

**KAJIAN KOMUNIKASI PUBLIK :
(SEBUAH ANALISIS PENERAPAN APLIKASI SUPERAPP POLRI UNTUK
PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN DI KEPOLISIAN
RESOR SITUBONDO)**

Maslachatul Hikmiyah

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
maslachatul.20091@mhs.unesa.ac.id

Eva Hany Fanida

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa barang, jasa dan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi saat ini merupakan aspek penting yang melekat dalam kehidupan bermasyarakat. Salah satu manfaat perkembangan teknologi informasi ialah mendorong penyelenggara pelayanan publik dalam mengoptimalkan pelayanan yang efisien dan responsif. Menyadari betapa pentingnya mewujudkan pelayanan yang baik, Polri mengupayakan modernisasi melalui Electronic Government salah satunya pelayanan permohonan SKCK yang disajikan dalam bentuk website. Pada tahun 2023 Polri meluncurkan inovasi berbentuk aplikasi Polri SuperApp. Namun, dalam implementasinya pengurusan permohonan SKCK secara online ditemukan beberapa kendala yaitu kurangnya sosialisasi dan aplikasi kerap *trouble* dikarenakan terjadi *maintenance*. Dari kendala tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan aplikasi SuperApp Polri untuk pelayanan SKCK di Kepolisian Resor Situbondo. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini menggunakan teori kualitas layanan e-government menurut Papadomichelaki dan Metznas dengan indikator *reliability, ease of use, trust, content and appearance of information, citizen support and functionality of the interaction*. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SuperApp Polri dalam pelayanan SKCK di Polres Situbondo cukup baik. Pengalaman pengguna menunjukkan bahwa dengan menggunakan aplikasi Polri SuperApp memberi kemudahan pemohon SKCK online dalam mendapatkan SKCK tanpa harus meminta surat rekomendasi dari Polsek. Rekomendasi yang dapat diberikan yakni Polri perlu meningkatkan kualitas layanan aplikasi Polri SuperApp agar memperbaiki sistem yang sering *trouble* serta memberikan update informasi terkait kebijakan baru pada Aplikasi Polri SuperApp.

Kata Kunci: Komunikasi Publik, E-Government, Polri SuperApp, SKCK.

Abstract

Public services are activities to fulfill community needs in the form of goods, services and administration by public service providers. The development of information technology is currently an important aspect inherent in social life. One of the benefits of the development of information technology is that it encourages public service providers to optimize efficient and responsive services. Realizing how important it is to provide good service, the National Police is making efforts to modernize it through Electronic Government, one of which is the SKCK application service which is presented in the form of a website. In 2023 the National Police will launch an innovation in the form of the Polri SuperApp application. However, in the implementation of online SKCK application processing, several obstacles were found, namely a lack of socialization and the application often had problems due to maintenance. Based on these obstacles, this research aims to analyze the application of the SuperApp Polri application for SKCK services at the Situbondo Resort Police. The type of research used is descriptive with a qualitative approach. The focus of this research uses the theory of e-government service quality according to Papadomichelaki and Metznas with indicators of reliability, ease of use, trust, content and appearance of information, citizen support and functionality of the interaction. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. The analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The research results show that the implementation of the SuperApp Polri application in SKCK services at the Situbondo Police is quite good. User experience shows that using the Polri SuperApp application makes it easier for online SKCK applicants to get SKCK without having to ask for a letter of recommendation from the Sector Police. The recommendation that can

be given is that the National Police needs to improve the quality of the Polri SuperApp application service in order to improve systems that often have problems and provide updated information regarding new policies on the Polri SuperApp Application.

Keywords: Public Communication, E-Government, Polri SuperApp, SKCK.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa barang, jasa dan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pelayanan publik merupakan seluruh rangkaian kegiatan yang menyangkut pemberian layanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik yang ditujukan untuk memberikan pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat dan dalam rangka melaksanakan peraturan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan penyediaan barang, jasa, dan dukungan administrasi oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan.. Dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik ialah instansi pemerintah, baik tingkat pusat hingga tingkat daerah. Pelayanan publik memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat, untuk dapat mencapai target tersebut maka instansi pemerintah senantiasa harus memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Rahmadana et al., 2020). Pelayanan publik yang profesional menekankan akuntabilitas dan tanggung jawab di antara penyedia layanan dan pejabat pemerintah. Hal ini dicapai dengan memperkuat lembaga layanan untuk mengutamakan efektivitas dalam mencapai tujuan dan sasaran. Prosedur pelayanan dirancang secara lugas, efisien, tepat, dan mudah dipahami oleh pengguna jasa. Transparansi sangatlah penting, merinci persyaratan administratif dan teknis untuk layanan, serta memberikan informasi yang jelas mengenai biaya dan jadwal penyelesaian yang ditetapkan oleh lembaga pemerintah. (Rachman, 2021).

Kenyataan menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan pemerintah masih belum memenuhi harapan masyarakat. Terdapat kesenjangan antara apa yang diharapkan masyarakat terhadap instansi pemerintah dalam hal pelayanan publik dimana hal ini tertuang dalam pengaduan laporan yang disediakan oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang

diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara maupun Badan Swasta. Terdapat sejumlah data pengaduan masyarakat dari seluruh Indonesia yang masuk pada *database* Ombudsman dalam rentang waktu 2018-2022, sebagai berikut:

No.	Nama Intansi	Tahun				
		2018	2019	2020	2021	2022
1.	Pemerintah Daerah	2.489	3.289	2.852	2.852	4.008
2.	Badan PertaHannan Nasional	562	748	721	721	878
3.	Kepolisian	801	810	817	817	683

Gambar 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Indonesia

Sumber : Data dari Ombudsman, 2024

Perkembangan teknologi di era revolusi industri 4.0 atau yang disebut era digital mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi informasi saat ini merupakan aspek penting yang melekat dalam kehidupan bermasyarakat. Pemerintah wajib memberikan pelayanan secara merata keseluruh masyarakat (Syafriyani dan Zaituna, 2018). Salah satu manfaat perkembangan teknologi informasi ialah mendorong penyelenggara pelayanan publik dalam mengoptimalkan pelayanan yang efisien dan responsif menurut Wakil Presiden KH. Ma'ruf Amin (<https://www.kominfo.go.id>)

Dinamika masyarakat yang masif menuntut penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih cepat dan mudah. Selain itu juga adanya tuntutan masyarakat akan kebutuhan informasi yang tepat, cepat serta akurat. Maka dari itu dengan adanya tuntutan akan kebutuhan tersebut diharapkan kedepannya penyelenggara pelayanan publik lebih memaksimalkan pengelolaan perkembangan teknologi digital untuk mendorong terciptanya pelayanan yang efektif, efisien dan responsif. Kualitas pelayanan publik menjadi barometer kepuasan masyarakat. Menyadari pentingnya memberikan pelayanan prima, penyedia layanan publik berupaya melakukan modernisasi melalui inisiatif Electronic Government (Wulandari dan Fanida, 2023).

