

LAPORAN PENELITIAN TERAPAN
EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN *E-GOVERNMENT*
MELALUI APLIKASI POLRI SUPER APP
(Studi Kasus pada POLDA Daerah Istimewa Yogyakarta)



DISUSUN OLEH:
YUNANDA AFIANTI
20211094

PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL SARJANA TERAPAN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2024

HALAMAN JUDUL

EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN E-GOVERNMENT

MELALUI APLIKASI POLRI SUPER APP

(Studi Kasus pada POLDA Daerah Istimewa Yogyakarta)

**Laporan penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang Sarjana Terapan Fakultas Bisnis Ekonomika**

Universitas Islam Indonesia

YUNANDA AFIANTI

20211094

Program Studi Bisnis Digital Sarjana Terapan

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan penelitian terapan ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 14 Agustus 2024
Penulis

A handwritten signature in black ink is written over a yellow meter stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '2000', and 'METERAI TEMPEL'. A unique alphanumeric code '56220ALX384283845' is printed at the bottom of the stamp.

Yunanda Afianti

HALAMAN PENGESAHAN
EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN E-GOVERNMENT
MELALUI APLIKASI POLRI SUPER APP
(Studi Kasus pada POLDA Daerah Istimewa Yogyakarta)



Disusun Oleh:

Yunanda Afianti

20211094

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

pada tanggal: 14 Agustus 2024

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Maisaroh', is placed below the text 'Dosen Pembimbing'.

(Maisaroh, S.E., M.Si.)

**HALAMAN PENGESAHAN UJIAN
LAPORAN PENELITIAN TERAPAN**

Telah dipertahankan/diuji dan disahkan untuk memenuhi syarat guna
Memperoleh gelar Sarjana Terapan Bisnis Digital, Fakultas Bisnis dan
Ekonomika, Universitas Islam Indonesia

Nama : Yunanda Afianti
No. Mahasiswa : 20211094
Program Studi : Bisnis Digital

Yogyakarta, 5 September 2024

Disahkan oleh:

Penguji 1 : Maisaroh, S.E., M.Si.
Penguji 2 : Andriyastuti Suratman, S.E., M.M.

()
()

Mengetahui

Ketua Program Studi

Bisnis Digital



(Arief Darmawan, S.E., M.M.)

ABSTRACT

Public services provided by the government, including police agencies, aim to meet the needs and desires of the community with the aim of improving their welfare. This research aims to see how developments in the era of globalization are carried out by the police using the Polri Super App with the aim of making it easier for the public to make complaints that require the duties of a police force. This research method uses qualitative to be able to see how the community responds to the Polri super APP application. With the National Police's efforts to create an application, it will be very helpful for people who want to make complaints so that they can be helped quickly by the police. In this research the author found that the effectiveness of the Police Super APP in Yogyakarta has been running well according to indicators of effectiveness.

ABSTRAK

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, termasuk instansi kepolisian bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana sebuah perkembangan era globalisasi yang dilakukan oleh kepolisian dengan menggunakan Polri super App bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan sebuah aduan yang membutuhkan tugas dari sebuah kepolisian. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif untuk dapat melihat bagaimana respon dari Masyarakat dengan adanya aplikasi Polri super APP. Dengan usaha polri membuat sebuah aplikasi tersebut akan sangat membantu bagi para Masyarakat yang ingin membuat keluhan agar dapat dibantu dengan cepat oleh pihak kepolisian. Dalam penelitian ini penulis menemukan bahwa efektivitas yang Polri super APP di Yogyakarta sudah berjalan baik sesuai indicator dari efektivitas.

Kata kunci : Masyarakat, Polri super APP, Kepolisian

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji dan syukur atas kehadiran ALLAh SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan tugas akhir ini. Shalawat serta salam penulis curahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya.

Penulisan tugas akhir ini dapat diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang Sarjana Terapan Bisnis Digital, Fakultas Bisnis Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, Adapun judul penelitian ini adalah “**EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI POLRI SUPER APP (Studi Kasus Pada POLDA DIY)**”. Penelitian tugas akhir ini dilakukan penulis pada POLDA DIY yang dilaksanakan selama kegiatan magang dengan rentan waktu enam bulan sejak September 2023 – Februari 2024 dan dilanjutkan dengan analisis data pada bulan Juli 2024.

Ada banyak suka duka yang penulis rasakan selama penulisan tugas akhir ini oleh karena itu penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, tidak mungkin penulis bisa menyelesaikan penulisan tugas akhir ini, dengan segala kerendahan, ketulusan, keikhlasan hati dan tidak mengurangi rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT Maha dari segala-Nya atas semua kesempatan dan nikmat yang diberikan.

2. Bapak Arief Darmawan, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Bisnis Digital Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan izin untuk keperluan penelitian penulis.
3. Ibu Maisaroh, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian penulisan laporan tugas akhir.
4. Ibu Andriyastuti Suratman, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing akademik yang memberikan informasi dan pembimbing penulis selama masa perkuliahan.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah membekali ilmu sehingga dapat menjadi bekal penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
6. Kedua orang tua saya, Bapak Eko Supriyono dan Ibu Maryati yang selalu mendoakan, memberikan segala bentuk dukungan, nasihat, ketegasan dan kepercayaan kepada penulis untuk bisa menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
7. Saudari penulis yaitu kakak penulis terimakasih telah memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. IPTU Agus Supriyanto selaku saudara penulis yang sudah membantu penulis dalam melakukan magang dan penelitian ini.

10. POLDA DIY yang telah memberikan kesempatan untuk penulis melakukan kegiatan magang dan melakukan penelitian ini.
11. AKBP Purwadi, S.I.Kom., M.A. selaku Kasubbid Tekinfo POLDA DIY yang sudah memberikan izin penulis melakukan kegiatan magang dan penelitian ini.
12. Bripda Ichsan Putra Agung Galistan dan Bripda Muhammad Dafa Nur Agifta selaku pembimbing pada kegiatan magang dan selaku pemegang aplikasi Polri Super-app yang sudah membantu dalam penelitian ini.
13. Seluruh anggota BID TIK POLDA DIY yang sudah membantu penulis selama kegiatan magang dan penelitian ini berlangsung.
14. Teman-teman Angkatan 2020 dan pejuang tugas akhir di Prodi Bisnis Digital, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia yang selalu memberikan semangat dan motivasi selama penulis menyelesaikan perkuliahan dan penulisan tugas akhir ini.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
16. Dan yang terakhir untuk diri sendiri Yunanda Afianti apresiasi yang sebesar besarnya karena telah berhasil menyelesaikan penulisan tugas akhir ini sesuai dengan target yang diharapkan, terimakasih sudah senantiasa menikmati dan melewati setiap proses yang ada dan terimakasih sudah bertahan sejauh ini.

Penulis menyadari bahwa selama penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan tanpa ada bantuan dari pihak manapun penulisan laporan ini tidak

akan terwujud. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk memperbaiki penulisan tugas akhir ini.

Akhir kata, mohon maaf apabila dalam penulisan ini terdapat banyak kesalahan dan terima kasih kepada semua pihak yang sudah terlibat dalam penulisan laporan tugas akhir ini.

Wassalaumu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 14 Agustus 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Yunanda Afianti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI POLRI SUPER APP (Studi Kasus pada POLDA Daerah Istimewa Yogyakarta).....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN E- GOVERNMENT MELALUI APLIKASI POLRI SUPER APP (Studi Kasus pada POLDA Daerah Istimewa Yogyakarta)	iii
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	7
C. BATASAN MASALAH.....	8
D. TUJUAN PENELITIAN TERAPAN.....	8
E. MANFAAT PENELITIAN TERAPAN	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
A. Konsep Pelayanan	9
B. Pelayanan Publik.....	9
C. E-service.....	11
D. E-Government	11

Pada hakikatnya, kualitas layanan elektronik merupakan evolusi dari kualitas layanan yang diterapkan pada media elektronik. *E-Service Quality* (juga dikenal sebagai *E-ServQual*) adalah versi baru dari *Service Quality* (*ServQual*). *E-ServQual* dikembangkan untuk mengevaluasi layanan yang disediakan di jaringan Internet. Kualitas layanan elektronik adalah peningkatan fungsionalitas situs web untuk memfasilitasi aktivitas belanja, pembelian, dan penjualan secara efektif dan efisien (Chase, et al., 2006:337).....

E. Faktor Penentu Kesuksesan Dan Kegagalan E-Government.....	15
F. Aplikasi	18
G. Aplikasi POLRI Super App.....	19
H. Efektivitas.....	20
I. Indikator Efektivitas.....	22
1) Pencapaian tujuan	22
2) Integrasi	22
3) Adaptasi	23
J. Efektivitas Pemanfaatan Teknologi	23
K. Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis dan Tipe Penelitian.....	32
1) Jenis Penelitian	32
2) Tipe Penelitian	32
B. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	33
1. Sumber Data	33
1. Teknik Pengumpulan Data.....	33
C. Teknik Analisis Data.....	35
D. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	36
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum tentang Efektivitas Aplikasi Super App	37
Tabel 1.....	38
Data Pengguna Aplikasi Polri Super App.....	38
B. Deskripsi Variabel dan Hasil Penelitian	38
1) Pencapaian tujuan	38
2) Integrasi	41
3) Adaptasi	42
C. Hasil Pembahasan.....	42
BAB V PENUTUP.....	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1	38
Tabel 2	52
Tabel 3	57

DAFTAR LAMPIRAN

- 1.1 Lampiran observasi
- 1.2 Lampiran Foto POLRI SUPER APP
- 1.3 Surat izin pengambilan data di POLDA DIY
- 1.4 Hasil wawancara selama penelitian

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Presiden Republik Indonesia mengeluarkan Instruksi No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Sejak arahan Presiden, praktis seluruh pemerintahan Indonesia sudah mulai menciptakan e-Government (de Araujo & Reinhard, 2013). Pemanfaatan TIK merupakan sarana untuk meningkatkan pengelolaan kegiatan pemerintahan, proses administrasi, perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pengendalian kebijakan publik, sarana demokrasi, dan penyediaan pelayanan pemerintah kepada masyarakat, seperti salah satu lembaga pemerintah. Kepolisian Negara Republik Indonesia, atau POLRI.

