor polisi	YouTube, WhatsApp	Pelaporan kejadian atau pengaduan online
28	Marcell	21	Jarang mengikuti berita teknologi	Polri kurang gencar promosi aplikasi	Google, teman-teman	Instagram, Facebook	Pengurusan SIM dan STNK online
29	Ibu Marni	50	Tidak terlalu sering mengikuti perkembangan teknologi	Minimnya promosi dari Polri	Langsung ke kantor polisi, teman dan keluarga	Televisi, koran	Perpanjangan SIM dan STNK online
30	Sugeng	55	Jarang mencari tahu aplikasi baru	Minimnya upaya promosi dari Polri	Teman, kantor polisi	Televisi, media cetak	Pengaduan dan pelaporan kejadian online
31	Imam Basuki	55	Tidak sering mengikuti berita atau media sosial	Promosi yang kurang maksimal dari Polri	Kantor polisi, teman-teman	Televisi, media cetak	Memantau status pembuatan atau perpanjangan SIM dan STNK secara online

32	Marsya	37	<p>Saya belum pernah mendengar tentang aplikasi SuperApp Polri mungkin karena informasi tentang aplikasi ini tidak cukup tersebar luas. Saya lebih sering mendapatkan informasi dari media televisi, yang mungkin tidak sering membahas aplikasi ini.</p>	<p>Menurut saya, kurangnya informasi tentang aplikasi ini di kalangan masyarakat mungkin karena promosi yang tidak merata. Polri perlu menjangkau lebih banyak platform media untuk memperkenalkan aplikasi ini</p>	<p>Untuk mencari informasi tentang layanan kepolisian seperti pembuatan SIM dan STNK, saya biasanya mengunjungi website resmi Polri atau bertanya langsung ke kantor polisi.</p>	<p>Saya lebih sering menggunakan internet, khususnya website resmi institusi terkait, untuk mendapatkan informasi atau layanan publik. Menurut saya, informasi dari website resmi biasanya lebih akurat dan up-to-date</p>	<p>Layanan digital yang menurut saya akan sangat berguna adalah layanan pengaduan online dan pengecekan status pengurusan dokumen. Ini bisa menghemat banyak waktu dan tenaga</p>
----	--------	----	---	---	--	--	---



33	Doni Eko	26	<p>Saya belum pernah mendengar tentang aplikasi SuperApp Polri karena mungkin saya tidak terlalu aktif di media sosial dan jarang membaca berita online. Informasi ini mungkin belum sampai ke saya</p>	<p>Kurangnya informasi tentang aplikasi ini di kalangan masyarakat mungkin disebabkan oleh kurangnya upaya promosi yang tepat sasaran. Polri mungkin belum sepenuhnya memanfaatkan kekuatan media digital</p>	<p>Saya biasanya mencari informasi tentang layanan kepolisian seperti pembuatan SIM dan STNK dengan bertanya kepada petugas di kantor polisi atau melalui teman-teman yang sudah mengurus sebelumnya.</p>	<p>Saya lebih sering menggunakan media sosial dan aplikasi chat untuk mendapatkan informasi atau layanan publik. Ini karena informasi seringkali lebih cepat dan mudah diakses melalui platform tersebut</p>	<p>Layanan digital yang sangat berguna menurut saya adalah fitur untuk booking atau membuat janji temu dengan petugas kepolisian. Ini bisa mengurangi antrian dan waktu tunggu di kantor polisi.</p>
----	----------	----	---	---	---	--	--



34	Rusmini	51	<p>Saya belum pernah mendengar tentang aplikasi SuperApp Polri karena mungkin saya lebih sering mendapatkan informasi dari televisi dan media cetak. Saya jarang menggunakan internet untuk mencari informasi</p>	<p>Menurut saya, kurangnya informasi tentang aplikasi ini di kalangan masyarakat mungkin karena Polri belum melakukan sosialisasi yang cukup. Mereka perlu lebih aktif dalam mengedukasi masyarakat tentang keberadaan dan manfaat aplikasi ini.</p>	<p>Saya biasanya mencari informasi tentang layanan kepolisian dengan cara langsung mendatangi kantor polisi atau bertanya kepada kerabat yang lebih tahu.</p>	<p>Saya lebih sering menggunakan televisi dan koran untuk mendapatkan informasi atau layanan publik. Saya merasa media ini lebih mudah diakses dan informasinya lebih bisa dipercaya</p>	<p>Layanan digital dari kepolisian yang menurut saya akan sangat berguna adalah fitur untuk melaporkan kejadian atau insiden secara online. Ini bisa memudahkan masyarakat dalam melaporkan sesuatu tanpa harus datang ke kantor polisi</p>
----	---------	----	---	--	---	--	---