Dalam buku E-Government (Indrajit, 2022) mengatakan bahwa electronic government atau e-Government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menginformasikan kepada masyarakat. Implementasi e-Government menggunakan media internet untuk menjalankan urusan pemerintah dan

penyediaan pelayanan publik agar lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Menurut Prasjo dalam kutipan (Ajizah, 2017) mendefinisikan bahwa E-Government sebagai seluruh tindakan dalam sektor publik pusat maupun daerah yang berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi bertujuan untuk mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, efektif dan transparan. Menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2012) Instrumen E-GovQual dalam mengukur kualitas pelayanan E-Government adalah sebagai berikut:

a. *Reliability* (keandalan):

Salah satu indikator pelayanan publik yang efektif melingkupi pengembangan kualitas layanan yang massif, akurat dan dapat diandalkan. Maka dengan demikian terdapat optimisme bahwa inovasi dalam penyampaian layanan elektronik dapat meningkatkan layanan manual tradisional. Indikator penting dalam konteks ini mencakup keakuratan dan ketepatan waktu pemberian layanan, yang penting untuk memastikan layanan berkualitas tinggi bagi masyarakat.

b. *Easy of Use* (kemudahan pengguna)

Aspek kegunaan kualitas layanan e-Government berkaitan dengan kemudahan navigasi dan personalisasi layanan. Aspek-aspek ini penting agar bentuk layanan e-Government berbasis aplikasi dapat berfungsi secara efektif.

c. *Trust* (kepercayaan)

Dimensi Trust berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap e-Government, menjamin keamanan dari risiko atau kerugian selama proses layanan elektronik. Kepercayaan sangat penting bagi semua organisasi, termasuk memberikan bantuan dalam pengiriman formulir dan format respons dalam aplikasi seperti Polri SuperApp.

d. *Content and appearance of information* (konten dan tampilan informasi)

Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas, dilakukan penyempurnaan yang bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Salah satu perbaikan tersebut mencakup peralihan layanan ke platform elektronik. Layanan elektronik bertanggung jawab atas keakuratan informasi dan penyajiannya.

e. *Citizen Support* (Pendukung)

Dukungan Warga mencakup kemampuan untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan masalah mereka dan membantu mereka dalam menemukan informasi. Hal ini menjadi bukti nyata upaya organisasi dalam merespons dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Aspek ini menekankan komitmen untuk memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada pengguna, yang ditunjukkan melalui indikator seperti staf yang responsif, bantuan

yang berpengetahuan luas, dan rincian kontak yang dapat diakses.

f. *Fuctionality of the interaction environment* (fungsi dari interaksi lingkungan).

Indikator fungsi dan interaksi lingkungan melibatkan proses hubungan komunikasi dan keterkaitan diantara pemohon sebagai pengguna dan pelayan publik,, memfasilitasi pengumpulan informasi penting. Hal ini memungkinkan masyarakat mengakses proses layanan. Memastikan layanan berkualitas tinggi yang mengutamakan kepuasan pelanggan sangatlah penting. Keberhasilan memberikan pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pada hakikatnya tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas menjamin kepatuhan terhadap peraturan masyarakat, sehingga meningkatkan proses pelayanan publik.

Pemanfaatan e-Government pada instansi pemerintah difungsikan sebagai media administrasi yang lebih efektif dan efisien. Tujuan adanya e-Government yakni dapat memperbaiki interaksi yang nyaman, ramah dan transparan antara pemerintah dengan masyarakat (G-to-C), pemerintah dengan bisnis (G-to-B), pemerintah dengan pemerintah yang lain (G-to-G), pemerintah dengan pegawainya (G-to-E). Dengan adanya tujuan tersebut Lembaga Kepolisian mengimplementasikan e-Government dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memberlakukan adanya pelayanan SKCK secara online. Pengimplementasian SKCK online tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan publik lebih baik, mempermudah alur pelayanan, meningkatkan kepuasan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan masyarakat pada Polri.

Pada hari Senin 20 Maret 2023 laman website registrasi SKCK online secara resmi dinonaktifkan, selanjutnya pemohon yang akan melakukan registrasi SKCK online akan diarahkan melakukan registrasi melalui aplikasi Polri Superapp. Di dalam aplikasi Polri Superapp terdapat beberapa fitur layanan yang diberikan meliputi SIM, SNTK, Tilang, SKCK dan Izin keramaian. Fitur-fitur dalam aplikasi tersebut dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai layanan kepolisian. Adapun salah satu lembaga kepolisian yang menjalankan peran sebagai pemberi pelayanan SKCK Online ialah Kepolisian Resor Situbondo. Adapun data pemohon SKCK di kabupaten Situbondo dalam kurun waktu tahun 2017 hingga tahun 2023 tercantum dalam tabel dibawah ini:



Gambar 2. Jumlah Pemohon SKCK di Polres Situbondo

Sumber : Data Polres Situbondo, 2024

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pihak Kepolisian untuk masyarakat adalah permohonan Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau biasa dikenal dengan SKCK, dimana sebelum menjadi SKCK dulunya dikenal sebagai SKKB (Surat Keterangan Berkelakuan Baik). Surat ini dikeluarkan oleh polisi republic Indonesia berkaitan dengan riwayat kejahatan tiap individu masyarakat. SKKB ini sendiri sendiri hanya dikeluarkan untuk masyarakat yang tidak pernah tercatat memiliki tindakan criminal atau kejahatan hingga pada tanggal dikeluarkannya SKKB tersebut. Pembuatan SKCK online di Lingkungan Kepolisian diatur oleh Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan SKCK dan Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Berikut merupakan tata cara pembuatan SKCK yang dituangkan dalam peraturan diatas pengguna cukup memproses pendaftaran untuk permohonan secara online menggunakan device laptop atau handphone yang sebelumnya dilakukan melalui laman website resmi pelayanan SKCK online. Pada website tersebut terdapat informasi mengenai syarat dan ketentuan yang harus dipersiapkan, selain itu juga informasi biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon untuk pendaftan SKCK baru, perpanjangan SKCK, atau Legalisir SKCK.