Sebagai pengawal dan pelayan masyarakat, POLRI harus berupaya meningkatkan kinerjanya. Aparatur Sipil Negara merupakan suatu pelayanan yang dapat dijadikan sebagai indikator berhasil atau tidaknya pelaksanaan tugas organisasi. Reformasi birokrasi merupakan salah satu teknik untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Reformasi birokrasi merupakan langkah yang tepat untuk mencapai tujuan dan kemajuan nasional. Penerapan reformasi birokrasi akan memungkinkan pengorganisasian sistem administrasi menjadi lebih baik. Birokrasi seperti POLRI harus mampu memberikan pelayanan publik yang tepat waktu, akurat, dan kompeten. Reformasi birokrasi merupakan salah satu strategi.

untuk membenahi birokrasi Polri, mengingat sistem yang ada saat ini sudah tidak sesuai lagi dengan dinamika pertumbuhan sosial dan masyarakat yang semakin modern. Kepolisian sebagai lembaga penegak hukum yang bertanggung jawab terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat mempunyai peranan penting dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, birokrasi pelayanan yang efektif dan efisien sangatlah penting. Pelayanan publik POLRI mempengaruhi masyarakat yang dilayaninya, khususnya melalui teknologi. Strategi terbesar untuk memperbaiki birokrasi pelayanan POLRI adalah dengan menyempurnakan sistem dan prosedur pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi modern.

Pemerintah pada saat ini dihadapkan oleh tantangan terhadap kebutuhan pelayanan publik masyarakat yang efektif dan efisien dengan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pada saat ini. Untuk itu pemerintah mengupayakan dengan cara menyelenggarakan tata kelola pemerintahan terutama pada layanan publik yang berbasis mengenai elektronik yang biasa dinamakan *e-government*. Aplikasi *e-government* adalah aplikasi yang dibuat oleh pemerintah untuk meningkatkan interaksi dengan masyarakat, swasta, dan dengan pemerintah itu sendiri. Aplikasi *e-government* dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas proses pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan dari aplikasi *e-government* yaitu pemerintah ingin memanfaatkan dan menggunakan sebuah teknologi yang inovatif terutama dalam melayani publik yang dapat lebih mudah di akses oleh masyarakat.

Aplikasi e-Government memungkinkan pemerintah untuk menggunakan metode yang lebih inovatif untuk melakukan komunikasi dengan masyarakat. Saat ini, aplikasi e-Government merupakan sebuah kemudahan bagi warga negara agar dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah serta guna meningkatkan peluang pemerintah dalam berpartisipasi dalam proses pemberian pelayanan kepada publik. Kehadiran sebuah teknologi pada pemerintahan saat ini akan mendorong terciptanya pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Serupa dengan definisi Bank Dunia mengenai e-Government, e-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi (jaringan area luas, Internet, dan komputasi mobile) oleh lembaga-lembaga pemerintah untuk mentransformasikan hubungan mereka dengan masyarakat, dunia usaha, dan sektor-sektor pemerintahan lainnya (Indrajid, 2002).

Adanya sebuah inovasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi menunjukkan bahwa pertumbuhan teknologi yang sangat pesat ini memberikan manfaat yang sangat besar bagi masyarakat di berbagai bidang, salah satunya adalah pelayanan masyarakat. Pemerintah telah mencanangkan berbagai upaya untuk mendorong Good Governance, dimana pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha dapat bekerja sama untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Pemerintah harus meningkatkan kinerjanya dengan memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas tinggi. Bagaimana sebuah pemerintah dapat memperbaiki dan mempercepat proses kerja melalui *e-Government*, yaitu dengan melakukan penyesuaian-penyesuaian baru dan

mengikuti perkembangan teknologi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. *E-governance* adalah metode koordinasi komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah dengan tujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas kebijakan publik, serta meningkatkan hubungan masyarakat-pemerintah. (Lagu dan Guan, 2015).

Istilah mengenai *e-Government* berarti penggunaan sebuah teknologi kini menjadi alternatif utama dibandingkan metode tradisional. Aplikasi *e-Government* menjadi populer sejak munculnya Internet dan menjadi sebuah fenomena yang dapat mempengaruhi setiap aspek kehidupan manusia (Abu Shanb, 2017). Pemanfaatan dari *e-Government* terbukti membawa perubahan mendasar dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, dari pemerintahan otoriter dan terpusat menjadi pemerintahan demokratis yang menghormati otoritas pusat dan daerah. Perubahan-perubahan ini memerlukan pemerintahan yang transparan dan bersih yang kemudian dapat mempersingkat proses pengambilan sebuah keputusan dan memperluas pengendalian yang dilakukan oleh pemerintah (Sosiawan, 2008). *E-Government* di Indonesia diawali dengan Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika). Arahan tersebut menyatakan bahwa pejabat pemerintah harus menggunakan teknologi informasi untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik.

POLRI meluncurkan Polri Super App yang merupakan konsep sistem pelayanan baru berbasis teknologi. Polri Super App adalah aplikasi yang dikembangkan oleh kepolisian yang dirancang khusus untuk masyarakat agar

dapat menerima layanan kepolisian yang unggul dengan lebih cepat dan mudah. Aplikasi Super App Polri diluncurkan sesuai dengan Peraturan Kadata Polri Nomor 4 Tahun 2022 yang mengatur tentang interoperabilitas data Polri dan memfasilitasi pertukaran data antar sistem elektronik yang saling berkomunikasi. Program Polri Super App mudah digunakan. Pengguna tinggal mengunduh aplikasi Polri Super App ke dalam smartphone yang dimilikinya, baik menggunakan smartphone berbasis Android maupun smartphone berbasis iOS. Program Super App Polri memberikan masyarakat akses terhadap berbagai layanan kepolisian melalui ponselnya, antara lain Surat Izin Mengemudi, STNK, SKCK online, informasi E-Tilang, informasi lokasi rawan, dan layanan DUMAS (Pengaduan Masyarakat). Tujuan dari Polri Super App adalah untuk memudahkan pengguna dan masyarakat umum dalam mengakses layanan dan informasi kepolisian yang ada dengan menggunakan teknologi smartphone. Selain itu, kemudahan ini memungkinkan pemantauan langsung terhadap seluruh prosedur pelayanan yang terkait dengan aplikasi pelayanan yang ada, sehingga mengurangi antrian di kantor polisi. Aplikasi Police Super App merupakan alat yang harus digunakan personel kepolisian tidak hanya saat bertugas, tetapi juga untuk menjamin keselamatan masyarakat. Sistem kepolisian Indonesia bersifat sentralistik, artinya segala keputusan dikendalikan atau diawasi langsung oleh pemerintah pusat, khususnya Kepolisian Negara. Oleh karena itu, program Super Apps Polri akan digulirkan secara serentak ke seluruh jajaran kepolisian Indonesia, baik pusat maupun provinsi.

Menurut penelitian Mustika pada tahun 2018 yang berjudul “Analisis Efektivitas Pelaksanaan *E-government* di Tingkat Kelurahan” dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *e-Government* tidak berjalan dengan baik di tingkat kecamatan karena penggelaran infrastruktur *e-Government* yang kurang optimal, efisiensi, kepuasan masyarakat, adaptasi perangkat terhadap aplikasi, pengembangan, dan kelangsungan hidup. Karena teknologi pemerintah memungkinkan adanya sarana baru untuk berkomunikasi dengan warga, fasilitas ini harus meningkatkan kualitas layanan pemerintah, melibatkan warga dalam proses pelayanan publik, dan berkontribusi terhadap keberhasilan kota pintar. Oleh karena itu, tindakan yang dapat dilakukan antara lain pembenahan infrastruktur, peningkatan sumber daya manusia, dan penguatan pada regulasi.

Menurut penelitian Azizah dan Ida Farida dengan judul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Polri Super App Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Yang Terintegrasi Di Polda Lampung” memperoleh hasil bahwa belum efektifnya pelayanan pada Aplikasi Polri Super App dikarenakan server yang terkadang tidak lancar dan verifikasi akun yang terlalu rumit sehingga masyarakat enggan menggunakan aplikasi tersebut.

Aplikasi Polri Super App ini terbilang sudah sekitar 2 tahun berjalan, namun masih muncul permasalahan seperti masih minim dan kurangnya sosialisasi aplikasi khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta. Tidak hanya itu, pelaksanaan Polri Super App juga masih terkendala pada minimnya minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Masih kurangnya sosialisasi aplikasi Polri Super App ini menjadikan kurangnya informasi kepada masyarakat tentang aplikasi Polri Super App. Sosialisasi ini sangatlah dibutuhkan agar masyarakat lebih mengenal lagi tentang adanya aplikasi Polri Super App. Pada saat ini sudah dilakukan sosialisasi tetapi baru dilaksanakan di sekolahan dan beberapa media sosial.

Minimnya minat masyarakat ini terjadi karena masyarakat belum mengetahui apa saja layanan yang diberikan dari aplikasi Polri Super App itu sendiri. Sehingga masyarakat masih enggan ketika disuruh menggunakan aplikasi ini. Ada beberapa masyarakat yang sudah mengetahui tentang aplikasi Polri Super App itu tetapi mereka belum tau bagaimana cara mengoperasikan aplikasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas dan permasalahan yang ada, maka penelitian yang peneliti tulis berfokus pada efektivitas penyelenggaraan *e-government* dengan judul “Efektivitas Penyelenggaraan *E-government* Melalui Aplikasi Polri Super App”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah di tulis di atas dan mendapatkan judul penelitian “Efektivitas Penyelenggaraan *E-government* Melalui Aplikasi Polri Super App” bisa diambil rumusan yaitu bagaimana efektivitas penyelenggaraan *e-government* melalui Aplikasi Polri Super App?

C. BATASAN MASALAH

Batasan penelitian ini digunakan untuk membatasi penelitian supaya penelitian tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Penelitian ini dibatasi oleh efektivitas penyelenggaraan *e-government* melalui aplikasi Polri Super App di wilayah POLDA DIY.

D. TUJUAN PENELITIAN TERAPAN

Berdasarkan rumusan masalah yang ditulis, maka tujuan penelitian untuk mengukur tingkat keefektifitas penyelenggaraan *e-government* melalui aplikasi Polri Super App

E. MANFAAT PENELITIAN TERAPAN

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat teoritis sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan efektivitas penerapan *e-government* serta menjadikan pedoman kajian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis yang mampu memberikan pengetahuan lanjut tentang bagaimana mengukur efektivitas penerapan *e-government* melalui aplikasi Polri Super App dan memberikan solusi untuk menjadi bahan evaluasi untuk menjadi lebih baik.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Konsep Pelayanan

Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) Pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi yang holistik dimana kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa menjadi penggerak utama operasional bisnis di sektor publik, layanan berikut ini dianggap baik:

1. Pelayanan terbaik pemerintah kepada pelanggan/pengguna jasa.
2. Pelayanan yang baik apabila ada standar pelayanan.
3. Kami memberikan layanan yang unggul ketika kami melampaui atau memenuhi standar. Dengan tidak adanya standar, Anda dapat memberikan layanan terbaik, termasuk layanan yang setara dengan layanan standar, atau layanan yang berkinerja optimal.
4. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas yang meliputi masyarakat luar dan masyarakat dalam.

B. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk birokrasi publik yang meliputi seluruh kegiatan dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik lainnya. Pelayanan publik berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan institusi publik. Pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memperkuat ikatan pemerintah-warga negara, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Dalam konteks

demokrasi, pelayanan publik membantu menjaga akuntabilitas pemerintah kepada rakyat. Warga negara mempunyai hak untuk menerima informasi yang akurat mengenai kebijakan publik dan menyampaikan keluhan jika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan mereka. Oleh karena itu, pelayanan publik memegang peranan penting dalam pembangunan. Pelayanan publik yang berkualitas berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat, keadilan sosial, dan pembangunan berkelanjutan.

Menurut Light (2018), pelayanan publik merupakan tindakan pemerintah yang memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, tepat waktu, dan berkualitas. Sementara itu, Vandenabeele dkk. (2017) mendefinisikan pelayanan publik sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memenuhi harapan masyarakat secara efektif dan efisien. Berdasarkan pengertian pelayanan publik di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah interaksi antara lembaga publik dengan masyarakat yang bertujuan untuk melindungi hak-haknya dan memenuhi kebutuhannya secara adil, jujur, dan efisien.

C. E-service

Pada hakikatnya, kualitas layanan elektronik merupakan evolusi dari kualitas layanan yang diterapkan pada media elektronik. *E-Service Quality* (juga dikenal sebagai *E-ServQual*) adalah versi baru dari *Service Quality* (*ServQual*). *E-ServQual* dikembangkan untuk mengevaluasi layanan yang disediakan di jaringan Internet. Kualitas layanan elektronik adalah peningkatan fungsionalitas situs web untuk memfasilitasi aktivitas belanja, pembelian, dan penjualan secara efektif dan efisien (Chase, et al., 2006:337)

D. E-Government

1. Pengertian *E-Government*

Menurut Bank Dunia (World Bank) dalam Indrajit (2006:2) definisi e-government merupakan “*electronic government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*” yang berarti *E-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi (seperti jaringan area luas, Internet, dan komputer seluler) oleh lembaga pemerintah untuk menjalin hubungan dengan warga negara, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya. Sedangkan, pengertian *E-Government* menurut Wyld dalam Akadun (2009, h.131) merupakan Pemrosesan teknologi informasi yang digunakan oleh pemerintah untuk mengirimkan,

mendistribusikan, atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas perdagangan dan perizinan untuk tujuan tertentu.

Dari berbagai definisi *e-Government* yang disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa *e-Government* adalah suatu penyelenggaraan *e-Government* yang benar-benar menggunakan teknologi digital dan jaringan internet untuk urusan administrasi dan pemberian pelayanan publik.

2. Prinsip *E-Government*

Untuk melaksanakan e-Government, pemerintah daerah harus menetapkan konsep-konsep e-Government yang mencerminkan prinsip dan karakteristik daerah masing-masing, yang dituangkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Setiap otoritas akan memiliki langkah implementasinya sendiri. Pemerintah pusat dan daerah harus membuat rencana strategis pengembangan e-Government di daerahnya masing-masing. Rencana strategis dengan jelas menguraikan ruang lingkup dan tujuan pengembangan e-Government yang ingin dicapai dalam kondisi saat ini, strategi dan tingkat target yang ditetapkan, dan rencana keputusan pengembangan sumber daya manusia.

Menurut Indrajit (2002, p.11-13), pengembangan visi E-Government yang baik akan didasarkan pada empat prinsip, yaitu:

- 1) Fokus pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
- 2) Membangun lingkungan yang kompetitif.
- 3) Memberikan penghargaan terhadap inovasi dan memberikan ruang kesempatan bagi kesalahan.

4) Tekankan pada pencapaian efisiensi.

3. Jenis *E-Government*

Menurut Indrajit (2006, h.30-32) jenis-jenis e-Government dibagi menjadi 3 kelas utama, yaitu:

- 1) Publikasi, merupakan komunikasi satu melalui internet.
- 2) Interaksi, merupakan interaksi oleh pemerintah dengan mereka yang berkepentingan.
- 3) Transaksi, merupakan interaksi dua arah yang didalamnya terdapat transaksi yang berhubungan dengan uang dari satu pihak lainya (tidak gratis).

4. Manfaat dan Fungsi *E-Government*

Pemanfaatan teknologi digital pada instansi pemerintah untuk mengelola kebijakan dan memberikan layanan sebagai respons terhadap perubahan lingkungan strategis diperlukan untuk memulihkan administrasi publik yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel (Akadun 2009:133).

Adapun 2 fungsi yang dimiliki *e-government*, yaitu:

- 1) Sarana untuk meningkatkan pengendalian internal sebagai sistem pendukung keputusan, seperti sistem pendukung keputusan atau sistem informasi manajemen.
- 2) Meningkatkan pelayanan publik dengan mengotomatisasi layanan yang terhubung secara integral melalui teknologi digital seperti Internet.

Menurut Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2002, h.5) manfaat dari e-Government yaitu berupa:

- 1) Meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah kepada pemangku kepentingan
- 2) Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas.
- 3) Mengurangi biaya administrasi, relasi, dan interaksi.
- 4) Memberikan peluang untuk mendapatkan sumber-sumber penghasilan baru.
- 5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat *up to date*.
- 6) Memperkuat masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya yang terlibat dalam pengembangan kebijakan publik yang setara dan demokratis.

Dari pembahasan di atas, manfaat penerapan e-Government adalah semakin banyak masyarakat yang memiliki akses terhadap informasi, sehingga menjadikan pemerintahan lebih efisien, efektif, dan akuntabel kepada masyarakat. Informasi akan tersedia secara lebih efisien dan efektif, sehingga menciptakan lebih banyak layanan pemerintah yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat..

5. Tujuan *E-Government*

Menurut Akadun (2009:133) Tujuan utama pemanfaatan teknologi informasi pada instansi pemerintah adalah untuk meningkatkan akses persaingan global dan memunculkan berbagai inisiatif transparan untuk meningkatkan kesejahteraan hidup dengan lebih cepat, efisien dan andal. Perkembangan *e-Government* membawa manfaat sebagai berikut:

- 1) Pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Artinya, dengan menggunakan teknologi ini, pemerintah dapat memberikan layanan yang

lebih baik dari sebelumnya karena masyarakat dapat mengakses informasi yang mereka butuhkan 24 jam melalui internet.

- 2) Meningkatkan hubungan antara pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat. Keterbukaan akan meningkatkan hubungan antar berbagai pihak karena transparansi informasi yang diberikan oleh lembaga pemerintah melalui *e-Government* diharapkan dapat menghilangkan sentimen ketidakpercayaan dan ketakutan terhadap pemerintah di antara semua pihak.
- 3) Memperkuat masyarakat dengan informasi yang mudah didapat. Dengan kemajuan *e-Government*, masyarakat kini dapat dengan mudah memperoleh gambaran mengenai pemerintahan daerah dan berbagai informasi terkait pembangunan daerah di website mereka.
- 4) Penyelenggaraan pemerintahan lebih efisien. Artinya, pemerintah dapat menggunakan teknologi digital untuk dengan mudah mendistribusikan berbagai tugas dan instruksi baru kepada seluruh pegawai, seperti melalui email..

E. Faktor Penentu Kesuksesan Dan Kegagalan E-Government

Pengenalan *e-Government* di lembaga-lembaga publik tidak bisa dihindari. Oleh karena itu, perlu ditegaskan sejak awal bahwa diperlukan persiapan yang matang untuk mencapai tujuan pelayanan publik secara efektif dan efisien melalui pemanfaatan sistem informasi. Karena banyak faktor, penerapan *e-Government* belum berkembang seperti yang diharapkan. Saat ini peraturan mengenai *e-Government* sudah relatif lengkap. Salah satunya adalah pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan

Instruksi Presiden (INPRS) No 3 tentang Strategi Pengembangan *e-Government* strategi utamanya adalah:

- 1) Mengembangkan sistem pelayanan yang handal dan terjangkau bagi masyarakat
- 2) Mengembangkan sistem dan alur kerja manajemen pemerintah pusat dan daerah secara komprehensif.
- 3) Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.
- 4) Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
- 5) Mengembangkan talenta pemerintah dan meningkatkan literasi elektronik masyarakat.
- 6) Pelaksanaan pembangunan secara sistematis melalui langkah-langkah yang realistis dan terukur.

Bahwa parameter-parameter yang dituangkan dalam Inpres ini tetap bersifat generik dalam penerapannya dan dapat ditafsirkan secara berbeda oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah. Namun, bagi entitas sektoral yang melaksanakan kegiatan yang sangat terspesialisasi, sebagian besar isi rekomendasi luas ini harus diterjemahkan ke dalam istilah teknis berdasarkan kebutuhan mereka. Karena kebutuhan setiap instansi pemerintah berbeda-beda, begitu pula dengan rencana pengembangan e-Government yang diterapkan.

Ungkapan “e-Government” mengacu pada komputerisasi dan pengembangan sistem informasi manajemen berbasis komputer. Kumorotomo (2009:5) mendefinisikan e-Government sebagai penggunaan perangkat lunak

HTTP (*Hypertext Transfer Protocol*) dan HTML (*Hypertext Medium Language*) untuk menjamin integritas data dan informasi antar lembaga pemerintah melalui Internet.

Selanjutnya faktor kegagalan dan kesuksesan pengembangan *e-government* di Indonesia tidak selalu terkait dengan ketersediaan teknologi informasi. Azis dalam Kumorotomo (2009:7) menjelaskan masalah pokok aplikasi *e-government* terletak pada keterkaitan antara masalah pengembangan infrastruktur, kepemimpinan dan budaya masyarakat lokal.

1) Infrastruktur

Ketersediaan teknologi merupakan faktor penting dalam pengembangan *e-Government*, namun tidak semua daerah atau daerah di pusat memiliki infrastruktur yang mendukung penerapan *e-Government* itu sendiri sehingga menimbulkan kesenjangan digital. Oleh karena itu, pemerintah perlu mempersiapkan secara matang kebutuhannya dan mendukung pengembangan *e-Government* agar sistem pelayanan yang diberikan oleh *e-system* dapat berfungsi secara optimal dan tidak menimbulkan ketimpangan.

2) Kepemimpinan

Mendukung terwujudnya *e-Government* memerlukan komitmen yang kuat dari para pemimpin baik di tingkat pusat maupun daerah, baik dalam penyusunan peraturan terkait dan alokasi anggaran, maupun dalam penerapan *e-Government* itu sendiri secara konsisten.