35	Ariani	48	Saya belum pernah mendengar tentang aplikasi SuperApp Polri mungkin karena saya tidak terlalu aktif mengikuti perkembangan berita dan teknologi. Informasi ini mungkin belum sampai ke saya	Kurangnya informasi tentang aplikasi ini di kalangan masyarakat mungkin disebabkan oleh promosi yang kurang efektif dan kurang merata. Polri perlu lebih gencar melakukan kampanye informasi.	Saya biasanya mencari informasi tentang layanan kepolisian dengan cara menanyakan langsung ke kantor polisi atau melalui teman yang pernah mengurus hal serupa.	Saya lebih sering menggunakan internet dan aplikasi pesan instan untuk mendapatkan informasi atau layanan publik. Informasi di internet biasanya lebih cepat diperbarui dan mudah diakses	Layanan digital yang menurut saya akan sangat berguna dari kepolisian adalah fitur untuk memeriksa status pengurusan dokumen seperti SIM dan STNK secara online. Ini bisa menghemat banyak waktu.
36	Gina	25	Karena tidak pernah ada sosialisasi terkait aplikasi tersebut	Pihak kepolisian tidak mengumumkan terkait aplikasi ini	Melalui sosial media atau teman dekat dan kerabat	Media sosial	Pembuatan SKCK online
37	Nurul Azmi	28	Belum pernah mencari dan memang saya tidak mendapatkan informasi tentang aplikasi ini dimanapun	Kurangnya sosialisasi	Mencari informasi melalui internet	Media sosial	Pembuatan SIM, SKCK, dan pelayanan masyarakat lainnya

38	Elysa	48	Mungkin karena belum bersinggungan dengan kegiatan yang berhubungan dengan aplikasi ini	Sosialisasi dan kegiatan yang berhubungan dengan hal ini masih kurang	Google search	Online, atau langsung datang ke gerai, karena dekat dengan rumah	Perpanjangan SIM dan STNK
39	Asrul Darusin	58	Belum pernah baca/dengar/nonton di media cetak/media sosial/radio/televise	Mungkin karena kurang sosialisasi di media massa, media sosial, radio, atau televisi	Biasanya bertanya ke keluarga, teman, atau kenalan yang pernah menggunakan layanan tersebut atau datang ke kantor Samsat terdekat	Media online, Google	Perpanjangan SIM, STNK, dan informasi layanan lainnya
40	Laksita Endah Wijayanti	50	Kurang sosialisasi	Kurang iklan atau publikasi lainnya	Googling atau ke Mal pelayanan publik	Instagram atau media sosial lainnya	Perpanjangan STNK, SIM
41	Santi	51	Belum pernah melihat ulasannya di media sosial	Kurang sosialisasi	Lewat Google dan Instagram	Google dan Instagram	Samsat digital
42	Nurhayati	48	Tidak pernah melihat informasi ini dimana pun	Kurang sosialisasi di media sosial dan media elektronik lainnya	Langsung datang ke Samsat	Media sosial	Aplikasi yang user-friendly

43	juliana	50	Belum tahu informasi	Belum disosialisasikan online di medsos	Dari teman atau info medsos	Ig	ya
----	---------	----	----------------------	---	-----------------------------	----	----