Adapun prosedur permohonan pembuatan SKCK di Polres Situbondo ialah dengan cara masyarakat melakukan pendaftaran permohonan secara online dengan menggunakan laptop atau handphone melalui website resmi pelayanan SKCK online pada <https://tribatanews.situbondo.jatim.polri.go.id/SKCK/>. Namun, untuk saat ini pengurusan SKCK online melalui website sudah tidak diberlakukan digantikan dengan aplikasi Superapps Polri SuperApp sehingga pemohon diarahkan melakukan registrasi melalui aplikasi

Superapps Polri SuperApp. Pergantian pengurusan SKCK online berbasis website ke aplikasi Superapps Polri SuperApp diatur dalam surat pemberitahuan Kapolri Nomor B/2314/III/REN.2./2023/Div TIK. Aplikasi tersebut merupakan wadah seluruh pelayanan publik Polri yang harapannya masyarakat dapat dengan mudah melakukan pendaftaran SKCK secara online kapan saja dan dimana saja. Untuk permohonan SKCK melalui aplikasi tersebut pemohon diharuskan mendownload aplikasi terlebih dahulu pada google Playstore atau Appstore. Kemudian pemohon melakukan pengisian identitas diri selanjutnya setelah proses registrasi selesai pengguna akan memperoleh kode pendaftaran setelah itu pemohon datang ke Kantor Polres Situbondo dengan membawa kode pendaftaran yang telah didapatkan. Keunggulan dari layanan pembuatan SKCK online ini adalah pelayanan yang diberikan lebih cepat dengan mengikuti prosedur pelayanan dengan datang ke Polres atau Polsek dan mendapatkan nomor antrian, jika pemohon pembuatan SKCK baru sebelumnya harus melalui proses perekaman sidik jari atau inafis dan foto digital untuk mendapatkan kartu sidik jari, bagi pemohon SKCK yang sudah memiliki kartu sidik jari akan langsung memverifikasi keaslian KTP. Langkah selanjutnya petugas akan melakukan entry data identitas pemohon, data kriminal pemohon yang terekam pada Nomor Induk Kependudukan atau NIK pada KTP akan secara otomatis tercetak.

Dalam implementasinya permohonan pengurusan SKCK online berbasis aplikasi Polri SuperApp di Polres Situbondo menghadapi beberapa kendala atau permasalahan yang dihadapi pemohon, pemohon minim informasi terkait permohonan dapat dilakukan secara online melalui aplikasi. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan Bapak Arif selaku pemohon SKCK dimana pengalaman pemohon saat melakukan permohonan dengan keperluan untuk menikahkan anaknya dengan anggota TNI, telah melengkapi syarat dan ketentuan yang diperlukan. Saat percetakan SKCK, petugas memberitahu bahwa permohonan SKCK dapat dilakukan secara online melalui aplikasi Polri SuperApp dan proses permohonan SKCK juga masih dilayani secara manual.

Dalam implementasi pengurusan permohonan SKCK secara online permasalahan yang kerap muncul ialah terkait kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Kepolisian Resor Situbondo terhadap pelayanan SKCK berbasis aplikasi sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa permohonan SKCK saat ini melalui aplikasi. Kurangnya sosialisasi terkait persyaratan juga menjadi kendala dikarenakan masih adanya masyarakat yang bolak-balik untuk melengkapi berkas yang diperlukan. Aplikasi Polri Superapp juga kerap trouble dikarenakan terjadi maintenance pada perangkat

dan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online berbasis aplikasi di Kepolisian Resor Situbondo. Adapun judul yang diambil peneliti berkaitan dengan penelitian ini adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Berbasis Aplikasi Polri Superapp Di Kepolisian Resor Situbondo”. Tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk dapat mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online berbasis Aplikasi Polri Superapp di Kepolisian Resor Situbondo. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat umum mengenai kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online berbasis Aplikasi Polri Superapp di Kepolisian Resor Situbondo.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini mendeskripsikan dan menganalisis kualitas e-government dalam pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online berbasis aplikasi Polri SuperApp di Kepolisian Resor Situbondo menggunakan instrumen E-GovQual dalam mengukur kualitas pelayanan menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2012) antara lain: *Reliability* (keandalan), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), *Trust* (kepercayaan), *Content and appearance of information* (konten dan tampilan informasi), *citizen support* (pendukung), dan *Fuctionality of the interaction environment* (fungsi dari interaksi lingkungan).

Lokasi penelitian dalam pelaksanaan penelitian ini yaitu di Kepolisian Resor Situbondo. Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu (1) sumber data primer, berupa catatan hasil wawancara dengan pihak pelaksana pelayanan SKCK, dan hasil observasi; (2) sumber data sekunder, berupa dokumentasi kegiatan. instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri, berfungsi sebagai menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya serta pendukung lainnya atas temua dilapangan. Beberapa instrumen pendukung lainnya yang menunjang penelitian yakni kamera, alat perekam, pedoman wawancara, dan buku catatan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pemilihan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling. Teknik ini dipilih karena pendekatan ini dipilih untuk melibatkan informan tambahan yang dianggap lebih berpengetahuan dan mampu memberikan informasi yang

kurang mengenai kualitas layanan SKCK online yang ditawarkan Polre.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017):

1. Data Collection (Pengumpulan Data)
2. Data Reduction (Reduksi Data atau Pengelolaan Data)
3. Data Display (Penyajian Data)
4. Conclution Drawing and Verification (Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan)

Data yang diolah tersebut kemudian ditarik kesimpulan untuk menyimpulkan informasi-informasi yang didapat peneliti selama penelitian terkait dengan Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Berbasis Aplikasi Polri SuperApp Di Kepolisian Resor Situbondo. Data yang diperoleh nantinya dipilah dan dipilih mana yang sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditentukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Seiring berjalannya waktu di tahun 2024, aplikasi yang ditujukan untuk memudahkan masyarakat ini telah didownload dan digunakan lebih dari satu juta pengguna, akan tetapi pada laman komentar aplikasi Polri SuperApp tersebut mendapatkan rating dan komentar yang buruk dari pengguna, berikut salah satu penilaian yang disampaikan oleh pengguna :



Gambar 3. Aplikasi Polri SuperApp pada Appstore

Sumber : Dokumentasi peneliti, 2024

Dari perspektif pengguna mengenai layanan pada aplikasi Polri SuperApp yang belum optimal tersebut tentu mempengaruhi kualitas pelayanan oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri). Kendala lain juga dirasakan oleh pengguna aplikasi. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan Saudari Ayudiah pada saat menggunakan aplikasi sering mengalami server down, yang dilakukan untuk mengatasi hal tersebut dengan menunggu 5 sampai 10 menit aplikasi dapat dijalankan seperti sediakala. Selanjutnya pendapat lain diutarakan pengguna aplikasi Polri SuperApp mengalami kendala saat verifikasi. Hal tersebut sesuai dengan pengalaman saudari Farissa dimana yang dialami ketika permohonan SKCK melalui

aplikasi Polri SuperApp. Pada tahapan verifikasi sudah mengisi nomor telepon dengan benar, tetapi belum mendapat kode OTP untuk masuk aplikasi dengan hal tersebut mencoba memasukkan nomor telepon lain untuk melanjutkan proses verifikasi. Hal seperti itu yang menimbulkan kesalahpahaman antara pemohon dengan petugas.