3) Budaya

Budaya merupakan elemen fundamental yang memerlukan komitmen kuat terhadap perubahan. Faktor budaya di sini mengacu pada masyarakat yang rendah minat dan rendahnya dukungan terhadap penggunaan *e-Government*. Ada banyak kekhawatiran dan ketakutan di kalangan pejabat pemerintah, yang percaya bahwa kemunculan aplikasi *e-Government* akan membahayakan pekerjaan dan jabatan mereka. Faktor budaya muncul karena sikap dan cara berpikir yang sempit tersebut.

F. Aplikasi

Pada dasarnya aplikasi merupakan alat bantu untuk mempermudah pekerjaan manusia, yang akan disesuaikan dengan kebutuhan dan keluaran yang diinginkan. Menurut (Hartono, 2010) Aplikasi adalah penggunaan instruksi dalam komputer yang dikonfigurasi untuk memungkinkan komputer mengubah input menjadi output.. Sedangkan menurut (Supriyanto, 2005) adalah suatu program yang mempunyai aktivitas pemrosesan perintah yang diperlukan untuk melaksanakan permintaan pengguna dengan permintaan tertentu. Menurut (Simamarta, 2006) adalah program atau sekelompok program yang dirancang untuk digunakan oleh pengguna akhir (*end user*).

Kita dapat menyimpulkan bahwa aplikasi ini adalah alat yang memungkinkan pengguna akhir untuk menjalankan instruksi atau instruksi yang diberikan untuk mengubah masukan menjadi hasil yang diinginkan pengguna akhir. Yang dapat menggunakan berbagai bahasa pemrograman

untuk membuat aplikasi yang dapat diimplementasikan pada desktop atau berbasis web. Contoh bahasa pemrograman yang dapat diterapkan pada aplikasi desktop adalah Java dan untuk aplikasi web PHP. Tentu saja desktop dan web based masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangannya masing-masing.

G. Aplikasi POLRI Super App

Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) mengembangkan aplikasi Polri Super App yang memberikan berbagai layanan dan informasi kepada masyarakat secara terintegrasi, seperti pengurusan SIM, STNK, pembuatan SKCK online dan informasi terkait e-tiket, informasi daerah rawan. , DUMAS (pengaduan masyarakat), dan sebagainya. Aplikasi ini berfungsi sebagai pusat informasi, menyediakan akses ke banyak layanan Polri. Program "Polri Super App" memungkinkan Anda mengakses berbagai layanan dan informasi kepolisian dengan lebih nyaman dan cepat dari ponsel cerdas Anda. Tujuan utama dari aplikasi ini adalah untuk meningkatkan pelayanan publik, mempererat hubungan Polri dengan masyarakat setempat, serta meningkatkan keamanan dan kenyamanan masyarakat secara keseluruhan. Berikut beberapa fitur yang ditawarkan oleh Polri Super App::

- 1) Pemberitahuan Keselamatan: Aplikasi ini menyampaikan informasi dan pemberitahuan keselamatan publik terkini, seperti kejahatan terkini, wilayah berisiko tinggi, dan peringatan dini bencana alam.

Pengguna dapat menerima notifikasi langsung dari aplikasi dan tetap mendapatkan informasi terkini tentang lingkungan sekitar.

- 2) Informasi Polisi: Aplikasi ini berisi informasi lengkap tentang polisi, termasuk profil polisi setempat, nomor darurat, daftar nama, dan alamat kantor polisi terdekat. Pengguna dapat dengan mudah mencari informasi kontak dan mencapai lokasi pilihan mereka.
- 3) Permohonan Pelayanan: Pengguna dapat mengajukan permintaan berbagai layanan kepolisian, termasuk pengumpulan persetujuan, izin polisi, dan laporan harta benda yang hilang. Perangkat lunak ini menyederhanakan proses aplikasi dengan memungkinkan pengguna mengisi formulir secara digital dan melacak status aplikasi mereka.
- 4) Pusat Bantuan: Aplikasi ini memiliki pusat bantuan tempat pengguna dapat mengajukan pertanyaan, memberikan masukan, dan melaporkan masalah teknis pada aplikasi.
- 5) Informasi Publik: Pengguna mendapatkan akses ke berbagai informasi penegakan hukum publik, seperti inisiatif pencegahan kejahatan, informasi lalu lintas, peraturan polisi, dan rekomendasi keselamatan. Hal ini berfungsi untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang masalah kepolisian dan keamanan.

H. Efektivitas

Menurut Effendy (2008:14) efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan. Efektivitas

merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Dikatakan efektif apabila tujuan ataupun sasaran tercapai sesuai dengan yang telah ditentukan. Pengertian tersebut sesuai dengan pendapat Mahmudi (2015:92) yang menyatakan bahwa efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Selain itu, Kurniawan (2005:109) mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Duncan dalam Steers (2012:53) mengemukakan ukuran efektivitas dalam pengukuran efektivitas program, baik program yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah maupun swasta terdiri dari 3 (tiga) aspek yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Efektivitas Menurut definisi sebelumnya, indikator efektivitas mengacu pada pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan apa yang direncanakan. Setiap bisnis atau institusi berusaha untuk mencapai tujuannya. Tujuan suatu lembaga adalah menyelesaikan seluruh kegiatannya seefisien mungkin, yang dapat tercapai apabila didukung oleh variabel-variabel yang mendorong efektivitas. Menurut Kurniawan (2005: 109), efikasi adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas, fungsi (operasional, kegiatan program, atau misi) suatu organisasi tanpa menjadi tertekan atau tegang sepanjang implementasi.

I. Indikator Efektivitas

Teori efektivitas menurut Duncan dalam Steers (2012:53), sebagai berikut:

1) Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan, yaitu keseluruhan upaya harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun tahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari indikator, yaitu kurun waktu pencapaian ditentukan, pencapaian sasaran sebagai target konkrit dan dasar hukum. Dalam indikator pencapaian tujuan peneliti mempertanyakan apakah dengan diterapkannya Aplikasi Polri Super (App) dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan apakah ada hambatan baik dari sistem/pengguna Aplikasi Polri Super (App) kepada para informan.

2) Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melakukan kegiatan dari program kerja yang telah disepakati dan mengadakan sosialisasi dengan pihak lain. Integrasi terdiri dari indikator, yaitu prosedur dan proses sosialisasi. Dalam indikator integrasi peneliti mempertanyakan sosialisasi penggunaan Aplikasi Polri Super (App) dan proses pengawasan sosialisasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada para informan.

3) Adaptasi

Adaptasi yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari indikator, yaitu peningkatan kemampuan dan sarana dan prasarana. Dalam indikator adaptasi peneliti mempertanyakan adaptasi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Polri Super (App) kepada para informan.

J. Efektivitas Pemanfaatan Teknologi

Setelah melakukan penelitian dengan Teknik Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi yang dilakukan dengan beberapa informan diperoleh hasil penelitian dan pembahasan yang terkait dengan identifikasi masalah dan rumusan masalah penelitian dengan menggunakan teori efektivitas menurut Duncan dalam Steers (2012:53).

Dengan melihat efektivitas pemanfaat teknologi tersebut dapat dilihat bagaimana dampak positifnya setelah adanya aplikasi tersebut, dapat membantu proses berjalan sebuah instansi saat membantu masyarakat yang sedang membutuhkan bantuan dari mereka. Dengan adanya sebuah instansi dapat memanfaatkan kemajuan zaman, dengan membuat sebuah teknologi yang bernama aplikasi untuk mempermudah urusan yang berhubungan dengan Masyarakat, sudah menjadi manfaat yang secara tidak langsung membantu bagaimana Masyarakat dapat mengenal teknologi modern yang berupa sebuah aplikasi, sekarang tinggal bagaimana para instansi tersebut memperkenalkan bagaimana aplikasi tersebut dapat bekerja sesuai kebutuhan mereka yang diinginkan. Agar tercapai tujuan dari sebuah efektivitas aplikasi tersebut.

Aplikasi dapat dikatakan berjalan sesuai target atau memenuhi unsur efektivitas tergantung dari bagaimana sebuah aplikasi tersebut berjalan, bagaimana perbandingan antara sebelum adanya aplikasi tersebut dan sesudah adanya aplikasi tersebut, apakah terdapat perubahan yang dapat memberikan dampak positif terhadap sebuah instansi.

K. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka, dalam penelitian ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1) Hasil penelitian Ramdani (2018)

Penelitian Ramdani (2018) yang berjudul “*Analisis Efektivitas Pelaksanaan E-government Di Tingkat Kelurahan*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana memahami efektivitas penerapan e-kelurahan di Kantor Desa Rancasari Kecamatan Majahlega Kota Bandung, serta untuk mengetahui dan memahami tantangan-tantangan yang dihadapi selama proses penerapannya. Berdasarkan temuan penelitian ini, E-kelurahan Kota Bandung merupakan inisiatif inovatif dan imajinatif yang telah diterapkan di 151 kecamatan se-Kota Bandung. Beberapa kecamatan sudah berhasil menerapkan e-kelurahan, namun ada pula yang belum memanfaatkan e-kelurahan secara maksimal, seperti Kecamatan Manjahlega.

Meskipun penerapan E-Kelurahan sudah berlangsung di Desa Manjahlega, namun belum semua jenis fitur layanan akan tersedia dalam aplikasi E-Kelurahan. Meskipun E-Kelurahan meningkatkan akurasi kinerja pelayanan dan mengurangi waktu pelayanan, penerapan E-Kelurahan tidak sesuai dengan kesiapan peralatan kecamatan dan jenisnya masih ada. Sebuah layanan yang dijalankan secara manual. Kendala yang dihadapi Kecamatan Manjarega dalam penerapan E-Kelurahan adalah keterbatasan sumber daya manusia, baik dari segi jumlah maupun pemahaman terhadap peralatan operasional E-Kelurahan. Selain itu, dari sisi regulasi, belum ada peraturan daerah yang mengatur E-Kelurahan di Kota Bandung, serta belum optimalnya sinergi koordinasi kecamatan dan kelurahan. Lebih lanjut, aspek kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat memberikan manfaat bagi pemerintah sebagai penyelenggara *e-Government*, sehingga meningkatkan keberlanjutan *e-Government* di daerah.

2) Hasil penelitian Harvin Raslin, dkk (2021)

Penelitian Harvin Raslin, dkk (2021) yang berjudul “*Efektivitas Penggelaran Sistem Elektronik Manajemen Penyidik (E-MP) Reskrim Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima POLRI*”. Penelitian ini menggunakan metode campuran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas penggelaran sistem elektronik manajemen penyidikan (e-MP) dalam mewujudkan pelayanan prima Polri dengan maksud dan tujuan untuk meningkatkan efektivitas

pergelarannya dari aspek kondisi sumber daya manusia, dukungan sarana dan prasarana serta mengetahui faktor- faktor kendala pergelarannya. Hasil dari penelitian ini adalah Dari hasil pengukuran SUS dan NPS (tingkat penerimaan dan kepuasan penyidik terhadap e- MP yang masih rendah) didapatkan petunjuk bahwa penyidik belum memiliki kesadaran akan pentingnya penggunaan e-MP. Hal ini disebabkan oleh beberapa aspek yaitu aspek sumber daya manusia (SDM) dan aspek sarana prasarana.