### Kategori 2: Efektivitas dan Pengaruh Aplikasi SuperApp Polri

No	Nama	Usia	Cara Polri Bisa Lebih Efektif Menyebarkan Informasi	Hambatan dalam Menggunakan Aplikasi/Layanan Digital Baru	Peningkatan Layanan Kepolisian dengan Aplikasi Digital	Pengalaman Menggunakan Aplikasi Lain untuk Layanan Publik	Kekhawatiran tentang Penggunaan Aplikasi Digital untuk Layanan Kepolisian
1	Rismadiyahana	38	Kurang paham soal itu	Susah dimengerti	Lebih praktis tapi membingungkan bagi yang tidak paham	Tidak	Tidak tahu
2	Nisa Hasanah	31	Iklan/campaign media sosial	Lambat, terlalu banyak perbaikan, sering eror	Mudah untuk keluhan/aduan, laporan tindak kriminal	SAMBARA, aplikasi Imigrasi, JKN KIS	Takut data disalahgunakan
3	Sela	31	Gencar sosialisasi melalui media sosial	Kendala tutorial penggunaan aplikasi	Sosialisasi tentang kemudahan aplikasi digital	Identitas Kependudukan Digital	Takut data bocor
4	Nendeh Sumirah	52	Sosialisasi ke masyarakat	Kurang informasi	Bisa	Tidak	Takut data pribadi tidak privasi lagi
5	Dini	25	Iklan di media sosial, televisi	Aplikasi tidak stabil	Lebih praktis	JMO	Takut data diretas dan

							disalahgunakan
6	Anwar	30	Informasi di media sosial, iklan di televisi	Aplikasi hanya support di HP terbaru	Sangat bagus untuk efisiensi waktu dan kemudahan	M-paspor	Takut pencurian data oleh hacker
7	Irfan	48	Internet/media sosial	Jaringan	Sangat baik	Membantu	Takut data pribadi disalahgunakan
8	Muhammad Luthfi	23	Sosialisasi terus menerus	Bisa mengikuti tutorial jelas di YouTube	Layanan buat SKCK/SIM digital	Belum pernah	Pentingnya keamanan data pribadi
9	Siti	49	Media sosial dan influencer	Orang yang tidak tahu teknologi	Menggunakan teknologi dan influencer	Tidak	Pemalsuan identitas
10	Danar	29	Konten digital di Instagram, TikTok, YouTube	Kurangnya sosialisasi	Sangat bagus	Jaminan Kesehatan Nasional/BPJS	Tidak ada
11	Reza Nugraha	27	Sosialisasi melalui media sosial dan pemukiman warga	Hambatan teknologi dan usia	Mendukung perkembangan zaman	Tidak	Tidak tahu
12	Indah Wahyuni	39	Media sosial fb, ig atau group whatsapp, spanduk di jalan raya	Kurangnya pemahaman pengisian data	Sangat setuju, memudahkan masyarakat	SIGNAL	Waspada dan hati-hati dalam pemberian data pribadi
13	Fenny	33	IG resmi	Loading lama, sering eror	Memudahkan masyarakat, layanan antrian online	JKN BPJS, pembuatan paspor online	Takut data disalahgunakan oleh oknum tidak bertanggung jawab

14	Nindya	36	Sosialisasi lebih aktif di sosial media	Aplikasi rumit	Membantu mengurus paspor lebih mudah	M-paspor	Data aman dengan perlindungan kepolisian
15	Diah Islamiyah	48	Pamflet informasi dan target pengguna media sosial	Paket data	Akses ke publik dan promosi	Tidak	Takut data privasi diakses oleh orang lain
16	Faisal	18	Kerjasama dengan media massa dan influencer	Tidak familiar dengan teknologi baru, khawatir keamanan data	Proses administrasi lebih cepat dan efisien	BPJS Kesehatan	Takut data disalahgunakan jika tidak ada keamanan kuat
17	Aldi Setiawan	28	Kampanye iklan di media sosial dan televisi	Kesulitan memahami fitur	Layanan kepolisian lebih mudah diakses	DANA	Takut data pribadi tidak aman dan bisa bocor
18	Ahmad Shafii	30	Melibatkan tokoh masyarakat dalam sosialisasi	Takut salah menggunakan aplikasi	Informasi jelas, langkah mudah	PLN Mobile	Privasi dan keamanan data adalah kekhawatiran utama
19	Bagus Aji	27	Tutorial di YouTube, sosialisasi di media sosial	Koneksi internet lambat, keamanan data	Proses lebih cepat, tanpa antrian	Gojek (berbagai layanan), praktis dan membantu	Kesulitan penggunaan, keamanan data
20	Rosa Nanda	32	Kampanye media sosial, kolaborasi dengan influencer	Ketidakhiasaan, keamanan data	Aplikasi user-friendly, proses online	PeduliLindungi (pandemi), membantu dalam pelacakan dan informasi kesehatan	Keamanan data pribadi

