



EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI POLRI SUPER APP DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG TERINTEGRASI DI POLDA LAMPUNG

Azizah¹, Ida Farida²

Universitas Bandar Lampung

ARTICLE INFO

Article history:

Received March 2024

Revised March 2024

Accepted March 2024

Available online March 2024

Kata Kunci:

Efektivitas; Aplikasi Polri Super App;
Kualitas Pelayanan Publik.

Keywords:

Effectiveness; Polri Super Application;
Public Services Quality.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas
Pendidikan Ganesha.

ABSTRAK

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 pelayanan pada Aplikasi Polri Super (App) dikarenakan masih terkendala jaringan.

ABSTRACT

This Polri Super (App) is an application specifically designed by the National Police for the public to make it faster and easier to carry out excellent service from the existing police just by using a smartphone. Through this application, the public can access services such as processing driving licenses, vehicle registration, making online SKCK, information relate to E-Tickets, information on vulnerable areas and DUMAS (public complaints). The research method used in this research is descriptive-qualitative. The obstacles to the Polri Super (App) are that the server is sometimes not smooth, and there are account verification obstacles that are too complicated, so people are reluctant to use the application, which is a problem for users under Gen Z. The aim of this research is to determine the effectiveness of using the Polri Super (App) in improving the quality of integrated public services in the Polda Lampung. To find out the supporting and inhibiting aspects of using the Polri Super (App) in improving the quality of integrated public services in the Polda Lampung. The results of this research showed that the service on the Polri Super (App) was not yet effective because there were still problems with the network.



1. PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam Pasal 1 angka (1) dijelaskan bahwa Kepolisian Republik Indonesia atau biasa disebut Polri merupakan sebuah lembaga yang berfungsi untuk menjaga dan memelihara keamanan pengayoman, dan pelayanan prima kepada masyarakat. Polri dituntut untuk selalu profesional dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya selaku lembaga penegak hukum terutama dalam pelayanan ke masyarakat (Utami et al., 2022).

Pelayanan kepolisian adalah salah satu bentuk layanan publik yang diberikan oleh kepolisian untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat. Pelayanan kepolisian mencakup berbagai aspek, seperti penanganan kasus kriminal, pengaturan lalu lintas, pengawalan kegiatan masyarakat, dan lain sebagainya. Kepolisian juga bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan profesional kepada masyarakat.

Namun, dalam kenyataannya masih terdapat berbagai masalah yang dihadapi oleh pelayanan kepolisian di Indonesia, seperti terbatasnya sumber daya manusia dan anggaran, rendahnya kualitas pelayanan, tingginya tingkat korupsi, dan lain-lain. Oleh karena itu, pemerintah dan kepolisian perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepolisian dengan berbagai cara, seperti pengembangan sumber daya manusia, penerapan teknologi informasi, dan peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian sangat penting, karena masyarakat adalah mitra kerja kepolisian dalam menjaga keamanan dan ketertiban. Oleh karena itu, pelayanan kepolisian yang berkualitas dan profesional akan membantu memperkuat hubungan antara kepolisian dan masyarakat, sehingga tercipta kondisi yang aman, nyaman, dan damai bagi masyarakat.

Polri Super App merupakan sebuah aplikasi yang dirancang khusus oleh Polri untuk masyarakat agar lebih cepat dan mudah dalam mendapatkan pelayanan prima dari kepolisian yang ada hanya dengan menggunakan media *smartphone*. Selain itu dengan adanya kemudahan Aplikasi Polri Super App diluncurkan dengan berlandaskan pada Peraturan Kepala Kepolisian Satu Data Polri Nomor 4 tahun 2022 yang mendasari interoperabilitas data Polri sehingga data dapat dibagi antar sistem elektronik yang saling berinteraksi. Aplikasi Polri Super App dapat digunakan dengan mudah. Masyarakat hanya perlu mengunduh aplikasi Polri Super App di *smartphone* baik bagi masyarakat pengguna *smartphone* berbasis Android ataupun *smartphone* berbasis Ios. Hasil Pra-riset yang peneliti lakukan di Polda Lampung diperoleh data bahwa Polri Super App merupakan aplikasi yang dirancang sebagai pusat informasi dan akses ke berbagai layanan yang disediakan oleh Polri dengan jumlah data pengguna wilayah kota Bandar Lampung sebanyak 21.954 pengguna tahun 2023.

