

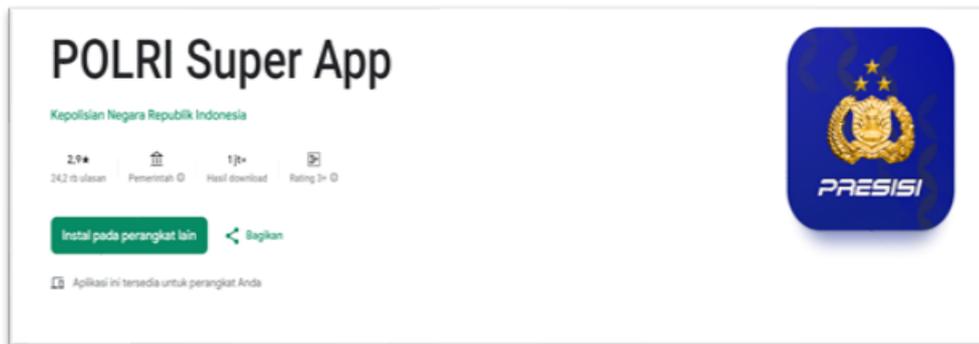
I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan baik instansi pemerintah maupun non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, dan administrasi. Dalam konteks negara berkembang, pelayanan publik berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mendukung pembangunan sosial dan ekonomi. Pelayanan kepolisian mencakup berbagai aspek yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat, seperti menangani aduan kasus kriminal, mengatur lalu lintas, mengawasi kegiatan masyarakat, dan juga memberikan berbagai layanan kepada masyarakat. Tugas utama kepolisian dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat memerlukan tanggung jawab besar untuk menyajikan layanan yang cepat, efektif, dan profesional bagi masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan kepolisian, maka teknologi informasi dan komunikasi mulai dimanfaatkan. Salah satu inovasi terbaru dalam hal ini adalah meluncurkan sistem pelayanan baru yaitu sebuah aplikasi bernama POLRI Super *App* (Fransisco & Rarasati, 2024).

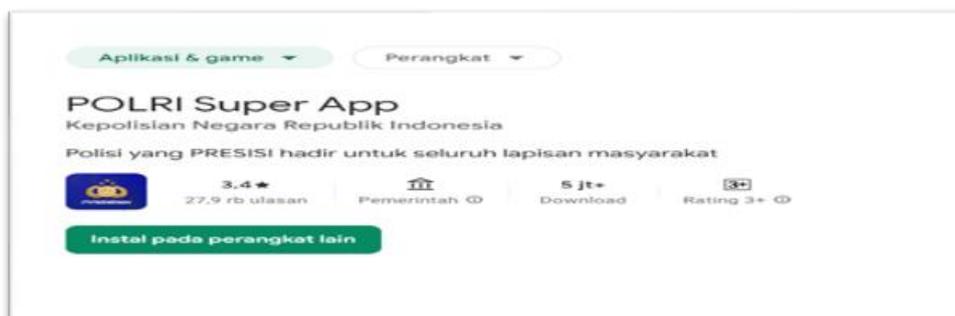
Aplikasi POLRI Super *App* merupakan sebuah aplikasi yang dirancang oleh POLRI untuk masyarakat agar lebih cepat dan mudah dalam mendapatkan pelayanan prima dari kepolisian. Aplikasi POLRI Super *App* diluncurkan dengan berlandaskan pada Peraturan Kepala Kepolisian Satu Data POLRI Nomor 4 tahun 2022 yang mendasari *interoperabilitas* data POLRI sehingga data dapat dibagi antar sistem elektronik yang saling berinteraksi. Dalam Aplikasi POLRI Super *App* ini terdapat beberapa jenis layanan kepolisian yang bisa diakses melalui *smartphone* oleh masyarakat Farida & Azizah, (2023). Aplikasi POLRI Super *App* adalah aplikasi serba guna yang menyediakan berbagai layanan dalam satu *platform*, memungkinkan pengguna untuk mengakses banyak fitur tanpa perlu mengunduh beberapa aplikasi berbeda. Hal ini sangat penting dan berguna bagi masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan, seperti layanan *e-survey*, Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP), pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online*, informasi terkait *E-Tilang*, informasi daerah rawan, izin keramaian, *e-wassidik*, hingga pengaduan masyarakat (DUMAS) (Jayamuna, 2023).