21	Riska Febya	36	Kampanye dengan media massa, seminar/workshop	Ketidakbiasaan, keamanan data	Aplikasi akses untuk semua, proses online	DANA (transaksi keuangan), praktis dan membantu dalam transaksi	Keamanan data pribadi
22	Laila Afifah	35	Konten menarik di media sosial, kolaborasi dengan influencer	Ketidakbiasaan, keamanan data	Aplikasi user-friendly, proses online	Gojek (transportasi dan belanja), memudahkan mobilitas	Keamanan data pribadi
23	Mufidah	40	Kampanye dengan media massa, seminar/workshop	Ketidakbiasaan, keamanan data	Aplikasi mudah digunakan, panduan jelas	DANA (transaksi keuangan), memudahkan transaksi	Keamanan data pribadi
24	Subhan	31	Dapat lebih efektif lewat promosi di media sosial, televisi, dan radio	Ketidakbiasaan dan kekhawatiran terkait keamanan data pribadi	Proses administrasi yang lebih mudah dan cepat, pengurangan antrian	Penggunaan PeduliLindungi untuk kesehatan, membantu dalam pandemi	Keamanan dan privasi data pribadi
25	Rini Anggarainy	48	Melalui media sosial dan media elektronik	Ketidaknyamanan dengan teknologi baru	Meningkatkan efisiensi, memudahkan akses dan administrasi	Pengalaman dengan aplikasi e-tilang, mempermudah bayar denda tilang	Privasi data pribadi, keamanan
26	Felicia	25	Melalui media sosial, iklan di YouTube, dan kolaborasi dengan influencer	Ketidaknyamanan dengan teknologi baru	Meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi antrian	Pengalaman dengan aplikasi JKN Mobile untuk kesehatan	Keamanan data pribadi, ketidaknyamanan dengan teknologi baru



27	Josephine	22	Melalui konten menarik di media sosial, YouTube, dan kolaborasi dengan influencer	Ketidaknyamanan dengan teknologi baru	Meningkatkan keterjangkauan layanan, mempermudah laporan kejadian	Pengalaman dengan aplikasi e-tilang untuk pembayaran denda tilang	Privasi data pribadi, keamanan
28	Marcell	21	Melalui konten yang menarik di media sosial, kolaborasi dengan influencer	Ketidaknyamanan dengan teknologi baru	Mengurangi birokrasi, mempercepat proses administrasi	Pengalaman dengan aplikasi PeduliLindungi untuk kesehatan	Privasi data pribadi, keamanan
29	Ibu Marni	50	Melalui kampanye di media massa seperti televisi dan radio	Ketidaknyamanan dengan teknologi baru	Meningkatkan efisiensi layanan, memudahkan akses dan administrasi	Pengalaman dengan aplikasi BPJS Kesehatan untuk layanan kesehatan	Keamanan data pribadi, privasi
30	Sugeng	55	Melalui media massa dan sosialisasi di lingkungan masyarakat	Ketidakbiasaan dengan teknologi baru, kekhawatiran keamanan data	Mempercepat respons layanan, memudahkan laporan kejadian	Pengalaman dengan aplikasi BPJS untuk layanan kesehatan	Privasi data pribadi, keamanan
31	Imam Basuki	55	Melalui berbagai media seperti televisi, radio, dan sosialisasi di komunitas	Ketidakbiasaan dengan teknologi baru, kekhawatiran keamanan data	Meningkatkan keterjangkauan layanan, mempercepat respons kepolisian	Pengalaman dengan aplikasi BPJS untuk layanan kesehatan	Keamanan data pribadi, privasi