Dari beberapa keluhan yang disampaikan oleh pemohon SKCK online melalui aplikasi Polri SuperApp, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri) dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan aplikasi Polri SuperApp oleh Polri di Kepolisian Resor Situbondo, peneliti menggunakan teori kualitas layanan e-government.

Berdasarkan hasil data yang telah dipaparkan dalam hasil penelitian mengenai kualitas layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara online berbasis aplikasi Polri SuperApp di Kepolisian Resor Situbondo, maka dapat dilakukan analisis kualitas layanan e-government dengan menggunakan teori Papadomichelaki dan Mentzas, 2012. Teori tersebut terdapat 6 (enam) indikator yaitu Keandalan, kemudahan pengguna, konten dan tampilan informasi, dukungan warga dan fungsi dari interaksi lingkungan.

1. *Reliability* (keandalan)

Dalam kualitas layanan publik, *reliability* kemampuan memberikan layanan dengan cepat, tepat waktu, akurat, aksesibilitas situs yang menjanjikan untuk dijangkau masyarakat serta mempunyai kompatibilitas sistem yang mendukung. Inovasi layanan secara digital yang memiliki tujuan untuk mempercepat proses layanan. Aplikasi Polri SuperApp dirancang untuk melayani masyarakat terkait layanan kepolisian secara mudah dan cepat, salah satunya layanan permohonan SKCK secara online melalui aplikasi Polri SuperApp.

Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian, untuk kualitas layanan aplikasi Polri SuperApp pada pemohon SKCK secara online di Kepolisian Resor Situbondo terdapat beberapa hal yang mendukung inovasi tersebut. Kepolisian Republik Indonesia (Polri) telah mengupayakan keandalan aplikasi ini supaya diterima baik oleh masyarakat, sehingga Institusi Kepolisian dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Aplikasi Polri SuperApp juga memperhatikan aksesibilitas situs agar dapat dijangkau oleh masyarakat. Mengacu pada perolehan data, diketahui bahwa terdapat lebih dari 50% penduduk di Indonesia yang sudah melek literasi digital, dan jika diamati dari sisi 104 demografis, masyarakat di wilayah Situbondo didominasi oleh rentang usia produktif yakni umur 20 hingga 50 tahun.

Kondimen lain dari indikator *Reliability* atau keandalan yakni kompatibilitas sistem yang memenuhi syarat. Dalam suatu aplikasi yang bertujuan untuk mengakomodir pemberian layanan kepada masyarakat, tentunya membutuhkan keandalan dalam kompatibilitas sistemnya. Dalam penggunaan oleh pemohon SKCK secara online, aplikasi Polri SuperApp masih dijumpai hambatan yang terjadi pada aplikasi meliputi eror jaringan atau server yang mengalami maintenance serta metode pembayaran yang terbatas. Berdasarkan argumen dari Wijatmoko (2020) bahwa dengan adanya kendala kompatibilitas sistem pada aplikasi, instansi atau penyelenggara pelayanan perlu melaksanakan upaya pembaharuan agar pengguna dapat mengakses aplikasi dengan mudah dan mengurangi adanya kendala yang terjadi pada saat aplikasi digunakan, dan dapat menggunakan dana untuk pelayanan yang sudah ada guna meningkatkan sistem yang ada pada aplikasi sehingga memungkinkan sistem dapat berjalan secara mulus tanpa kendala.



Gambar 4. Polri SuperApp saat terjadi maintenance

Sumber : Dokumentasi peneliti, 2024

Hal lain terkait kendala yang sering dialami oleh petugas SKCK pada saat pelayanan SKCK secara online. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan Briptu Naqia selaku Bamin Yanmin SKCK Kepolisian Resor Situbondo bahwa fitur yang sudah disediakan Polri di aplikasi Polri SuperApp sudah cukup lengkap, namun terdapat beberapa kendala terutama pada fitur sidik jari, karena jika pemohon menginput sidik jari melalui aplikasi Polri SuperApp, sistem yang ada di petugas pelayanan SKCK sebagai operator tidak muncul sidik jari pemohon. Rekaman sidik jari tersebut hanya terekam di aplikasi, waktu di scan itu sidik jari yang sudah diinput tidak muncul. Dengan kendala tersebut, petugas SKCK membantu sidik jari secara langsung dengan fasilitas yang ada agar rekaman sidik jari

masuk ke sistem petugas dan pelayanan SKCK tetap berjalan dengan semestinya.

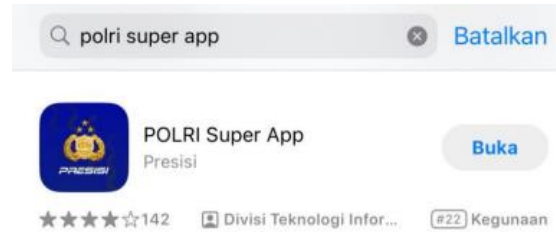
Dari penjelasan Briptu Naqia selaku Bamin Yanmin SKCK Kepolisian Resor Situbondo yang telah disampaikan dapat disimpulkan bahwa terdapat kendala pada penggunaan aplikasi Polri SuperApp pemohon SKCK di Kepolisian Resor Situbondo jika aplikasinya terjadi maintenance maka petugas SKCK di Kepolisian Resor Situbondo tidak bisa melakukan apa-apa selain menunggu perbaikan dari operator Mabes. Selain itu terdapat kendala tidak terekamnya sidik jari pemohon pada saat penerbitan SKCK. Untuk mengatasi kendala tersebut petugas SKCK di Kepolisian Resor Situbondo mengalihkan permohonan SKCK secara manual dengan menghubungi pihak Polsek untuk memberikan surat pengantar kepada pemohon. Serta adanya perbaikan terkait perekaman sidik jari agar pemohon tetap mendapatkan layanan SKCK

2. *Ease of Use* (kemudahan pengguna)

Untuk mengetahui kualitas layanan sebuah aplikasi berbasis e-government yakni kemudalam penggunaan, hal tersebut berkaitan dengan kecepatan aplikasi untuk dapat diakses melalui menu pencarian dan idealnya URL yang disediakan harus jelas agar mudah untuk diingat pengguna. Bahasa yang digunakan pada aplikasi dapat mudah dimengerti oleh pengguna serta terdapat adanya opsi untuk mengubah bahasa. Aplikasi Polri SuperApp diluncurkan untuk memenuhi kebutuhan layanan publik baik layanan SKCK, SIM atau layanan lainnya yang diselenggarakan pihak Polri. Kemudahan dalam mendapatkan sebuah aplikasi menjadi salah satu alasan seseorang untuk menggunakannya.