3) Hasil penelitian I Made Jayamuna (2023)

Penelitian yang berjudul “*Sistem Pelayanan Kepolisian Melalui Aplikasi Polri Super App Di Polda Lampung Sebagai Inovasi Pelayanan Publik*” Sebagai inovasi pelayanan publik, Polda Lampung memanfaatkan aplikasi Polri Super App untuk membahas sistem pelayanan kepolisian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana aplikasi Super App Polri Polda Lampung memfasilitasi inovasi pelayanan. Teori penelitian ini didasarkan pada teori atribusi inovasi Rogers. Teori ini mengandalkan lima metrik: keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan pengujian, dan kemampuan observasi. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa penerapan inovasi pelayanan kepolisian melalui aplikasi Polri Super App di Polda Lampung sukses besar, dengan keempat dari lima indikator

penilaian menunjukkan hasil yang baik. Hanya indeks kompleksitas yang turun karena berbagai permasalahan. Permasalahan yang dihadapi oleh pengguna Gen Z, serta masalah server dan pemeliharaan yang menyebabkan aplikasi Police Super App tidak dapat digunakan selama beberapa waktu, masih belum dapat diperbaiki.

4) Hasil penelitian Azizah dan Ida Farida (2024)

Penelitian yang berjudul ” Efektivitas Penggunaan Aplikasi Polri Super App Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Yang Terintegrasi Di Polda Lampung” mengkaji efektivitas Super App Polri. Polri Super App merupakan aplikasi yang khusus dibangun Polri untuk masyarakat agar dapat lebih cepat dan mudah dalam memberikan pelayanan istimewa dari aparat kepolisian yang ada dengan menggunakan smartphone. Masyarakat dapat memanfaatkan program ini untuk mengurus Surat Izin Mengemudi, mendaftarkan kendaraan, membuat SKCK online, mendapatkan informasi e-tiket, mengetahui lokasi rawan, dan mengajukan DUMAS (pengaduan masyarakat). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Kendala pada Aplikasi (Aplikasi) Super Polri antara lain server tidak selalu lancar, dan terlalu banyak kendala dalam verifikasi akun sehingga membuat masyarakat ragu untuk menggunakan Aplikasi, terutama yang bermasalah bagi pengguna Gen Z. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji efektivitas penggunaan Super Aplikasi Polri (App) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terpadu di Polda Lampung.

Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan penggunaan Aplikasi (App) Super Police dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terpadu yang diberikan oleh Polda Lampung. Hasil penelitian ini didapatkan belum efektifnya pelayanan pada Aplikasi

Peneliti	Tahun	Judul	Metode	Hasil
Ramdani	2018	<i>Analisis Efektivitas Pelaksanaan E-government Di Tingkat Kelurahan</i>	Kualitatif	Hasil penelitian menemukan bahwa E-Kelurahan Kota Bandung merupakan program inovatif dan visioner yang dilaksanakan di 151 kecamatan di Kota Bandung. Meskipun E-Kelurahan telah berhasil diterapkan di beberapa kecamatan, namun masih ada beberapa kecamatan yang belum mampu memanfaatkan aplikasi ini secara maksimal, seperti yang terjadi di Kecamatan Manjarega. Meskipun penerapan E-Kelurahan sudah berlangsung di Desa Manjahlega, namun belum semua jenis fitur layanan akan tersedia dalam aplikasi E-Kelurahan.
Raslin	2021	<i>Efektivitas Penggelaran Sistem Elektronik Manajemen Penyidik (E-MP) Reskrim Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima POLRI</i>	Campuran	Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut terdapat bukti dari pengukuran SUS dan NPS (penerimaan dan kepuasan peneliti terhadap e-MP masih rendah) bahwa peneliti belum menyadari pentingnya e-MP secara operasional. Hal ini didorong oleh beberapa aspek yaitu aspek sumber daya manusia (SDM) dan aspek peralatan dan infrastruktur.

Jayamuna	2023	<i>Sistem Pelayanan Kepolisian Melalui Aplikasi Polri Super App Di Polda Lampung Sebagai Inovasi Pelayanan Publik</i>	Kualitatif	<p>Penelitian ini mendeskripsikan Sistem Pelayanan Polisi melalui aplikasi Polri Super App di Polda Lampung sebagai Inovasi Pelayanan Publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi inovasi pelayanan melalui aplikasi Polri Super App yang diperkenalkan oleh Polda Lampung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada teori atribut inovasi Rogers. Teori ini menggunakan lima metrik evaluasi: Keunggulan Relatif, Kompatibilitas, Kompleksitas, Testabilitas, dan Observabilitas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan studi literatur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi inovasi pelayanan kepolisian melalui aplikasi Polri Super App di Polda Lampung sudah sangat berhasil, dengan keempat dari lima indikator penilaian menunjukkan hasil yang positif. Hanya indeks kompleksitas yang diturunkan karena beberapa masalah. Permasalahan bagi pengguna Gen Z, permasalahan server dan maintenance yang menyebabkan aplikasi Polri Super App tidak dapat diakses selama beberapa waktu belum teratasi.</p>
----------	------	---	------------	--

Azizah, Ida Farida	2024	<p><i>Efektivitas Penggunaan Aplikasi Polri Super App Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Yang Terintegrasi Di Polda Lampung</i></p>	Kualitatif	<p>Polri Super (App) merupakan sebuah aplikasi yang dirancang khusus oleh Polri untuk masyarakat agar lebih cepat dan mudah dalam melaksanakan pelayanan prima dari kepolisian yang ada hanya dengan menggunakan smartphone. Melalui aplikasi ini masyarakat dapat mengakses layanan seperti pengurusan SIM, STNK, pembuatan SKCK online, informasi terkait E-Tilang, informasi daerah rawan hingga DUMAS (pengaduan masyarakat). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Hambatan dari Aplikasi Polri Super (App) adalah karena, server yang kadang tidak lancar, dan terdapatnya hambatan verifikasi akun yang terlalu rumit sehingga masyarakat enggan menggunakan Aplikasi tersebut, masalah pengguna di bawah Gen Z. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui efektivitas penggunaan Aplikasi Polri Super (App) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terintegrasi di Polda Lampung. Untuk mengetahui aspek pendukung dan aspek penghambat penggunaan Aplikasi Polri Super App dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terintegrasi di Polda Lampung. Hasil penelitian ini didapatkan belum efektifnya</p>
--------------------	------	---	------------	--

				pelayanan pada Aplikasi Polri Super App dikarenakan masih terkendala jaringan.
--	--	--	--	--

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Tipe Penelitian

1) Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menganalisis urutan operasi, formula resep, makna berbagai konsep, karakteristik barang dan jasa, gambar, gaya, praktik budaya, model fisik artefak.

Selain itu, Sugiyono (2018) penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang didasarkan pada filosofi post-positivisme. Digunakan untuk mempelajari keadaan benda alam, peneliti sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data secara induktif atau kualitatif, dan hasilnya: Penelitian kualitatif berfokus pada makna daripada generalisasi.

Penelitian ini dipilih untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan khususnya mengenai efektivitas penggunaan aplikasi “Polri Super App” dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terintegrasi.

2) Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif yaitu Prosedur pemecahan masalah yang menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian pada saat ini dari sudut pandang manusia, organisasi, sosial, atau lainnya berdasarkan fakta yang dapat diamati atau apa adanya.

B. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2017: 225), data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari Responden mengenai topik penelitian sebagai data primer (Sugiyono, 2017: 225). Maka dari itu, peneliti melakukan observasi dan wawancara secara langsung mengenai penerapan *E-Government* melalui Aplikasi Polri Super App di wilayah kerja POLDA DIY.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2017 : 225), data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui pihak lain, website maupun melalui dokumen yang ada di POLDA DIY

1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian karena itu seorang peneliti harus terampil dalam pengumpulan data agar mendapatkan data yang valid. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperoleh.

1) Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung dari dekat terhadap fenomena objek yang terjadi atau yang diteliti, sehingga memungkinkan untuk memperoleh gambaran dari fenomena yang sulit diperoleh dari orang-orang yang dijadikan sumber data menurut Creswell dalam Sugiyono (2014:14). Peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada subjek penelitian yang berhubungan dengan Penerapan *E-Government* melalui Aplikasi Polri Super App

2) Wawancara

Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh dua belah pihak, yakni antara peneliti yang mengajukan sebuah pertanyaan dan responden yang memberikan jawaban dari pertanyaan tersebut. Wawancara dilakukan bersama Briptu Djumadi Ragil Hartono dan Bripda Ichsan Putra Agung Galistan selaku Pemegang Aplikasi untuk memperoleh keterangan dan informasi yang mendalam tentang Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi Polri Super App

Menurut Sugiyono (2018: 467) jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*, dimana wawancara semi terstruktur dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas dibandingkan wawancara terstruktur namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat.

3) Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari dokumen yang berarti barang-barang tertulis, jadi dokumentasi adalah suatu teknik dimana data diperoleh dari dokumen yang ada pada benda-benda tertulis, buku-buku yang berkaitan dengan objek penelitian. Tujuan digunakan metode ini untuk memperoleh data dari hasil laporan dan keterangan-keterangan secara tertulis, tergambar, terekam ataupun tercetak seperti foto dan dokumen yang berhubungan mengenai Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi Polri Super App

C. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah langkah selanjutnya dalam pengelolaan data dan melibatkan pengumpulan, manipulasi, dan penggunaan data dengan cara memecahkan masalah yang diangkat dengan menyusun hasil penelitian. Model ini memiliki tiga komponen utama. Menurut Miles dan Huberman dalam sugiyono (2012:92-99) ketiga komponen tersebut yaitu:

1) Reduksi Data

Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi (Miles dan Huberman, 2007: 16).

2) Penyajian Data

Penyajian Data Menurut Rijali (2018:94), penyajian data merupakan kegiatan menyusun kumpulan informasi, sehingga dapat dilakukan penarikan kesimpulan. Setelah penulis memilih data sesuai dengan

kebutuhan, langkah selanjutnya yang dilakukan yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian teks naratif

3) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan berarti meninjau secara terus-menerus sepanjang proses penelitian, mulai dari awal kunjungan ke lokasi penelitian hingga pengumpulan data. Kesimpulan yang diambil merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil Tindakan. Dalam penelitian ini peneliti berupaya menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan, persamaan, dan persamaan yang disajikan dalam kesimpulan.

D. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam pelaksanaan penelitian ini, untuk teknik pemeriksaan keabsahan data maka penulis menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah sebuah Teknik pengumpulan data yang mempersatukan data-data yang telah didapat dari berbagai macam Teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Menurut Sugiyono (2012;373) terdapat tiga bentuk triangulasi dalam menentukan keabsahan data yaitu:

1) Triangulasi Sumber

Digunakan untuk melakukan pengecekan atau pengujian kredibilitas data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

Sehingga dalam penelitian yang diteliti oleh penulis. Penulis memilih menggunakan metode triangulasi sumber, guna melaksanakan pengambilan data yang dilakukan dengan cara wawancara, observasi, serta dokumentasi yang akan dilaksanakan secara langsung oleh penulis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum tentang Efektivitas Aplikasi Super App

Pengertian efektivitas menurut Mahmudi (2015:92), merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Selain itu, Menurut H. Emerson yang dikutip Soewarno Handyaningrat (1996:15) menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Polri Super App adalah aplikasi yang khusus dikembangkan oleh kepolisian untuk memungkinkan masyarakat mendapatkan pelayanan kepolisian terbaik dengan lebih cepat dan mudah menggunakan media ponsel pintar. Selain itu, sesuai Peraturan Kapolri Nomor 4 Tahun 2022 Nomor 1 Tahun 2022 yang menjadi landasan interoperabilitas data Polri, juga dengan mudah meluncurkan aplikasi Polri Super App yang memungkinkan pengguna berkomunikasi antar sistem elektronik yang saling berinteraksi dapat dipertukarkan. Kita bisa melakukan itu satu sama lain. Aplikasi Polri Super App mudah digunakan. Pengguna cukup mengunduh aplikasi Polri Super App di ponsel pintarnya, baik yang menggunakan ponsel pintar berbasis Android maupun ponsel pintar berbasis ios.

Hasil Pra-riset yang peneliti lakukan di Polda DIY diperoleh data bahwa Polri Super App merupakan aplikasi yang dirancang sebagai pusat informasi dan akses ke berbagai layanan yang disediakan oleh POLRI. Selain itu, peneliti juga

memperoleh data perbandingan pengguna aplikasi yang terverifikasi dengan jumlah penduduk di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut:

Tabel 1

Data Pengguna Aplikasi Polri Super App

Rekapitulasi Pengguna Aplikasi Polri Super App Terverifikasi Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta	
Jumlah Penduduk DIY 2024	4.126.444
Total Pengguna Aplikasi Polri Super App	19.606

Sumber: Polda DIY 2024 & BPS Provinsi DIY

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa perbandingan jumlah pengguna aplikasi dengan jumlah penduduk di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta masih sangat jauh. Hal itu bisa disebabkan karena kurangnya sosialisasi POLDA DIY tentang tujuan dan manfaat Aplikasi Super App ke masyarakat di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta atau hal itu bisa terjadi karena tingkat antusias masyarakat yang masih rendah. Dengan begitu, aplikasi yang diharapkan mampu untuk meningkatkan pelayanan POLDA DIY dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara *online* belum berjalan secara maksimal sesuai dengan tujuan dari terbentuknya Aplikasi Super App tersebut.

B. Deskripsi Variabel dan Hasil Penelitian

1) Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan, dan kinerja secara keseluruhan, harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, untuk menjamin tercapainya tujuan

akhir, perlu dilakukan tahapan dalam arti kemajuan pencapaian bagian itu secara bertahap, dan bertahap dalam arti periodisasi. Pencapaian suatu tujuan terdiri dari indikator-indikator seperti penentuan jangka waktu pencapaian tujuan, pencapaian tujuan sebagai tujuan tertentu, dan dasar hukum.

Tujuan Aplikasi Polri Super (App) ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, hal itu ditegaskan dalam hasil wawancara dengan Bripda Ichsan Putra Agung Gaulistan selaku pemegang aplikasi di POLDA DIY yang mengatakan:

“Dengan diterapkannya Aplikasi Polri Super App diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik karena masyarakat mempunyai kemudahan jika ingin melakukan pengaduan dll”.

Hal itu juga ditegaskan oleh Briptu Djumadi Ragil Hartono:

“Latar belakang Polda DIY membuat pengaduan online adalah agar masyarakat mudah untuk melaporkan segala bentuk gangguan keamanan yang terjadi di sekitarnya. Aplikasi ini tentu dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena di dalam SuperApp ada fitur pengisian survey kepuasan pengguna, hal itu juga meningkatkan kualitas pelayanan publik”

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan atau pengguna aplikasi, masyarakat mampu memperoleh kemudahan dalam mendapatkan pelayanan seperti yang dijelaskan oleh Rosyid Afandi selaku pengguna aplikasi:

“Super app sangat membantu dalam kemajuan teknologi saat ini. Masyarakat mendapatkan pelayanan seperti SKCK (Pembuatan SKCK online), SIM (Pembuatan SIM baru dan perpanjangan SIM online), KTA Satpam (Pembuatan Kartu keanggotaan Satpam online), SP2HP (Layanan informasi perkembangan perkara), E-Tilang (Layanan pengurusan tilang online), Pajak Kendaraan (Layanan pajak kendaraan online), Izin Keramaian (Layanan perizinan untuk pengadaan acara yang melibatkan

orang banyak), PROPAM/DUMAS (Layanan Pengaduan Online), Izin Senjata Api (Perizinan untuk kepemilikan senjata api), 110 (Layanan call center kepolisian untuk pengaduan masyarakat)”

Dalam hasil wawancara dengan Bripda Ichsan Putra Agung Gaulistan dan Briptu Djumadi Ragil Hartono selaku pemegang Aplikasi di POLDA DIY mengatakan bahwa Aplikasi Polri Super (App) memberikan dampak langsung terhadap masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta.

“Dampak langsung penggunaan SuperApp adalah masyarakat lebih mudah mengakses pelayanan dalam kepolisian secara online, dan mempersingkat waktu pelayanan” (Bripda Ichsan Putra Agung Gaulistan),

“Dampak langsung dari program sistem Aplikasi Polri Super App terhadap masyarakat DIY adalah masyarakat dipermudah untuk menerima layanan Polri seperti pembuatan SKCK, Pengaduan, dan Monitoring pengaduan.” (Briptu Djumadi Ragil Hartono)

Disisi lain, Aplikasi Polri Super (App) juga memiliki hambatan dalam pelaksanaannya dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal itu diungkapkan oleh pemegang aplikasi di POLDA DIY, dan pengguna aplikasi secara langsung. Menurut Bripda Ichsan Putra Agung Gaulistan:

“faktor penghambat kemungkinan belum semua fitur bisa di akses di Super App, karena masih dalam tahap penyempurnaan”.

Selain itu dari sisi pengguna aplikasi, menurut Dyah Amalia menjelaskan bahwa terdapat hambatan dalam menggunakan aplikasi tersebut ketika melakukan proses verifikasi dan penginputan data diri pada aplikasi Super App:

“Untuk hambatanya pada saat melakukan proses verifikasi masih lama dan kadang server eror pada saat penginputan data. Server juga sering down tiba tiba”

2) Integrasi

Integrasi merupakan ukuran tingkat kemampuan suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatan berdasarkan program kerja yang disepakati dan menjalin kontak dengan pihak lain. Integrasi terdiri dari indikator prosedur dan proses sosialisasi.

Dalam indikator integrasi peneliti mempertanyakan kepada pihak pemegang aplikasi yaitu Bripda Ichsan Putra Agung Gaulistan dan Briptu Djumadi Ragil Hartono tentang sosialisasi penggunaan Aplikasi Polri Super (App) dan proses pengawasan sosialisasi yang dilakukan oleh POLDA DIY serta melakukan wawancara dengan beberapa pengguna aplikasi tentang antusias masyarakat mengenai Aplikasi Super App.

“Untuk menunjang program tersebut Polri melakukan sosialisasikan kepada masyarakat, supaya masyarakat lebih jelas dan paham tentang penggunaan dan manfaat SuperApp”. (Bripda Ichsan Putra Agung Gaulistan,)

“Yang sudah dilakukan dalam sosialisasi ke masyarakat DIY adalah Polri sudah melakukan Sosialisasi ke masyarakat melalui kelurahan, kecamatan, tempat umum dan melalui media sosial”. (Briptu Djumadi Ragil Hartono)

Bripda Ichsan Putra Agung Gaulistan juga menjelaskan bagaimana komitmen POLRI dalam menjalankan program Aplikasi Super App ini dengan menyatakan:

“Komitmen Polri untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan memberikan yg terbaik kepada masyarakat. Adanya SuperApp, masyarakat jadi lebih mudah untuk mengakses pelayanan pada Polri. Polda DIY berkomitmen akan terus menangani pengaduan dengan sebaik mungkin, supaya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat pada Polri”.

3) Adaptasi

Adaptasi yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari indikator, yaitu peningkatan kemampuan dan sarana dan prasarana. Dalam indikator adaptasi peneliti ingin mengetahui adaptasi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Polri Super (App), salah satunya melalui hasil wawancara dengan Syifaus Salsabila dan Adib Naufal sebagai pengguna aplikasi:

“Dengan semakin berkembangnya tik dalam masyarakat dan juga terbatasnya waktu yang dimiliki oleh setiap individu, adanya aplikasi polri super app ini bisa membantu dalam memenuhi kepentingan masyarakat atas layanan kepolisian RI”. (Syifaus Salsabila)

”Masyarakat mampu beradaptasi dengan baik melalui aplikasi polri super app dan mempermudah dalam hal pelaporan, namun juga tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat masyarakat yang masih belum melek teknologi karena keterbatasan intelektual hingga ekonomi sehingga susah bahkan tidak mampu beradaptasi dengan perubahan era digital menggunakan Aplikasi Polri Super App”. (Adib Naufal)

C. Hasil Pembahasan

TABEL 3
Hasil Wawancara

Indikator	Narasumber	Pembahasan
Pencapaian Tujuan	Pemegang Aplikasi Polri Super App di Polda DIY	<p><i>“Dengan diterapkannya Aplikasi Polri Super App diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik karena masyarakat mempunyai kemudahan jika ingin melakukan pengaduan dll”.</i> (Bripda Ichsan Putra Agung Gaulistan)</p> <p><i>“Latar belakang Polda DIY membuat pengaduan online adalah agar masyarakat</i></p>