Aplikasi POLRI Super *App*, yang diluncurkan pada tahun 2022, bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan kepolisian bagi masyarakat. Aplikasi POLRI Super *App* memiliki potensi untuk memperbaiki interaksi antara masyarakat dan institusi kepolisian. Meskipun aplikasi ini memiliki potensi besar, pada *play store* menunjukkan bahwa rating aplikasi POLRI Super *App* masih rendah, dengan angka 2,9 dan jumlah pengguna yang mendownload hanya mencapai 1 juta pengguna pada tahun 2024.



Gambar 1. Rating awal Aplikasi POLRI Super *App*

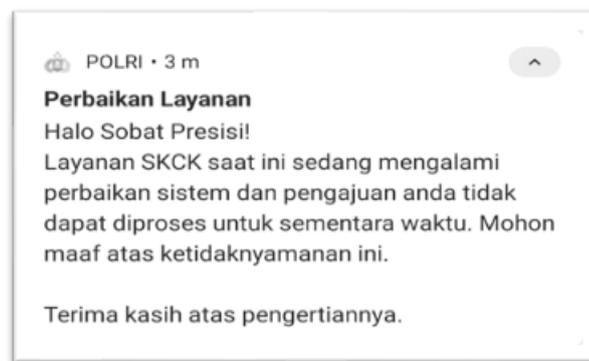
Selain itu, dari ulasan-ulasan masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada ulasan negatif yang diberikan masyarakat di *play store* dan *app store*. Ulasan seperti error saat upload berkas, kurangnya panduan penggunaan, dan akses internet yang terbatas yang menyebabkan rating aplikasi menjadi rendah. Rating aplikasi yang masih rendah mencerminkan ketidakpuasan pengguna, yang dapat menciptakan persepsi negatif di kalangan calon pengguna, yang mungkin merasa ragu untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi tersebut. Persepsi ini sangat penting, karena dalam konteks teknologi, kepercayaan pengguna terhadap aplikasi sangat dipengaruhi oleh pengalaman pengguna lain. Pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi, terutama saat mereka membutuhkan, akan merasa kehilangan kepercayaan terhadap aplikasi. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi di masa depan.



Gambar 2. Rating Aplikasi POLRI Super *App* Setelah Mengalami Peningkatan

Namun, terjadi perubahan signifikan ketika rating aplikasi POLRI Super *App* meningkat menjadi 3,4 dan jumlah pengguna yang mendownload melonjak menjadi 5 juta pengguna pada tahun 2025. Peningkatan ini mencerminkan perkembangan positif dalam penerimaan aplikasi oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai merespon dengan lebih baik terhadap aplikasi tersebut, yang mungkin disebabkan oleh berbagai faktor, seperti peningkatan fitur, perbaikan dalam pengalaman pengguna, atau kampanye pemasaran yang lebih efektif. Setiap ada perbaikan pada aplikasi, pihak kepolisian secara aktif memberitahukan masyarakat mengenai pembaruan tersebut sehingga pengguna dapat mengetahui bahwa ada perbaikan yang dilakukan di bagian fitur aplikasi.

Berikut merupakan contoh notifikasi pemberitahuan bahwa sedang ada perbaikan pada bagian fitur aplikasi POLRI Super *App* fitur SKCK:



Gambar 3. Notifikasi Pemberitahuan

Sebagai tindak lanjut, dari peningkatan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi POLRI Super *App*, maka perlu dilakukan analisis penerimaan dan melihat faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap aplikasi POLRI Super *App*. Untuk mengukur sejauh mana penerimaan masyarakat terhadap aplikasi POLRI Super *App*, maka diperlukan metode analisis, salah satunya ialah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT merupakan salah satu teori model penerimaan teknologi yang relative baru yang dikembangkan oleh Venkatesh, et al., (2003). Teori UTAUT mengintegrasikan delapan teori penerimaan teknologi yang terkemuka menjadi satu teori. Kedelapan teori terkemuka adalah, *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivation Model* (MM), *Theory of Planned Behavioral* (TPB), *Combined TAM dan TPB*, *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT).