Aplikasi Polri SuperApp memiliki bahasa yang terbilang sederhana dan mudah untuk dioahami oleh penggunanya. Menurut Sujaji (2023) muncul adanya variasi bahasa karena proses interaksi sosial yang didukung beberapa faktor yakni faktor sosial dan situasional. Namun, pada aplikasi Polri SuperApp ini belum terdapat opsi pemilihan bahasa, jadi hanya menggunakan satu bahasa yakni Bahasa Indonesia. Seperti yang dapat diketahui, Kepolisian Republik Indonesia (Polri) merupakan lembaga institusi yang memiliki tugas dan fungsi, salah satunya yaitu penyelenggara pelayanan Kepolisian di Indonesia. Lembaga institusi yang menyediakan layanan pastinya memperhatikan kemudahan produk yang dikenalkan kepada masyarakat pada saat pengoperasian. Mengingat pengguna aplikasi Polri SuperApp tidak hanya pengguna yang paham akan teknologi saja. Maka dari itu, aplikasi Polri SuperApp dibuat untuk

sesederhanamungkin untuk memberikan layanan yang lebih optimal kepada pengguna yakni masyarakat, dan juga disertai dengan adanya dukungan melalui pemberian akses yang mudah dalam mengakses aplikasinya.



Gambar 5. Pencarian Aplikasi Polri SuperApp pada Appstore

Sumber : Dokumentasi peneliti, 2024

Polri SuperApp merupakan aplikasi resmi milik Kepolisian Republik Indonesia (Polri) diluncurkan untuk memenuhi kebutuhan layanan publik baik itu layanan SKCK, layanan SIM atau layanan lainnya yang diselenggarakan oleh pihak Kepolisian. Kemudahan dalam mendapatkan sebuah aplikasi menjadi salah satu alasan seseorang untuk menggunakannya. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Lilik selaku Banum Yanmin SKCK di Kepolisian Resor Situbondo terkait kemudahan mendapatkan aplikasi Polri SuperApp. Bahwa untuk mendapatkan aplikasi Polri SuperApp caranya cukup mudah, pemohon sebelumnya harus download dulu aplikasinya menggunakan aplikasi Playstore untuk masyarakat yang memiliki device android, sedangkan pengguna dengan device ios mengunduh melalui Appstore. Jika aplikasi sudah di download, pemohon bisa melakukan registrasi terlebih dahulu dengan memasukkan nomor telepon dan email, selanjutnya memasukkan nama lengkap dan buat password baru. Lalu pemohon klik menu SKCK dan pemohon wajib mengisi data identitas sesuai dengan arahan aplikasi lalu melakukan pembayaran dan penerbitan barcode yang didapat lalu datang ke Kepolisian Resor Situbondo untuk proses penerbitan SKCK.

Menurut penjelasan dari Ibu Lilik dapat diketahui bahwa untuk mendapatkan aplikasi Polri SuperApp ini cukup mudah, yaitu dengan mendownload aplikasi tersebut melalui Playstore untuk pengguna Android dan melalui Appstore untuk pengguna IOS. Sedangkan untuk permohonan SKCK online, pemohon sebelumnya harus melakukan tahap registrasi dengan memasukkan nomor telepon dan email, selanjutnya memasukkan nama lengkap dan buat password baru, selanjutnya aplikasi Polri SuperApp dapat digunakan untuk layanan permohonan SKCK.

3. *Trust* (kepercayaan)

Trust merupakan sebuah kepercayaan masyarakat terhadap e-government mengenai kebebasan dari resiko bahaya atau kerugian selama proses e-service. Dimensi kepercayaan terdiri atas privasi dan keamanan. Privasi pelayanan dalam aplikasi Polri SuperApp terdiri dari perlindungan terhadap informasi pribadi, tidak berbagi informasi pengguna dengan pengguna lainnya. Perlindungan keamanan arsip data pribadi dan menyediakan persetujuan dengan syarat dan ketentuan tertulis.

Kepolisian Republik Indonesia (Polri) menyediakan layanan aplikasi Polri SuperApp tentu mengikuti dan pemanfaatan perkembangan teknologi dan berdasarkan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya tuntutan dari masyarakat tentu terbentuk kepercayaan masyarakat terhadap Intitusi pemerintah untuk menciptakan inovasi yang memudahkan masyarakat dalam pelayanan permohonan SKCK secara online. Dengan begitu, masyarakat membantu pihak Kepolisian untuk mewujudkan keberhasilan layanan e-government yang sekarang ini tersebar luas oleh pemerintah diberbagai bidang terlebih pada instansi pemerintahan. Sebagai institusi dibawah naungan Presiden, Kepolisian Republik Indonesia (Polri) menyelenggarakan pelayanan berdasarkan standart keamanan yang telah ditentukan oleh Peraturan Pemerintahan. Selain dengan menjaga keamanan data pemohon, pihak Kepolisian juga memberi himbauan kepada masyarakat untuk tidak mudah menyebarkan identitas pribadi seperti email dan password pada akun aplikasi Polri SuperApp. Dengan begitu, dalam segi keamanan data terdapat dua pihak yang terlibat yaitu pihak Kepolisian dan pengguna aplikasi Polri SuperApp.