	<p><i>mudah untuk melaporkan segala bentuk gangguan keamanan yang terjadi di sekitarnya. Aplikasi ini tentu dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena di dalam SuperApp ada fitur pengisian survey kepuasan pengguna, hal itu juga meningkatkan kualitas pelayanan publik” (Briptu Djumadi Ragil Hartono)</i></p> <p><i>Rosyid Afandi selaku pengguna aplikasi: “Super app sangat membantu dalam kemajuan teknologi saat ini. Masyarakat mendapatkan pelayanan seperti SKCK (Pembuatan SKCK online), SIM (Pembuatan SIM baru dan perpanjangan SIM online), KTA Satpam (Pembuatan Kartu keanggotaan Satpam online), SP2HP (Layanan informasi perkembangan perkara), E-Tilang (Layanan pengurusan tilang online), Pajak Kendaraan (Layanan pajak kendaraan online), Izin Keramaian (Layanan perizinan untuk pengadaan acara yang melibatkan orang banyak), PROPAM/DUMAS (Layanan Pengaduan Online), Izin Senjata Api (Perizinan untuk kepemilikan senjata api), 110 (Layanan call center kepolisian untuk pengaduan masyarakat)”</i></p> <p><i>“Dampak langsung penggunaan SuperApp adalah masyarakat lebih mudah mengakses pelayanan dalam kepolisian secara</i></p>
--	--

		<p><i>online, dan mempersingkat waktu pelayanan” (Bripda Ichsan Putra Agung Gaulistan)</i></p> <p><i>“Dampak langsung dari program sistem Aplikasi Polri Super App terhadap masyarakat DIY adalah masyarakat dipermudah untuk menerima layanan Polri seperti pembuatan SKCK, Pengaduan, dan Monitoring pengaduan.” (Briptu Djumadi Ragil Hartono)</i></p> <p>Menurut Bripda Ichsan Putra Agung Gaulistan: <i>“faktor penghambat kemungkinan belum semua fitur bisa di akses di Super App, karena masih dalam tahap penyempurnaan”.</i></p> <p>(Dyah Amalia) <i>“Untuk hambatannya pada saat melakukan proses verifikasi masih lama dan kadang server eror pada saat penginputan data. Server juga sering down tiba tiba”</i></p>
Integrasi	Pemegang Aplikasi Polri Super App di Polda DIY	<p><i>“Untuk menunjang program tersebut Polri melakukan sosialisasikan kepada masyarakat, supaya masyarakat lebih jelas dan paham tentang penggunaan dan manfaat SuperApp”.</i> (Bripda Ichsan Putra Agung Gaulistan,)</p> <p><i>“Yang sudah dilakukan dalam sosialisasi ke masyarakat DIY adalah Polri sudah melakukan Sosialisasi ke masyarakat melalui kelurahan, kecamatan, tempat</i></p>

		<p>umum dan melalui media sosial". (Briptu Djumadi Ragil Hartono)</p> <p>"Komitmen Polri untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan memberikan yg terbaik kepada masyarakat. Adanya SuperApp, masyarakat jadi lebih mudah untuk mengakses pelayanan pada Polri. Polda DIY berkomitmen akan terus menangani pengaduan dengan sebaik mungkin, supaya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat pada Polri".</p>
Adaptasi	Pengguna Aplikasi Polri Super App	<p>"Dengan semakin berkembangnya tik dalam masyarakat dan juga terbatasnya waktu yang dimiliki oleh setiap individu, adanya aplikasi polri super app ini bisa membantu dalam memenuhi kepentingan masyarakat atas layanan kepolisian RI". (Syifaus Salsabila)</p> <p>"Masyarakat mampu beradaptasi dengan baik melalui aplikasi polri super app dan mempermudah dalam hal pelaporan, namun juga tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat masyarakat yang masih belum melek teknologi karena keterbatasan intelektual hingga ekonomi sehingga susah bahkan tidak mampu beradaptasi dengan perubahan era digital menggunakan Aplikasi Polri Super App". (Adib Naufal)</p>

Berdasarkan indikator Teori efektivitas yang digunakan menurut Duncan dalam Steers (2012:53), peneliti membahas hasil penelitian dengan malukan perbandingan pada penelitian terdahulu serta didukung oleh pendapat ahli yang ditulis secara teoritis.

Berdasarkan hasil wawancara multi informan yang didukung dengan metrik pencapaian tujuan, aplikasi (aplikasi) Super Police bermanfaat bagi masyarakat sebagai pengguna aplikasi karena memudahkan peralihan dari layanan offline ke online. Mungkin ada beberapa masalah dengan aplikasi, artinya tidak semua fitur dapat diakses secara online, atau terdapat masalah pada server aplikasi yang dapat menyebabkan kesalahan meskipun diperiksa. Hal ini sesuai dengan pernyataan H. Emerson yang dikutip Soewarno Handayani (1996:15) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Oleh karena itu, adanya Aplikasi Polri Super (App) mampu mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sehingga POLDA DIY dapat meningkatkan kualitas pelayanan walaupun masih ada beberapa kendala/hambatan yang harus segera diselesaikan.

Pada penelitian I Made Jayamuna tentang *”Sistem Pelayanan Kepolisian Melalui Aplikasi Polri Super App Di Polda Lampung Sebagai Inovasi Pelayanan Publik”*, dijelaskan bahwa pengguna aplikasi Polri Super App juga mengalami kendala seperti permasalahan pada server serta *maintenance* yang membuat aplikasi Polri Super App untuk beberapa waktu tidak bisa diakses.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Azizah dan Ida Farida di Polda Lampung dengan judul “Efektifitas Penggunaan Aplikasi PolySuper App Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Terpadu di Polda Lampung” dan masih terdapat ciri-ciri umum yang dijelaskan tersendiri. Meski memiliki kekurangan, namun masyarakat Kota Bandar Lampung yang menggunakan aplikasi Poruri Super App tidak memahami manfaat yang ditawarkannya.

Kesimpulan dari indikator kinerja tersebut, penulis menyimpulkan bahwa walaupun keberadaan Polri Super-app sudah sangat membantu dalam memudahkan masyarakat dalam membuat laporan ke polisi, namun masih terdapat beberapa kendala yang ada. Aplikasi ini tidak berjalan lancar dan belum banyak orang yang mengetahui keberadaannya. Meskipun Polri Super-App mengalami kendala yang sama seperti penelitian-penelitian sebelumnya yang mengkaji efektivitas POLRI-APP, namun tujuan pembuatannya untuk memfasilitasi pelaporan kepada masyarakat telah tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara multi informan yang didukung dengan indikator terpadu, POLDA DIY mempromosikan aplikasi (aplikasi) polisi super melalui interaksi media sosial lintas kecamatan, kelurahan, dan tempat umum masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta. Selain itu, komitmen POLDA adalah untuk selalu berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, memberikan yang terbaik bagi masyarakat, mengatasi pengaduan dengan sebaik-baiknya, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian khususnya POLDA DIY. Hal ini sudah sesuai dengan pernyataan Duncan dalam Steers (2012:53) yang menyatakan bahwa Integrasi yaitu pengukuran terhadap

tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melakukan kegiatan dari program kerja yang telah disepakati dan mengadakan sosialisasi dengan pihak lain.

Dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, terdapat perbedaan kinerja POLDA DIY dan POLRES Lampung dalam mensosialisasikan penggunaan Polri Super App. Berdasarkan penelusuran Azizah dan Ida Farida, fungsi sosialisasi yang dilakukan Polda Lampung belum sepenuhnya terlaksana, sedangkan temuan Polda DIY menunjukkan bahwa Polda DIY telah melakukan upaya sosialisasi dan edukasi kepada warga masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta melalui kelurahan, kelurahan, lokasi umum, dan media sosial. Selain itu, POLDA DIY selalu berupaya meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat setempat, memberikan yang terbaik bagi masyarakat setempat dan memberikan penanganan pengaduan yang sebaik-baiknya, sehingga semakin memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Polda DIY.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang didukung dengan indikator adaptasi, dapat disimpulkan bahwa masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta sudah mampu beradaptasi dengan perkembangan digital khususnya Polri Super App. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada masyarakat yang kesulitan atau tidak mampu beradaptasi dengan perkembangan digital karena berbagai factor. Oleh karena itu, tabel hasil menunjukkan bahwa jumlah pengguna aplikasi terautentikasi masih jauh dibandingkan dengan jumlah di Daerah Istimewa Yogyakarta. Pernyataan tersebut didukung oleh (Mokoginta dkk, 2021) yaitu Adaptasi adalah kemampuan suatu organisasi

untuk beradaptasi dengan lingkungannya sebagai respons terhadap perubahan internal atau eksternal. Oleh karena itu, masyarakat menyambut positif langkah polisi yang memberikan layanan melalui aplikasi online, dengan tujuan agar layanan polisi lebih mudah didapat.

Penelitian yang dilakukan sejalan dengan penelitian Azizah dan Ida Farida yang menjelaskan bahwa sebagian masyarakat Lampung telah beradaptasi dengan aplikasi super police (aplikasi) di dunia digital saat ini. Namun dalam penelitian Aziza dan Aida Farida tidak merinci bagaimana sebagian masyarakat masih kesulitan beradaptasi.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dengan judul “Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Melalui Aplikasi Polri Super App”, dapat diambil beberapa kesimpulan, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di POLDA DIY dengan cara melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi di lingkungan POLDA DIY
2. Aplikasi Polri Super-app ini sudah efektif dalam penyelenggaraan *e-government* dilihat dari 3 indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi indikator ini berdasarkan teori indikator efektivitas pada aplikasi yang dikemukakan oleh Duncan dalam Steers (2012:53)
3. Indikator pencapaian tujuan sudah baik karena Aplikasi Super App yang digencarkan oleh Polda DIY bagi masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta mampu mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sehingga Polda DIY dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Pada Indikator Integrasi juga sudah sudah baik karena Pihak Polda DIY sudah berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan memberikan yg terbaik kepada masyarakat didukung oleh sosialisasi tentang Aplikasi Polri Super (App) melalui kelurahan, kecamatan, tempat umum, dan melalui media sosial kepada masyarakat wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

4. Indikator integrasi Polda DIY sudah melakukan sosialisasi dengan baik, mengupayakan agar seluruh masyarakat DIY mengetahui adanya sebuah kemajuan dari Polda DIY untuk mempermudah masyarakat untuk dapat membuat laporan terhadap Polda DIY, walaupun masih banyak kendala dan masyarakat yang kurang tau, tapi secara integrasi Polda DIY sudah melakukan dengan baik
5. Indikator adaptasi Polda DIY dalam membantu melaksanakan program digitalisasi Aplikasi Polri Super App untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan yaitu untuk menyederhanakan dan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan berbagai layanan kepolisian secara online, kemudian adaptasi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Polri Super App telah sesuai dengan harapan Polri khususnya Polda DIY, karena masyarakat mampu menyesuaikan diri pada era digitalisasi saat ini. Walaupun masih ada masyarakat yang belum terlalu memahami dengan adanya berkembang era globalisasi.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian, peneliti memberikan beberapa saran supaya mampu meningkatkan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Polri Super App untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik di Polda DIY supaya dapat berjalan secara optimal. Peneliti dapat memberikan saran diantaranya:

1. Sosialisasi yang dilakukan Polda DIY sudah baik karena melakukan sosialisasi ke masyarakat melalui kelurahan, kecamatan, tempat umum

dan melalui media sosial. Peneliti menyarankan Polda DIY harus terus konsisten dalam melakukan sosialisasi tentang Aplikasi Polri Super App ke masyarakat wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dan bisa melakukan kerja sama dengan perangkat atau organisasi masyarakat yang ada di Kecamatan hingga Kelurahan ataupun di bawahnya untuk saling bersinergi dalam meningkatkan pelayanan publik melalui Aplikasi Polri Super App maupun untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi Polri Super App. Peneliti juga menyarankan sosialisasi menggunakan flyer atau memperbanyak banner di beberapa titik lokasi keramaian di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Polda DIY juga harus menampung aspirasi hingga keluhan dari masyarakat di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta tentang kendala atau hambatan dari Aplikasi Polri Super App yang kemudian aspirasi bahkan hambatan tersebut disampaikan ke Polri untuk segera ditindaklanjuti.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Shanab, E. A. (2017). E-government familiarity influence on Jordanians' perceptions. *Telematics and Informatics*, 34(1), 103–113.
- De Araujo, M. H., & Reinhard, N. (2013). Factors influencing the Use of Electronic Government Services in Brazil. *EGOV/ePart Ongoing Research*, 140–149.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *e-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Lovelock, C., Jochen, W., & Jacky, M.. 2016. *Pemasaran Jasa Edisi 7*. Jakarta: Erlangga
- Light, P. (2018). *The Government-Industrial Complex: Tracking the True Size of Government, 1984-2018*.
- Indrajit, Richardus, Eko. 2005. *e-Government In Action*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mokoginta, R.H., Posumah J.H., Palar, N. 2021. Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi Dan Layanan Pengaduan (Kinalang) pada Era New Normal di Kota Kotamobagu. *JAP*, 110(7), 1-8.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Pasal 13 UU No.2/2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Song, M., & Guan, Y. (2015). The electronic government performance of environmental protection administrations in Anhui province, China. *Technological Forecasting and Social Change*, 96, 79– 88.
- Sosiawan, Edwi Arief. 2007. Tantangan dan Hambatan Dalam Implementasi eGovernment di Indonesia'. Melalui <http://edwin.dosen.upnyk.ac.id/tantangan%20egov.pdf>. [20/06/2013]

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.

Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga

Tangkilisan, H.N.S. 2015. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Vandenabeele, W., Ritz, A., & Neumann, O. (2018). Public service motivation: State of the art and conceptual cleanup. *The Palgrave handbook of public administration and management in Europe*, 261-278.

LAMPIRAN

1.1



1.2



1.3



1.4 Draft wawancara

Daftar pertanyaan wawancara memiliki tujuan untuk menjawab berbagai rumusan masalah pada penelitian ini yang berjudul “EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI POLRI SUPER APP (Studi Kasus pada POLDA Daerah Istimewa Yogyakarta)”. Berikut daftar rencana pertanyaan wawancara

Pengguna POLRI SUPER APP

1. Adib Naufal

- Apa saja syarat dan cara agar masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta bisa menggunakan sistem penggunaan Aplikasi Polri Super (App)?

jawab: “dengan melihat tutorial dari youtube atau pembicaraan langsung melalui binmas”

- Apa saja layanan yang terdapat di Aplikasi Polisi Super (App)?

jawab: “pelaporan, pengaduan, cara cara pelaporan serta ketentuannya”

- Bagaimana adaptasi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Polri Super (App)?

jawab: “masyarakat beradaptasi dengan baik melalui aplikasi polri super app dan mempermudah dalam hal pelaporan”

- bagaimana antusias masyarakat mengenai polri super app?

jawab: “antusias masyarakat bagus dengan adanya aplikasi tersebut”

2. rosyid afandi

- Apa saja syarat dan cara agar masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta bisa menggunakan sistem penggunaan Aplikasi Polri Super (App)?

jawab: “semua masyarakat bisa menggunakan layanan aplikasi polri super app dengan cara mendownload di play store atau app store kemudian melakukan verifikasi menggunakan ktp”

- Apa saja layanan yang terdapat di Aplikasi Polisi Super (App)?

jawab: “SKCK (Pembuatan SKCK online), SIM (Pembuatan SIM baru dan perpanjangan SIM online), KTA Satpam (Pembuatan Kartu keanggotaan Satpam online), SP2HP (Layanan informasi perkembangan perkara), E-Tilang (Layanan pengurusan tilang online), Pajak Kendaraan (Layanan pajak kendaraan online), Izin Keramaian (Layanan perizinan untuk pengadaan acara yang melibatkan orang banyak), PROPAM/DUMAS (Layanan Pengaduan Online), Izin Senjata Api

(Perizinan untuk kepemilikan senjata api), 110 (Layanan call center kepolisian untuk pengaduan masyarakat)”

- Bagaimana adaptasi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Polri Super (App)?

jawab: “terbiasa menggunakan super app karena di super app terdapat beberapa tanda daerah rawan disekitar kita”

- bagaimana antusias masyarakat mengenai polri super app?

jawab: “super app sangat membantu dalam kemajuan teknologi saat ini”

3. Azis Hidayatulloh

- Apa saja syarat dan cara agar masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta bisa menggunakan sistem penggunaan Aplikasi Polri Super (App)?

jawab: “Masyarakat bisa menggunakan Polri Super App dengan mengunduh aplikasi tersebut melalui Google Play Store atau Apple App Store, tergantung pada jenis perangkat yang mereka gunakan. Setelah mengunduh aplikasi, pengguna perlu melakukan registrasi dengan mengisi data pribadi yang diperlukan dan mungkin juga perlu melakukan verifikasi identitas. Setelah berhasil terdaftar, mereka bisa masuk ke aplikasi dan mulai memanfaatkan berbagai fitur dan layanan yang tersedia.”

- Apa saja layanan yang terdapat di Aplikasi Polisi Super (App)?

jawab: “Polri Super App biasanya menyediakan berbagai layanan, seperti:

- Laporan Pengaduan: Memungkinkan masyarakat untuk melaporkan kejadian atau pengaduan terkait masalah keamanan atau layanan publik.
- Pendaftaran Layanan: Untuk pembuatan atau perpanjangan SIM, SKCK, dan dokumen kepolisian lainnya.
- Informasi Keamanan: Menyediakan berita terkini dan informasi terkait keamanan dan keselamatan.
- Pelayanan Publik: Misalnya, pengurusan administrasi kepolisian secara online.
- Fitur Interaktif: Seperti chat dengan petugas atau forum tanya jawab.
- Peta dan Navigasi: Mempermudah pengguna dalam mencari kantor polisi terdekat atau lokasi-lokasi penting terkait kepolisian.”

- Bagaimana adaptasi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Polri Super (App)?

jawab: “Adaptasi masyarakat terhadap Polri Super App bisa dilakukan dengan beberapa langkah:

- Sosialisasi dan Edukasi: Melalui kampanye informasi dan pelatihan mengenai cara penggunaan aplikasi, baik melalui media sosial, acara komunitas, atau kantor polisi.
- Antarmuka yang Ramah Pengguna: Membuat aplikasi dengan desain yang sederhana dan mudah dipahami, sehingga memudahkan masyarakat dari berbagai latar belakang teknologi.
- Dukungan Teknis: Menyediakan layanan bantuan atau customer service untuk membantu pengguna yang mengalami kesulitan.
- Pengalaman Pengguna: Mendorong feedback dari pengguna awal untuk memperbaiki fitur dan fungsionalitas aplikasi.”

- bagaimana antusias masyarakat mengenai polri super app?

jawab: “Antusiasme masyarakat terhadap Polri Super App dapat bervariasi. Beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat antusiasme meliputi:

- Kemudahan Akses: Jika aplikasi menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam mengakses layanan kepolisian, kemungkinan masyarakat akan lebih antusias.
- Kepercayaan: Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan privasi data yang dikelola aplikasi juga mempengaruhi antusiasme.
- Promosi dan Sosialisasi: Semakin baik informasi dan promosi mengenai manfaat aplikasi, semakin tinggi kemungkinan masyarakat akan bersemangat untuk menggunakannya.
- Ulasan dan Feedback: Ulasan positif dari pengguna lain dan pengalaman pengguna yang memuaskan dapat meningkatkan antusiasme.”

4. Syifaus Salsabila

- Apa saja syarat dan cara agar masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta bisa menggunakan sistem penggunaan Aplikasi Polri Super (App)?

jawab: “Masyarakat bisa mendownload aplikasi polri super app di playstore ataupun appstore di gadget masing-masing, kemudian melakukan registrasi untuk akhirnya dapat menggunakan layanan yang ada didalam aplikasi polri super app”

- Apa saja layanan yang terdapat di Aplikasi Polisi Super (App)?

jawab: “Layanan yang tersedia diantaranya pembuatan skck, pembuatan dan perpanjangan sim, pengaduan kasus dll”

- Bagaimana adaptasi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Polri Super (App)?

jawab: “Dengan semakin berkembangnya tik dalam masyarakat dan juga terbatasnya waktu yang dimiliki oleh setiap individu, adanya aplikasi

polri super app ini bisa membantu dalam memenuhi kepentingan masyarakat atas layanan kepolisian RI”

- bagaimana antusias masyarakat mengenai polri super app?

jawab: “Sebagian masyarakat masih memilih melakukan pelayanan dengan cara offline di kantor2 kepolisian terdekat, tetapi tidak sedikit pula anak2 muda yang mendownload aplikasi polri super app dan mulai mencoba layanan yang ditawarkan di dalam aplikasi tersebut”

5. Dyah Amalia

- Apa saja syarat dan cara agar masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta bisa menggunakan sistem penggunaan Aplikasi Polri Super (App)?

jawab: “Download aplikasi, melihat tutorial penggunaan di youtube, gunakan layanan sesuai kebutuhan”

- Apa saja layanan yang terdapat di Aplikasi Polisi Super (App)?

jawab: “Ada layanan perpanjangan sim & stnk, telepon darurat, informasi e tilang”

- Bagaimana adaptasi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Polri Super (App)?

jawab: “Baik karena masyarakat tertarik menggunakan tp masih ada beberapa kendala pada aplikasi yg harus diperbaiki”

- bagaimana antusias masyarakat mengenai polri super app?

jawab: “Baik tapi masih banyak masyarakat yg belum mengetahui aplikasi tsb”