Tabel 1. Data Pengguna Aplikasi Polri Super App

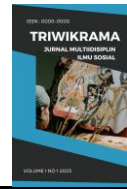
Rekapitulasi Pengguna Aplikasi Polri Super App Terverifikasi Wilayah Kota Bandar Lampung Tahun 2023	
Total Penduduk Kota Bandar Lampung	1.209.937
Total Pengguna Aplikasi Polri Super App	21.954

Sumber: Polda Lampung (2023)

Sebagai fenomena yang terlihat di zaman sekarang dimana media online merupakan salah satu dari sekian banyak media informasi yang sering digunakan oleh masyarakat pada umumnya. Tidak dapat dipungkiri, perkembangan dunia digital telah menyasar ke segala sisi kehidupan. Saat ini, rasanya hampir tidak ada sisi kehidupan manusia yang tidak terpengaruh proses digitalisasi. Namun, masih banyak pengguna internet yang hanya mampu menerima informasi tanpa kemampuan memahami dan mengolah informasi tersebut secara baik.

Aplikasi Polri Super App adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri) untuk memberikan berbagai layanan dan informasi kepada masyarakat secara terpadu yaitu layanan pengurusan SIM, STNK, pembuatan SKCK online, informasi terkait E-Tilang, informasi daerah rawan hingga DUMAS (pengaduan masyarakat). Aplikasi ini dirancang sebagai pusat informasi dan akses ke berbagai layanan yang disediakan oleh Polri. Pengguna aplikasi Polri Super App dapat memanfaatkan berbagai layanan dan informasi yang disediakan oleh Polri dengan lebih mudah dan cepat melalui *smartphone* mereka.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Kepmenpan



No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.7 Tahun 2010 telah diatur mengenai produk pelaksanaan penelitian kerja unit pelayanan publik. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukan kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan pendidikan, kesehatan dan lain-lain.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, dirumuskan masalah yang akan diteliti yaitu terkait efektivitas penggunaan aplikasi Polri Super App dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang terintegrasi di Polda Lampung; dan apa saja aspek pendukung dan penghambat dari efektivitas penggunaan Aplikasi Polri Super App. Sehingga ditujukan untuk mengetahui efektivitas aplikasi Polri Super App dan aspek pendukung dan penghambatnya.

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 (2015:109) 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.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya. Selain itu, menurut Sugiyono (2018) juga mengemukakan penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, Dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian ini dipilih karena 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 public yang terintegrasi di Polda Lampung. Dalam penelitian kualitatif, instrumen penelitiannya adalah peneliti itu sendiri sebagai subjek yang melakukan penelitian, berdasarkan teknik pengumpulan data yang digunakan, maka instrumen ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

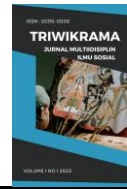
Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

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). Dalam penelitian ini, observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengamati secara langsung efektivitas penggunaan aplikasi Polri Super App dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terintegrasi di Polda Lampung.

2. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan suatu bentuk komunikasi verbal. Jadi, semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang



dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada masalah, tujuan, dan hipotesis penelitian (Nasution, 2010:95). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik wawancara secara terstruktur dengan menggunakan panduan wawancara (*interview guide*). Informan pada penelitian ini adalah:

1. Kepala Bidang Hubungan Masyarakat Polda Lampung;
2. Kepala Sub Bidang Penerangan Masyarakat Polda Lampung;
3. Masyarakat Pengguna Aplikasi Polri Super App yang terdiri dari;
 - a. Warga Kecamatan Langkapura Kelurahan Gunung Agung;
 - b. Warga Kecamatan Way Halim Kelurahan Jaga Baya II;
 - c. Warga Kecamatan Teluk Betung Utara Kelurahan Gulak Galik;
 - d. Warga Kecamatan Kedaton Kelurahan Penengahan;
 - e. Warga Kecamatan Sukrame Kelurahan Way Dadi.
3. Dokumentasi
Dokumentasi merupakan data yang diperoleh dari kantor, buku (kepastakaan), Undang- Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Daerah, atau pihak-pihak lain yang memberikan data yang erat kaitannya dengan objek dan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2013:240), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, karya, monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh dokumentasi dari Bidang Hubungan Masyarakat Polda Lampung berupa struktur organisasi, visi misi dan motto, susunan organisasi, data sarana prasarana, dan data penunjang dalam penelitian ini.

Langkah untuk menganalisis data-data dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahap yang dilakukan oleh peneliti, yaitu

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang pokok. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Sugiyono (2014:405). Reduksi data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis tetapi merupakan bagian dari analisis. Pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dikode, mana yang dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian yang tersebar, cerita-cerita apa yang sedang berkembang, semuanya itu merupakan pilihan-pilihan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Pada penelitian ini selama pengumpulan data berlangsung peneliti membuat ringkasan, menelusuri tema dan menulis memo. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil wawancara yang dituangkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif, dan didukung oleh dokumen-dokumen, serta foto-foto maupun gambar sejenisnya untuk diadakanya suatu kesimpulan.

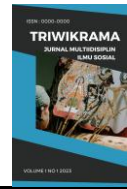
3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Penarikan kesimpulan merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.

Pada penelitian ini peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, yang kemudian dituangkan dalam kesimpulan.

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.

2. Triangulasi Teknik

Digunakan untuk melakukan pengecekan atau pengujian kredibilitas data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu sering mempengaruhi kredibilitas data, maka dari itu dalam melakukan kredibilitas data dilakukan dengan waktu atau situasi berbeda.

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 di Bidang Hubungan Masyarakat Polda Lampung.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

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 (2015:109) 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.

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

1. Pencapaian tujuan;

Menurut Duncan dalam Steers (2012:53), Pencapaian tujuan, yaitu pencapaian adalah 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.

- Dari hasil wawancara dari beberapa informan yang didukung dengan indikator pencapaian tujuan dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kegunaan Aplikasi Polri Super (App) secara keseluruhan sudah bermanfaat bagi masyarakat sebagai pengguna Aplikasi, terkait beberapa masalah pada masyarakat yang belum melek teknologi, sistem jaringan/provider dan penyedia layanan, Polda Lampung berupaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pernyataan tersebut didukung oleh Suwithi dalam (Frimayasa, 2017) pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, adanya Aplikasi Polri Super (App) jelas mempermudah semua pelayanan kepolisian dan mempermudah komunikasi antar aparat dan masyarakat sehingga Polda Lampung dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang terintegrasi.

2. Integrasi;

Menurut Duncan dalam Steers (2012:53), 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.

- Dari hasil wawancara dari beberapa informan yang didukung dengan indikator integrasi dapat disimpulkan bahwa Polda Lampung sudah berupaya mensosialisasikan Aplikasi Polri Super (App)



di lingkungan sekolah/kampus, lingkungan kerja, dan kelompok-kelompok masyarakat khususnya wilayah Bandar Lampung. Tetapi, pada realitanya Polda Lampung secara menyeluruh belum melaksanakan fungsi sosialisasi kepada masyarakat. Pernyataan tersebut didukung oleh (Gunawan 2012:198), fungsi sosialisasi yaitu untuk menginformasikan, mendidik, menghibur, dan mempengaruhi. Oleh karena itu, seharusnya Polda Lampung dapat lebih gencar lagi untuk melakukan sosialisasi tersebut karena hal ini sangat membantu masyarakat yang lokasinya jauh dari lingkungan kepolisian dan masyarakat yang jauh dari pusat layanan Polri.