32	Marsya	37	<p>Polri bisa lebih efektif menyebarkan informasi tentang aplikasi ini dengan melakukan kolaborasi dengan media besar dan influencer untuk mempromosikannya. Selain itu, memasang iklan di tempat-tempat strategis juga bisa membantu.</p>	<p>Biasanya hambatan saya dalam menggunakan aplikasi atau layanan digital baru adalah kurangnya pengetahuan tentang cara penggunaannya dan ketidaknyamanan dalam beradaptasi dengan teknologi baru</p>	<p>Layanan kepolisian dapat ditingkatkan dengan aplikasi digital yang memiliki antarmuka yang mudah digunakan dan menyediakan layanan yang lengkap serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat</p>	<p>Saya pernah menggunakan aplikasi Dukcapil Online untuk mengurus e-KTP. Aplikasi ini sangat membantu karena saya bisa mengurus dokumen tanpa harus antri di kantor Dukcapil.</p>	<p>Kekhawatiran saya tentang penggunaan aplikasi digital untuk layanan kepolisian adalah tentang keamanan data pribadi. Saya khawatir jika data saya bisa bocor dan disalahgunakan</p>
----	--------	----	--	--	--	--	--

33	Doni Eko	26	<p>Memanfaatkan media sosial secara maksimal dan bekerja sama dengan komunitas-komunitas lokal untuk menyebarkan informasi</p>	<p>Hambatan bagi saya dalam menggunakan aplikasi atau layanan digital baru adalah rasa takut akan kerumitan dan ketidakpastian apakah saya bisa mengoperasikannya dengan benar</p>	<p>Layanan kepolisian dapat ditingkatkan dengan menggunakan aplikasi digital yang memiliki tutorial dan panduan penggunaan yang jelas. Ini akan membantu pengguna yang kurang familiar dengan teknologi</p>	<p>Saya pernah menggunakan aplikasi Pajak Online untuk membayar pajak kendaraan. Aplikasi ini sangat membantu karena saya bisa melakukan pembayaran tanpa harus datang ke kantor pajak.</p>	<p>Kekhawatiran saya mengenai penggunaan aplikasi digital untuk layanan kepolisian adalah tentang keamanan data pribadi. Saya khawatir jika data pribadi saya bisa diakses oleh pihak yang tidak berwenang</p>
34	Rusmini	51	<p>Mengadakan seminar atau sosialisasi di tempat-tempat umum dan menggunakan iklan di media massa</p>	<p>Hambatan bagi saya dalam menggunakan aplikasi atau layanan digital baru adalah ketidakbiasaan dan ketidakpercayaan terhadap keamanan teknologi tersebut</p>	<p>Layanan kepolisian dapat ditingkatkan dengan aplikasi digital yang menyediakan layanan konsultasi dan informasi secara real-time. Ini bisa memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kepolisian</p>	<p>Saya pernah menggunakan aplikasi e-Samsat untuk membayar pajak kendaraan. Aplikasi ini sangat membantu karena saya bisa membayar pajak dengan cepat dan mudah tanpa harus datang ke kantor Samsat</p>	<p>Kekhawatiran saya mengenai penggunaan aplikasi digital untuk layanan kepolisian adalah tentang perlindungan data pribadi. Saya berharap Polri bisa menjamin keamanan data pribadi pengguna aplikasi ini</p>

35	Ariani	48	Menyebarkan informasi tentang aplikasi ini dengan melakukan kampanye melalui berbagai media, termasuk media sosial, radio, dan televisi. Selain itu, mengadakan acara sosialisasi di masyarakat juga bisa membantu	Hambatan bagi saya dalam menggunakan aplikasi atau layanan digital baru adalah ketidakbiasaan dengan teknologi dan kekhawatiran tentang keamanannya	Layanan kepolisian dapat ditingkatkan dengan menggunakan aplikasi digital yang memiliki antarmuka yang sederhana dan mudah digunakan. Ini akan sangat membantu masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi	Saya pernah menggunakan aplikasi PLN Mobile untuk membayar tagihan listrik. Aplikasi ini sangat membantu karena proses pembayaran menjadi lebih cepat dan saya tidak perlu antri di kantor PLN	Kekhawatiran saya mengenai penggunaan aplikasi digital untuk layanan kepolisian adalah tentang keamanan dan privasi data pribadi. Saya berharap Polri bisa memastikan bahwa data pengguna aman dan tidak disalahgunakan
36	Gina	25	Mengumumkannya ke semua kalangan	Cara penggunaan aplikasi	Cukup efektif sehingga masyarakat bisa mengakses aplikasi dimana saja tanpa perlu datang langsung ke lokasi	Sangat membantu ketika daftar check-up ke rumah sakit kita tidak perlu antri ke lokasi tetapi bisa daftar di aplikasi terlebih dahulu.	Tersebar nya data pribadi
37	Nurul Azmi	28	Disebarkan melalui media sosial	Respon yang lambat dan tidak ada feedback	Akan memudahkan masyarakat	JMO, sangat membantu	Disalahgunakan oleh oknum tertentu