Tujuan dari model ini untuk mengetahui minat dan perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi atau sistem informasi baru. Metode UTAUT mampu menjelaskan 70% variasi pengguna dibandingkan dengan kedelapan model penelitian di atas Chandra & Novita (2020). Model UTAUT sangat relevan karena aplikasi POLRI Super App merupakan bentuk layanan e-government, dimana pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Model UTAUT dinilai mampu menjelaskan mengapa masyarakat mungkin belum menerima secara optimal aplikasi tersebut, dengan mempertimbangkan faktor harapan kinerja, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung. Banyak penelitian terdahulu juga membuktikan bahwa UTAUT cocok digunakan dalam analisis adopsi teknologi, khususnya dalam konteks seperti layanan transportasi online Chandra & Novita (2020), layanan publik yang dilakukan oleh Darmawan, et al., (2019), maupun sistem informasi e-office yang dilakukan oleh Apriyani & Pibriana, (2021). Selain memiliki struktur teoritis yang kuat, UTAUT juga terbukti secara empiris memiliki kemampuan prediktif yang lebih tinggi terhadap perilaku penggunaan, yaitu mampu menjelaskan sekitar 70% varians niat perilaku penggunaan terhadap teknologi Venkatesh, et al., (2003). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode UTAUT dengan variabel independen seperti, ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang mendukung (*facilitating conditions*), serta variabel dependen seperti, niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*). Selain itu, UTAUT juga mengenalkan empat variabel moderator seperti *gender*, *age*, *experience*, dan *voluntariness of use*, yang memengaruhi hubungan antara konstruk utama terhadap niat dan perilaku penggunaan.

Model UTAUT dapat digunakan untuk mengeksplorasi berbagai konstruk yang berpengaruh, seperti harapan kinerja (*performance expectancy*), kemudahan penggunaan (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang mendukung (*facilitating conditions*). Dengan memahami bagaimana masing-masing faktor ini berkontribusi terhadap niat pengguna untuk mengadopsi aplikasi ini, Dengan memahami faktor-faktor ini, pihak pengembang dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong adopsi yang lebih luas.

Oleh karena itu, hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan aplikasi di masa depan, sehingga POLRI Super App dapat lebih baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Polri Super *App* Menggunakan Metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)”. Diharapkan dari penelitian ini akan menghasilkan temuan yang mampu memberikan gambaran komprehensif terkait tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi POLRI Super *App* dan juga faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi POLRI Super *App*, serta mampu memberikan rekomendasi praktis kepada POLRI dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi, dan juga dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu:

1. Bagaimana melakukan analisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi POLRI Super *App* menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)?
2. Bagaimana mengetahui tingkat penerimaan aplikasi POLRI Super *App* oleh masyarakat?
3. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi POLRI Super *App* dengan menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk melakukan analisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi POLRI Super *App* menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).
2. Untuk mengetahui tingkat penerimaan aplikasi POLRI Super *App* oleh masyarakat.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan aplikasi POLRI Super *App* dengan menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun manfaat penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Dapat memperoleh hasil analisis tingkat penerimaan aplikasi POLRI Super *App* oleh masyarakat.
2. Dapat memberikan pengetahuan terkait tingkat penerimaan pengguna aplikasi POLRI Super *App* oleh masyarakat menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* dan dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.
3. Dapat memberikan saran rekomendasi dan perbaikan kepada pihak pengembang aplikasi terhadap layanan aplikasi POLRI Super *App* mengenai penerimaan aplikasi oleh masyarakat.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Masyarakat Mendalo Darat yang sudah menggunakan aplikasi POLRI Super *App*, baik yang telah memperoleh layanan kepolisian, maupun yang baru mendaftar akun dan layanan aplikasi POLRI Super *App*.
2. Analisis penerimaan pengguna aplikasi POLRI Super *App* menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* dengan variabel independen *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions* dan variabel dependen *behavior intention*, *use behavior*, serta variabel moderasi *gender* dan *age*
3. Data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi POLRI Super *App* secara *online* dan *offline*