3. Adaptasi;

Menurut Duncan dalam Steers (2012:53), 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.

- Dari hasil wawancara dari beberapa informan yang didukung dengan indikator adaptasi dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah beradaptasi dengan Aplikasi Polri Super (App) di dunia digitalisasi saat ini. Digitalisasi adalah proses dimana organisasi bergerak dari proses manual ke proses digital. Pernyataan tersebut didukung oleh (Mokoginta dkk, 2021) yaitu adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya terhadap perubahan internal atau eksternal. Oleh karena itu, masyarakat mengapresiasi dan terbantu dengan adanya layanan kepolisian via Aplikasi di era perkembangan teknologi dan informasi yang semakin maju seperti saat ini. Harapan masyarakat dengan adanya Aplikasi Polri Super (App) dapat memudahkan dan menyederhanakan masyarakat mengakses berbagai layanan kepolisian.

4. Aspek Pendukung;

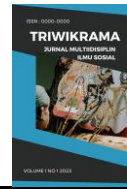
- Indikator Pencapaian tujuan dalam penggunaan Aplikasi Polri Super (App) telah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sejak awal untuk menyederhanakan dan memudahkan masyarakat mengakses berbagai layanan kepolisian secara online melalui lengkapnya fitur-fitur yang tersedia pada Aplikasi Polri Super (App) seperti pengurusan SIM, STNK, pembuatan SKCK online, informasi terkait E-Tilang, informasi daerah rawan hingga DUMAS (pengaduan masyarakat), dan lain-lain. Selain itu, Polda Lampung berupaya memberikan pelayanan prima via Aplikasi dan mewujudkan kualitas pelayanan yang terintegrasi. Pernyataan tersebut didukung oleh Suwithi dalam (Frimayasa, 2017) pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan.
- Indikator Adaptasi dalam penggunaan Aplikasi Polri Super (App) telah sesuai dengan harapan Polri khususnya Polda Lampung, dimana masyarakat mampu menyesuaikan diri di dunia digitalisasi saat ini, masyarakat beranggapan bahwa dengan adanya Aplikasi Polri Super (App), banyak manfaat dan fungsi yang di dapatkan dari Aplikasi Polri Super (App) sehingga masyarakat berharap semua kalangan dan golongan dapat menggunakan pelayanan kepolisian secara online via Aplikasi. Pernyataan tersebut didukung oleh (Mokoginta dkk, 2021) yaitu adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya terhadap perubahan internal atau eksternal.

5. Aspek Penghambat;

- Indikator integrasi dalam penggunaan Aplikasi Polri Super (App) yaitu kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat di Kota Bandar Lampung pun kurang memahami tentang Aplikasi Polri Super (App) dan kelebihan yang diberikan Aplikasi tersebut, permasalahannya yang dialami pengguna di bawah Gen Z. Polri khususnya Polda Lampung dapat lebih gencar lagi untuk melakukan sosialisasi tersebut karena hal ini sangat membantu masyarakat yang lokasinya jauh dari lingkungan kepolisian dan masyarakat yang jauh dari pusat layanan Polri. Pernyataan tersebut didukung oleh (Gunawan 2012:198), fungsi sosialisasi yaitu untuk menginformasikan, mendidik, menghibur, dan mempengaruhi.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan



Berdasarkan hasil riset yang telah peneliti lakukan di Polda Lampung berkaitan dengan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Polri Super App Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Yang Terintegrasi di Polda Lampung, dapat peneliti simpulkan yaitu:

- 1) Polda Lampung dalam indikator pencapaian tujuan dan adaptasi sudah baik, sedangkan untuk indikator integrasi belum cukup baik karena masih kurangnya sosialisasi tentang penggunaan Aplikasi Polri Super App kepada masyarakat.
- 2) Terdapat dua aspek yaitu aspek pendukung dan aspek penghambat. Untuk aspek pendukung yang dilakukan oleh Polda Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terintegrasi yaitu pencapaian tujuan dalam penggunaan Aplikasi Polri Super App telah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sejak awal untuk menyederhanakan dan memudahkan masyarakat mengakses berbagai layanan kepolisian secara online, kemudian dengan adaptasi dalam penggunaan Aplikasi Polri Super App telah sesuai dengan harapan Polri khususnya Polda Lampung, dimana masyarakat mampu menyesuaikan diri di dunia digitalisasi saat ini. Selanjutnya untuk aspek penghambat yang dilakukan oleh Polda Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terintegrasi yaitu integrasi dalam penggunaan Aplikasi Polri Super App yaitu kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat di Kota Bandar Lampung kurang memahami tentang Aplikasi Polri Super App dan kelebihan yang diberikan Aplikasi tersebut.

Saran

Dengan hasil simpulan tersebut, penelitian yang telah dilakukan peneliti ada sebagian hal sebaiknya harus ditingkatkan lagi dalam Efektivitas Penggunaan Aplikasi Polri Super App Dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Publik Yang Terintegrasi di Polda Lampung agar dapat berjalan secara maksimal. Peneliti dapat memberikan saran diantaranya:

1. Polda Lampung mampu mempertahankan aspek pendukung yang sudah ada agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik lagi.
2. Polda Lampung dapat menemukan solusi terbaik dan cara dalam hal kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan Aplikasi Polri Super App.

5. DAFTAR PUSTAKA

Buku;

- Darmadi, Hamid. 2011. *Desain dan Implementasi Penelitian Tindakan Kelas (PTK)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Gunawan, Heri. 2012. *Pendidikan Karakter, Konsep dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Lovelock, C., Jochen, W., & Jacky, M.. 2016. *Pemasaran Jasa Edisi 7*. Jakarta : Erlangga
- Lubis, S., & Huseini, M. (2017). *Teori organisasi (suatu pendekatan makro)*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial UI.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (Konsep Dan Praktik Administrasi Dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Birokrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Nasution, S. 2010. *Sosiologi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan Ke Tujuh)*. Jakarta: kencana Prenada Media.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



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

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

Jurnal;

BPS.go.id. (2023, 8 Desember). Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin dan Kecamatan (Jiwa) 2020-2022. Diakses pada 8 Desember 2023, dari <https://bandarlampungkota.bps.go.id/indicator/12/32/1/jumlah-pendudukberdasarkan-jenis-kelamin.html>

Defrian, D., Sururi. A., Hasanah, B. 2021. Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11 (2), 163-174.

Frimayasa, Agtovia. 2017. Konsep Dasar dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo. *Cakrawala*, 17(1), 65-71

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.

Utami, A., Arafat, Y., Darmawati, T. 2022. Pengaruh Remunerasi dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja (Studi Pada Anggota Polri di Polrestabes Kota Palembang). *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 19 (1), 1-10.

Peraturan;

Keputusan Kapolri No Pol: Skep/958/XII/2004 tanggal 23 Desember 2004 tentang Polisi daerah dari Tipe B menjadi Tipe B 1.

Keputusan Panglima ABRI Nomor: Kep/06/IX/1996 tanggal 10 September 1996 tentang Polwil Lampung berubah menjadi Polda Lampung.

Keputusan Presiden Nomor: 52 tahun 1969 tentang Reorganisasi ditubuh Kepolisian.

Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 tahun 1964 tentang Keresidenan Lampung berubah menjadi Provinsi Lampung

Peraturan Kepala Kepolisian (Perpol) Satu Data Polri Nomor 4 Tahun 2022 yang terbit pada 22 Maret 2022 tentang mendasari interoperabilitas data Polri.

Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.