

Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Oleh Pihak Kepolisian Berbasis Web Pada Polsek Sungai Batang

Hapsah^{1✉}, M.Ilyas², Dwi Yuli Prasetyo³

^{1,2,3}, Sistem Informasi, Universitas Islam Indragiri
hafsaashaf064@gmail.com¹

Abstract

Polri Super App is an application developed by the police specifically designed for the public to receive superior police services more quickly and easily. This research is a qualitative research. Qualitative research allows researchers to analyze the sequence of operations, recipe formulas, the meaning of various concepts, characteristics of goods and services, images, styles, cultural practices, physical models of artifacts. The results and discussions in this study are (1) The application that is expected to be able to improve the services of the Sungai Batang Police and make it easier for the public to obtain online services has not run optimally in accordance with the objectives of the formation of the Super App Application (2) The effectiveness of the use of the Polri super app system in Sungai Batang obtained results that the application of the Design Sprint method in redesigning the UI / UX of the Polri Super App application provides a systematic, effective, and efficient approach. With five structured stages, this method helps researchers understand the specific needs of users through in-depth analysis, interviews, and observations in the initial stage. (3) the main obstacles that hinder the optimization of digital-based SKCK services at the Parepare Police. One of the most obvious obstacles is the lack of socialization regarding online registration procedures. limited access to the internet and digital devices, especially for people in remote areas or those from lower-middle economic classes

Keywords: information system, services, sungai batang police station, polri super app, design sprint

Abstrak

Polri Super App adalah aplikasi yang dikembangkan oleh kepolisian yang dirancang khusus untuk masyarakat agar dapat menerima layanan kepolisian yang unggul dengan lebih cepat dan mudah. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menganalisis urutan operasi, formula resep, makna berbagai konsep, karakteristik barang dan jasa, gambar, gaya, praktik budaya, model fisik artefak. Adapun hasil dan pembahasan dalam penelitian ini adalah (1) Aplikasi yang diharapkan mampu untuk meningkatkan pelayanan Polsek Sungai Batang dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara online belum berjalan secara maksimal sesuai dengan tujuan dari terbentuknya Aplikasi Super App tersebut (2) Efektivitas penggunaan sistem super app polri di Sungai Batang memperoleh hasil bahwa penerapan metode Design Sprint dalam perancangan ulang UI/UX aplikasi Polri Super App memberikan pendekatan yang sistematis, efektif, dan efisien. Dengan lima tahap terstruktur, metode ini membantu peneliti memahami kebutuhan spesifik pengguna melalui analisis mendalam, wawancara, dan observasi pada tahap awal. (3) hambatan utama yang menghambat optimalisasi pelayanan SKCK berbasis digital di Polres Parepare. Salah satu hambatan paling nyata adalah minimnya sosialisasi terkait prosedur pendaftaran online. keterbatasan akses internet dan perangkat digital, terutama bagi masyarakat di wilayah pinggiran atau yang berasal dari kalangan ekonomi menengah ke bawah.

Kata kunci: sistem informasi, pelayanan, polsek sungai batang, , polri super app, design sprint

© 2026 Author

Creative Commons Attribution 4.0 International License



1. Pendahuluan

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

Aparatur Sipil Negara merupakan suatu pelayanan yang dapat dijadikan sebagai indikator berhasil atau tidaknya pelaksanaan tugas organisasi. Reformasi birokrasi merupakan salah satu teknik untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Reformasi birokrasi merupakan langkah yang tepat untuk mencapai tujuan dan kemajuan nasional. Penerapan reformasi birokrasi akan memungkinkan pengorganisasian sistem administrasi menjadi lebih baik. Birokrasi seperti POLRI harus mampu memberikan pelayanan publik yang tepat waktu, akurat, dan kompeten. Reformasi birokrasi merupakan salah satu strategi. Pemerintah pada saat ini dihadapkan oleh tantangan terhadap kebutuhan pelayanan publik masyarakat yang efektif dan efisien dengan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pada saat ini. Untuk itu pemerintah mengupayakan dengan cara menyelenggarakan tata kelola pemerintahan terutama pada layanan publik yang berbasis mengenai elektronik yang biasa dinamakan e-government.