Gambar 6. Pernyataan Perjanjian aplikasi Polri SuperApp

Sumber : Dokumentasi peneliti, 2024

Melalui observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa pemohon SKCK online memiliki rasa kepercayaan kepada Polri, karena data

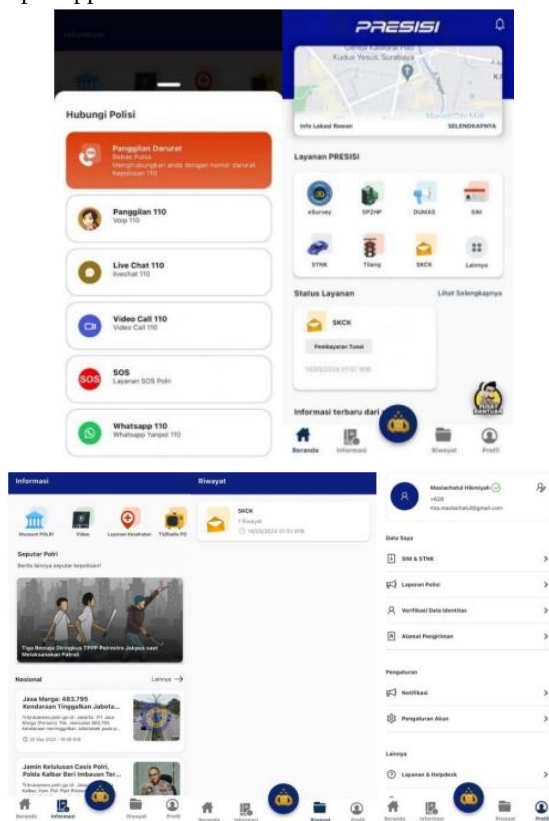
identitas yang harus dimasukkan pada aplikasi Polri SuperApp saat permohonan SKCK secara online banyak dan bersifat privasi. Masyarakat atau pemohon yakin bahwa pihak kepolisian pastinya tidak akan membocorkan data pemohon karena ada dasar hukum dan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Berdasarkan keterangan-keterangan diatas kepercayaan pemohon SKCK online melalui aplikasi Polri SuperApp dalam permohonan SKCK online dapat dilihat dari segi bentuk keamanan, sejauh ini pemohon merasa tidak ada kebocoran data. Berdasarkan pemaparan diatas, maka dapat diketahui bahwa dari indikator Trust atau kepercayaan cukup terpenuhi. Dari segi privasi, perlindungan informasi pemohon SKCK online melalui aplikasi Polri SuperApp telah dilakukan oleh petugas SKCK, operator aplikasi karena Polri SuperApp dianggap aman untuk tidak membagikan informasi data pribadi ke orang lain serta adanya arsip data pribadi pemohon baik dalam bentuk hard file dan soft file. Hal ini didukung adanya fitur persetujuan perjanjian tentang syarat dan ketentuan dalam aplikasi Polri SuperApp.

4. *Content and Appearance of Information* (konten dan tampilan informasi)

Layanan aplikasi berbasis e-government dapat dikatakan berhasil jika aplikasinya ramah dan menyenangkan apabila sesuai dengan kacamata pengguna aplikasi. Isi dan tampilan dalam pelayanan online melalui aplikasi Polri SuperApp berpengaruh terhadap kenyamanan dan kemudahan pengguna. Dalam hal ini, informasi di dalam aplikasi harus berisi secara lengkap dan ringkas dalam penyajiannya. Selain itu, informasi yang diberikan harus update secara berkala sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan. Serta fitur atau menu pada aplikasi yang tersedia dapat bekerja semua. Selain dari segi informasi, penampilan aplikasi juga berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna saat menggunakan aplikasi Polri SuperApp.

Dapat diketahui bahwa pada aplikasi Polri SuperApp disediakan dengan beragam fitur untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tetapi menjadi perhatian khusus untuk penyelenggara pelayanan, karena masih terdapat fitur yang maintenance pada aplikasi Polri SuperApp. Seperti pada layanan SKCK WNA fitur tersebut masih dalam perbaikan. Keterbatasan akses fitur pada aplikasi Polri SuperApp tentu berdampak terhadap kualitas layanan yang ada didalam aplikasi karena dapat memperlambat jalannya proses pemberian layanan. Fitur yang diberikan pihak Kepolisian Republik Indonesia (Polri) sejak awal tergolong lengkap. Namun, perlu adanya perbaikan secara

berkala agar pelayanan melalui aplikasi dapat berjalan secara optimal. Hasil dari wawancara serta observasi yang dilaksanakan oleh peneliti terkait isi dan tampilan informasi aplikasi Polri SuperApp dengan pengguna menghasilkan bahwa secara keseluruhan sudah baik tampilan dan isi informasi dari aplikasi Polri SuperApp. Namun, perlu perbaikan dan pembaharuan berkala jika terdapat kebijakan baru pada layanan agar pemohon layanan dapat mengetahui informasi terkait kebijakan yang baru ditetapkan agar pemohon melakukan pelayanan dengan nyaman. Hal tersebut akan memberikan nilai plus terhadap minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi Polri SuperApp.



Gambar 7. Tampilan Aplikasi Polri SuperApp

Sumber : Dokumentasi peneliti, 2024

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa masih terdapat informasi terkait kebijakan yang baru ditetapkan pada April 2024 bahwa pemohon SKCK online maupun offline yang melakukan perpanjangan SKCK, jika SKCK sudah habis masa berlaku dan lebih dari satu hari maka penerbitan SKCK tidak dapat dilakukan dan pemohon dapat membuat SKCK baru. Pada aplikasi Polri SuperApp kebijakan tersebut belum di 88 informasikan sehingga pemohon tidak mengerti akan informasi tersebut. Namun, petugas akan mengarahkan pemohon SKCK untuk melakukan permohonan SKCK

melalui online jika pemohon membawa syarat dan ketentuan dengan lengkap tanpa harus kembali kerumah dengan begitu proses permohonan SKCK masih dapat berjalan. Berdasarkan keterangan yang disampaikan oleh berbagai pihak diatas, maka dapat diketahui bahwa dari dimensi content and appearance atau isi dan tampilan informasi dalam aplikasi Polri SuperApp cukup terpenuhi dengan baik, meskipun masih terdapat kekurangan di dalamnya. Isi informasi dalam aplikasi Polri SuperApp, dari segi kelengkapan informasi cukup terpenuhi dengan baik. Namun, perlu diperhatikan lagi bagi petugas operator aplikasi jika terdapat kebijakan baru, maka segera untuk ditambahkan dan di update agar pemohon SKCK mengetahui akan informasi tersebut. Selanjutnya dari segi tampilan atau appearance aplikasi Polri SuperApp telah terpenuhi dengan baik. Dari segi pemilihan warna, icon gambar di dalam aplikasi Polri SuperApp cukup sederhana dan tidak berlebihan, sehingga memudahkan pengguna dalam mengoperasikan aplikasinya

5. *Citizen Support* (pendukung)

Polri berupaya agar good corporate governance konsisten diterapkan, hal tersebut diupayakan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Berbagai cara dalam pengenalan aplikasi Polri SuperApp yang dilakukan oleh setiap kantor wilayah untuk mengembangkan inovasinya. Citizen Support mengacu pada kemampuan layanan dalam membantu pengguna untuk menyelesaikan kendala yang dihadapi, serta memberikan bantuan kepada pengguna dalam mencari informasi. Indikator ini berkaitan dengan pengetahuan atau kesopanan pegawai, panduan yang ramah untuk pengguna, adanya informasi kontak dan solusi pemecahan masalah.