38	Elysa	48	Lebih banyak mengakomodir berbagai macam pengurusan atau perizinan dalam aplikasi ini	Konten dalam aplikasi kurang informatif	Setuju, perbanyak uji coba sehingga akan tertampung banyak hal yang bisa diupdate/dikondisikan	Pernah gunakan aplikasi JKN Mobile, sangat membantu untuk informasi dan antrian online	Kekhawatiran dengan maraknya hacker seperti saat ini, tetapi tentunya masih lebih aman untuk layanan kepolisian
39	Asrul Darusin	58	Dengan menggunakan media massa & media online	Kurang update dengan perkembangan teknologi (gaptek)	Dengan membuat sistem yang user-friendly	Aplikasi JKN untuk konsultasi dengan dokter BPJS. Sangat membantu dalam menghemat waktu tunggu.	Khawatir jika data-data personal pengguna dihack seperti yang baru saja dialami oleh PDN.
40	Laksita Endah Wijayanti	50	Sarana iklan ditingkatkan	Aplikasi kurang support atau lemot	Bagus sekali	Perpanjangan SIM	Data bocor ke pihak yang kurang bertanggung jawab
41	Santi	51	Mengulas di media online, merekrut influencer untuk sosialisasi aplikasi	Kadang-kadang aplikasi error	Membuat aplikasi yang mudah dimengerti orang awam sehingga ketika memakainya bisa menghemat waktu dan tenaga masyarakat	PLN Mobile untuk pembelian token, naikkan daya, dan laporan gangguan listrik.	Tidak ada

42	Nurhayati	48	Sosialisasi di media sosial	Aplikasi yang mengharuskan dapat mengakses lokasi, kontak, foto dll dari HP	Sangat membantu dan efisien	Aplikasi imigrasi. Cukup mudah dalam menggunakannya.	Data dapat dihack
43	Juliana	50	Benar di era digital semua info lbh cepat diketahui	Yg tdk punya akses Internet / wifi	layanan kepolisian dapat ditingkatkan dengan menggunakan aplikasi digital	pengurusan pasport waktu dan tempat bs kita tentukan sendiri dan tdk perlu antri	Data pribadi di salah gunakan



### DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Kombes Pol Yong Ferrydjon, S.I.K., M.H., lahir di Jakarta pada tanggal 17 Juni 1973 dan memiliki seorang istri bernama Dr. Wike Frinidya, M.Kes., serta dua anak, yaitu M. Farhan Riskiansyah dan Naila Yodya Fadhilah.

Setelah lulus dari SMA, Penulis melanjutkan pendidikan di Akademi Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (AKABRI) pada tahun 1997. Penulis memiliki gelar S-1 dari Perguruan Tinggi Ilmu Kepolisian (PTIK) Jakarta yang diselesaikan pada tahun 2004, dan gelar Magister Hukum dari Universitas Padjajaran dengan pada tahun 2014.

Penulis juga menyelesaikan pendidikan Pengembangan Kepolisian, yaitu Sekolah Staf dan Pimpinan Menengah (Sespimmen) Polri pada tahun 2012 dan mengikuti Program Pendidikan Reguler Angkatan (PPRA) LXVI tahun 2024 Lemhannas RI.

Sebagai Perwira Polri, Penulis telah bertugas di berbagai wilayah di Indonesia, mulai dari Polda Bengkulu, Polda Jawa Barat, Polda Jawa Timur, Polda Sulawesi Barat, dan Polda Kalimantan Selatan, serta pernah menjabat sebagai Kabagkhardin di SSDM Polri. Penulis juga memiliki pengalaman strategis sebagai Komandan Peleton dalam Operasi Sadar Rencong II di Aceh pada tahun 1999, sebuah peran yang mengukir jejak pengabdian dalam menjaga stabilitas dan keamanan nasional.

Jakarta 17 Agustus 2024  
Penulis,

Yong Ferrydjon, S.I.K., M.H.

Komisaris Besar Polisi