Aplikasi e-government adalah aplikasi yang dibuat oleh pemerintah untuk meningkatkan interaksi dengan masyarakat, swasta, dan dengan pemerintah itu sendiri. Aplikasi e-government dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas proses pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan dari aplikasi e-government yaitu pemerintah ingin memanfaatkan dan menggunakan sebuah teknologi yang inovatif terutama dalam melayani publik yang dapat lebih mudah di akses oleh masyarakat. POLRI meluncurkan Polri Super App yang merupakan konsep sistem pelayanan baru berbasis teknologi. Polri Super App adalah aplikasi

yang dikembangkan oleh kepolisian yang dirancang khusus untuk masyarakat agar dapat menerima layanan kepolisian yang unggul dengan lebih cepat dan mudah. Aplikasi Super App Polri diluncurkan sesuai dengan Peraturan Kadata Polri Nomor 4 Tahun 2022 yang mengatur tentang interoperabilitas data Polri dan memfasilitasi pertukaran data antar sistem elektronik yang saling berkomunikasi. Program Polri Super App mudah digunakan. Pengguna tinggal mengunduh aplikasi Polri Super App ke dalam smartphone yang dimilikinya, baik menggunakan smartphone berbasis Android maupun smartphone berbasis iOS.

Program Super App Polri memberikan masyarakat akses terhadap berbagai layanan kepolisian melalui ponselnya, antara lain Surat Izin Mengemudi, STNK, SKCK online, informasi E-Tilang, informasi lokasi rawan, dan layanan DUMAS (Pengaduan Masyarakat). Tujuan dari Polri Super App adalah untuk memudahkan pengguna dan masyarakat umum dalam mengakses layanan dan informasi kepolisian yang ada dengan menggunakan teknologi smartphone. Selain itu, kemudahan ini memungkinkan pemantauan langsung terhadap seluruh prosedur pelayanan yang terkait dengan aplikasi pelayanan yang ada, sehingga mengurangi antrian di kantor polisi. Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu inovasi yang telah diperkenalkan adalah aplikasi POLRI Super App, yang dirancang untuk mempermudah berbagai layanan kepolisian, termasuk verifikasi dokumen, pelaporan kejadian, dan akses informasi lainnya. Aplikasi ini merupakan bagian dari strategi POLRI untuk mendigitalisasi layanan dan meningkatkan efisiensi serta transparansi dalam operasional kepolisian POLRI meluncurkan Polri Super App yang merupakan konsep sistem pelayanan baru berbasis teknologi. Polri Super App adalah aplikasi yang dikembangkan oleh kepolisian yang dirancang khusus untuk masyarakat agar dapat menerima layanan kepolisian yang unggul dengan lebih cepat dan mudah. Aplikasi Super App Polri diluncurkan sesuai dengan Peraturan Kadata Polri Nomor 4 Tahun 2022 yang mengatur tentang interoperabilitas data Polri dan memfasilitasi pertukaran data antar sistem elektronik yang saling berkomunikasi.

Program Polri Super App mudah digunakan. Pengguna tinggal mengunduh aplikasi Polri Super App ke dalam smartphone yang

dimilikinya, baik menggunakan smartphone berbasis Android maupun smartphone berbasis iOS. Program Super App Polri memberikan masyarakat akses terhadap berbagai layanan kepolisian melalui ponselnya, antara lain Surat Izin Mengemudi, STNK, SKCK online, informasi E-Tilang, informasi lokasi rawan, dan layanan DUMAS (Pengaduan Masyarakat). Tujuan dari Polri Super App adalah untuk memudahkan pengguna dan masyarakat umum dalam mengakses layanan dan informasi kepolisian yang ada dengan menggunakan teknologi smartphone. Selain itu, kemudahan ini memungkinkan pemantauan langsung terhadap seluruh prosedur pelayanan yang terkait dengan aplikasi pelayanan yang ada, sehingga mengurangi antrian di kantor polisi. Aplikasi Police Super App merupakan alat yang harus digunakan personel kepolisian tidak hanya saat bertugas, tetapi juga untuk menjamin keselamatan masyarakat. Sistem kepolisian Indonesia bersifat sentralistik, artinya segala keputusan dikendalikan atau diawasi langsung oleh pemerintah pusat, khususnya Kepolisian Negara. Oleh karena itu, program Super Apps Polri akan digulirkan secara serentak ke seluruh jajaran kepolisian Indonesia, baik pusat maupun provinsi. Akan tetapi masih kurangnya sosialisasi aplikasi Polri Super App ini menjadikan kurangnya informasi kepada masyarakat tentang aplikasi Polri Super App. Sosialisasi ini sangatlah dibutuhkan agar masyarakat lebih mengenal lagi tentang adanya aplikasi Polri Super App.