Problematika yang sering terjadi terkait kualitas layanan yang ada di aplikasi Polri SuperApp yang dirasakan pemohon SKCK secara online di Kepolisian Resor Situbondo adalah terkendala pada server, perekaman sidik jari tidak terekam pada sistem petugas pelayanan dan metode pembayaran pelayanan SKCK terbatas. Dalam permasalahan penggunaan aplikasi Polri SuperApp di Kepolisian Resor Situbondo, petugas pelayanan SKCK tidak mempunyai kewenangan berupa akses penuh dalam melakukan penanganan terhadap masalah yang dialami oleh pemohon. Mengenai kendala server dan metode pembayaran hanya dapat ditangani oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri) atau yang membuat aplikasi yaitu Mabes Polri. Namun untuk kendala tidak terekamnya sidik jari pemohon pada sistem petugas pelayanan, petugas SKCK di

Kepolisian Resor Situbondo telah mengupayakan solusi agar proses permohonan SKCK dapat berjalan sesuai prosedur dibantu dengan perekaman sidik jari ulang menggunakan fasilitas yang ada di Kepolisian Resor Situbondo. Sehingga kualitas layanan aplikasi Polri SuperApp mendapat penilaian yang cukup baik dengan rating 3,8 dari 5.



Gambar 8. Kesopanan petugas SKCK dalam memberikan pelayanan

Sumber : Dokumentasi peneliti, 2024

Berdasar hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat bahwa kurang meratanya penyebaran informasi mengenai fitur-fitur yang disediakan pada aplikasi Polri SuperApp mayoritas masyarakat asing dengan fitur 'layanan dan helpdesk'. Ketika pemohon mengalami kesulitan dalam proses permohonan SKCK secara online yang dilakukan masyarakat adalah bertanya kepada petugas pelayanan SKCK dengan datang ke Kepolisian Resor Situbondo, yang mana sudah tersedianya fitur 'layanan dan helpdesk' pada aplikasi yang bertujuan untuk membantu pemohon ketika mengalami kesulitan pada saat permohonan SKCK online melalui aplikasi Polri SuperApp. Berdasarkan penjelasan dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa indikator Citizen Support terkait pengetahuan dan etika pegawai, pedoman bersikap murah senyum kepada pemohon, dan adanya informasi yang bisa disampaikan baik dalam pelayanan maupun solusi dalam permasalahan yang dialami pemohon oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri) terutama pada wilayah Kepolisian Resor Situbondo cukup optimal. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas selalu responsif terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pemohon. Dengan berdasarkan payung hukum, petugas SKCK di Kepolisian Resor Situbondo terus berupaya menciptakan pelayanan yang berkualitas. Untuk menjaga hubungan baik antara masyarakat dengan Kepolisian, Polri juga mengedukasi pemohon SKCK melalui media sosial yang dimiliki oleh Polri dan Kepolisian Resor Situbondo

6. *Functionally of the interaction environment* (Fungsi dan interaksi lingkungan)

Indikator dalam dimensi fungsi interaksi merupakan indikator untuk mengetahui format respon yang memadai untuk pengguna aplikasi Polri SuperApp. Salah satu keberhasilan penyelenggara pelayanan ketika layanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan. Namun untuk mencapainya, penyelenggara pelayanan harus benar-benar memahami apa yang diinginkan para pemohon, salah satunya melalui media kritik dan saran yang disampaikan. Media kritik dan saran bukan sekedar kalimat yang memiliki konotasi negatif, melainkan sebuah kesempatan bagi penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kesuksesan didalam usaha peningkatan kualitas layanan dapat diukur dengan penilaian pemohon yang objektif terhadap kepuasan layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Media yang disediakan oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri) dalam menuangkan kritik dan saran yang dialami oleh pemohon pelayanan SKCK online melalui aplikasi Polri SuperApp. Masyarakat dapat menyampaikan kepuasannya pada dua media layanan tersebut, layanan Dumas dan layanan e-survey. Layanan Dumas diperuntukkan penilaian terkait tindakan petugas pelayanan atau anggota Polri sedangkan layanan e-survey penilaian terkait program pelayanan yang diselenggarakan. Pendapat yang disampaikan berkenaan dengan aspek kualitas layanan aplikasi Polri SuperApp ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi lembaga untuk melakukan pembaharuan terhadap peningkatan kualitas layanan dalam aplikasi. (Kozák, 2018) menjelaskan bahwa indikator fungsionalitas dan keterakitan nya dengan lingkungan merupakan bagian yang sangat mendasar, hal tersebut disebabkan oleh kepercayaan pemohon sebagai pengguna pada aplikasi adanya fungsionalitas Polri SuperApp di masa depan.



Gambar 9. Tampilan awal e-survey

Sumber : Dokumentasi peneliti, 2024

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa kurang meratanya penyebaran informasi mengenai kegunaan dan fungsi fitur-fitur yang ada pada aplikasi Polri SuperApp mayoritas pemohon mengetahui adanya fitur 'e-survey' namun pemohon tidak mengetahui dari fungsi fitur tersebut. Ketika masyarakat ingin memberikan penilaian atau masukan mengenai pelayanan SKCK online pemohon kebingungan, yang pemohon ketahui mengutarakan masukan dan saran melalui rating appstore atau playstore, menghubungi sosial media yang dimiliki, serta menghubungi nomor telepon yang tersedia. Berdasarkan keterangan yang disampaikan oleh beberapa pihak diatas, maka dapat diketahui dari dimensi Functionality of the interaction environment atau fungsionalitas dari Interaksi Lingkungan cukup terpenuhi meskipun masih terdapat kekurangan di dalamnya. Untuk format respon atau interaksi antara pemohon dengan penyelenggara pelayanan di dalam aplikasi Polri SuperApp, terdapat dua media yakni layanan Dumas dan e-survey. Sehingga jika terdapat hal yang tidak diketahui oleh pemohon atau masyarakat dapat disampaikan pada media yang telah disediakan oleh Kepolisian. Selain melalui media tersebut, Kepolisian Republik Indonesia (Polri) memberi kesempatan kepada pemohon agar dapat menyampaikan ulasan terhadap aplikasi Polri SuperApp melalui media sosial yang dimiliki.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan ungkapan terimakasih kepada pihak-pihak yang mendukung dalam penyusunan skripsi ini.

1. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP sebagai dosen pembimbing skripsi penulis.
2. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP selaku dosen penguji dari seminar proposal hingga sidang akhir.
3. Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP, M.AP selaku dosen penguji dari seminar proposal hingga sidang akhir.
4. Seluruh bapak/ibu dosen program studi S1 Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu yang tak terhingga.
5. Pihak-pihak terkait yang telah membantu dan memberikan dukungan penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait analisis kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online berbasis aplikasi Polri SuperApp di Kepolisian Resor Situbondo, penulis dapat peneliti dapat memberikan hasil penarikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan

aplikasi Polri SuperApp yang diciptakan Kepolisian Republik Indonesia (Polri) telah diimplementasikan dengan optimal dan mendapat penerimaan yang baik di masyarakat karena kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat selaku pengguna, kendati demikian masih tetap perlu adanya peningkatan kualitas layanan aplikasi agar pengguna dapat menggunakan seluruh fitur yang ada pada aplikasi Polri SuperApp. Pada indikator Reliability atau keandalan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan aplikasi Polri SuperApp yang dapat memberikan pelayanan secara cepat, tepat, akurat, tepat waktu dan aksesibilitas yang menjanjikan; Indikator Ease of Use atau kemudahan dalam penggunaan pada penelitian ini merupakan kemudahan aplikasi Polri SuperApp untuk dicari pada menu pencarian. Aplikasi Polri SuperApp dengan mudah ditemukan mencarinya dengan cara ketik 'Polri SuperApp' di Playstore bagi pengguna smartphone android dan di Appstore untuk pengguna smartphone IOS; Pada indikator Trust atau kepercayaan dalam penelitian ini mengenai Jaminan keamanan data pengguna dan kepercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi Polri SuperApp hal ini berkaitan dengan identitas diri yang telah di input krdalam aplikasi dapat diberikan adanya perlindungan data oleh Kepolisian; Indikator content and appearance of information atau isi dan tampilan informasi pada penelitian ini berkaitan dengan Kualitas penyajian aplikasi serta kelengkapan fitur dan informasi yang tersedia bagi pengguna.; Pada indikator Citizen Support atau dukungan masyarakat dalam penelitian ini merupakan Pengetahuan petugas, bantuan sopan, dan kemampuan pemecahan masalah yang efektif.; Indikator functionality of the information environment atau fungsionalitas dan interaksi lingkungan pada penelitian ini yaitu tersedianya media untuk menampung informasi dari pemohon. Kepolisian Republik Indonesia (Polri) sudah menyediakan platform pada aplikasi Polri SuperApp untuk menyampaikan kritik dan saran.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online berbasis aplikasi Polri SuperApp di Kepolisian Resor Situbondo sudah cukup baik walaupun masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu dibenahi. Sehingga peneliti memberikan saran membangun dengan adanya saran dari peneliti diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan peningkatan atau pembaharuan terhadap kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online berbasis aplikasi Polri SuperApp di Kepolisian Resor Situbondo. Saran yang diberikan oleh penulis, sebagai berikut :

1. Aplikasi ini masih memerlukan perbaikan secara berkala dengan menambahkan akses jaringan yang lebih luas, hal ini perlu dilakukan mengingat beberapa pengguna mengalami hambatan pada jaringan server aplikasi seperti kendala server down pada saat mengakses layanan permohonan SKCK online. Polri diharapkan dapat mempertimbangkan kerjasama dengan pihak ketiga yakni perusahaan dalam bidang IT yang memiliki kualitas terbaik agar dapat mengatasi kendala pada aplikasi Polri SuperApp dan aplikasi dapat digunakan secara optimal.
2. Aplikasi Polri SuperApp sangat membantu pemohon untuk proses layanan SKCK secara online tanpa harus mengisi data identitas secara manual. Namun, perlu adanya perbaikan sistem mengenai perekaman sidik jari, karena pada sistem petugas pelayanan tidak muncul.
3. Kepolisian Republik Indonesia (Polri) perlu menambah metode pembayaran dari berbagai Bank dan e-wallet lainnya agar lebih memudahkan pemohon SKCK dalam proses pembayaran layanan.
4. Menambahkan satu petugas customer service di Kepolisian Resor Situbondo, untuk membantu pemohon SKCK secara online saat mengalami kesulitan ketika pelayanan berlangsung.
5. Selalu memperbaharui informasi secara berkala di aplikasi Polri SuperApp agar setiap adanya informasi baru terkait kebijakan yang baru ditetapkan dapat segera disampaikan di aplikasi. Karena pada implementasinya masyarakat masih belum mengetahui perihal kebijakan baru yang ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dr. Marjoni Rachman. M.Si. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (T. Media (ed.)).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, (2009). <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203%0Ahttp://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 76 Tahun 2020, (2020).
- Indrajit, P. R. E. (2022). *Electronic Government*. PREINEXUS.
- Kozák, D. (2018). *Innovation in national e-governments. Estonia as a role model in the citizen-centric approach? June 2018*.
- Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin John Refelino, Moch. Yusuf Tojiri, Valentine Siagian Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, Marto Silalahi Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, Made Nopen S, S. B. (2020). *Pelayanan Publik* (Issue 2019).
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Pemerintah Indonesia KEPUTUSAN MENTERI PAN NO 63 TAHUN 2003. (2003). *KEPUTUSAN MENTERI PAN NO 63 TAHUN 2003.pdf* (pp. 1–21). https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014, (2014).
- SN Ajizah, DS, L. F. (2017). *Efektivitas E-Government melalui Banserv pada Kota Bandung Oleh: Lukman Munawar Fauzi 1 , Siti Nurul Ajizah 2 , Dody Kurnia 3 , Susi Yulianti 4 Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Unjani e-Mail :*
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sujaji, A. (2023). *Penggunaan Bahasa Indonesia Di Aplikasi Komunikasi “ Zoom Meeting ” Dalam Wujud Bentuk*. 3(1).
- Syafriyani, I., & Zaituna, Y. P. (2018). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di Bkpsdm Kabupaten Sumenep Ida Syafriyani Yuli Putri Zaituna Abstrak. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 28–34.
- Wijatmoko, T. E. (2020). E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY. *Proceeding International Conference on Science and Engineering*, 3(April), 213–219. <https://doi.org/10.14421/icse.v3.500>
- Wulandari, E. A., & Fanida, E. H. (2023). Kualitas Layanan Aplikasi Kai Access Oleh PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) (Studi Kasus Pada Pelanggan Kereta Api Lokal Penataran Dhoho di Stasiun Blitar DAOP VII. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 2137–2150. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/53106>