Pada saat ini sudah dilakukan sosialisasi tetapi baru dilaksanakan di sekolah dan beberapa media sosial. Minimnya minat masyarakat ini terjadi karena masyarakat belum mengetahui apa saja layanan yang diberikan dari aplikasi Polri Super App itu sendiri. Sehingga masyarakat masih enggan ketika disuruh menggunakan aplikasi ini. Ada beberapa masyarakat yang sudah mengetahui tentang aplikasi Polri Super App itu tetapi mereka belum tau bagaimana cara mengoperasikan aplikasi tersebut. Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu inovasi yang telah diperkenalkan adalah aplikasi POLRI Super App, yang dirancang untuk mempermudah berbagai layanan kepolisian, termasuk verifikasi dokumen, pelaporan kejadian, dan akses informasi lainnya. Aplikasi ini merupakan bagian dari strategi POLRI untuk mendigitalisasi layanan dan meningkatkan efisiensi serta transparansi dalam operasional kepolisian

2. Metode Penelitian dalam

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti

menganalisis urutan operasi, formula resep, makna berbagai konsep, karakteristik barang dan jasa, gambar, gaya, praktik budaya, model fisik artefak. Selain itu, Sugiyono (2018) penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang didasarkan pada filosofi post-positivisme. Digunakan untuk mempelajari keadaan benda alam, peneliti sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data secara induktif atau kualitatif, dan hasilnya: Penelitian kualitatif berfokus pada makna daripada generalisasi.

Penelitian ini dipilih untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan khususnya mengenai efektivitas penggunaan aplikasi “Polri Super App” dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terintegrasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif yaitu Prosedur pemecahan masalah yang menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian pada saat ini dari sudut pandang manusia, organisasi, sosial, atau lainnya berdasarkan fakta yang dapat diamati atau apa adanya.

Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah *Design Sprint*, yaitu pendekatan lima tahap yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah desain secara kolaboratif dan cepat. Tahapan-tahapan dalam metode ini membantu peneliti untuk memahami permasalahan, menciptakan solusi inovatif, dan memvalidasi prototype yang telah dikembangkan dengan melibatkan pengguna langsung. Adapun tahap dalam metode design sprint adalah sebagai berikut :

1. Tahap *Understand*

Tahap pertama pada metode *Design Sprint* adalah memahami permasalahan (*Understand*). Pada tahap ini, peneliti berfokus untuk mengumpulkan informasi sebanyak mungkin tentang permasalahan yang dihadapi. Informasi ini mencakup pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan pengguna, berbagai faktor yang mempengaruhi permasalahan, serta hasil yang ingin dicapai. Dengan demikian, peneliti dapat memastikan bahwa solusi yang akan dirancang pada tahap selanjutnya benar-benar sesuai dengan masalah dan kebutuhan yang ada. Pada tahap ini, peneliti mewawancarai sepuluh responden dengan usia yang berbedabeda untuk mendapatkan perspektif yang beragam.

2. Tahap *Diverge*

Selanjutnya tahap *Diverge*, peneliti berusaha untuk berpikir seluas mungkin tanpa batasan untuk menemukan berbagai alternatif yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang didapat pada tahap *Understand*. Tujuan utama dari

tahap ini adalah untuk memperluas wawasan dengan memunculkan sebanyak mungkin kemungkinan solusi, yang nantinya akan dipersempit dan dievaluasi lebih lanjut pada tahap berikutnya. Metode seperti "*How Might We*" dan *Crazy* sering digunakan untuk membantu menghasilkan berbagai ide inovatif. Langkah awal pada tahap ini, peneliti melakukan analisis mandiri terhadap Polri Super App, dengan mengunduh dan menginstal aplikasi dari Google Play Store atau Apple App Store. Peneliti melakukan eksplorasi fitur-fitur yang disediakan dan memeriksa antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) apakah aplikasi ini mudah digunakan dan navigasinya intuitif.

3. Tahap *Decide*

Pada tahap *Decide*, peneliti mulai menyaring dan memilih solusi terbaik dari berbagai alternatif yang telah dihasilkan pada tahap *Diverge*. Tujuan utama dari tahap ini adalah untuk mengambil keputusan berdasarkan evaluasi ide-ide yang muncul, sehingga solusi yang paling menjanjikan dan relevan dengan permasalahan pengguna dapat diidentifikasi. Setelah solusi terbaik dipilih, peneliti melanjutkan dengan membuat sketsa yang lebih terperinci dalam bentuk storyboard. Storyboard ini berfungsi sebagai visualisasi alur dari solusi yang dipilih dan menggambarkan langkah-langkah yang akan dilalui pengguna dalam menggunakan layanan yang dirancang. Dalam hal ini, *storyboard* bertindak sebagai jembatan antara konsep dan realisasi dalam bentuk *prototype*

4. Tahap *Prototype*

Pada tahap *Prototype*, peneliti mengubah sketsa kasar yang telah dibuat pada tahap *Decide* menjadi sebuah *prototype* interaktif. Tujuan utama dari tahap ini adalah untuk memvisualisasikan solusi yang telah dipilih dalam bentuk yang lebih konkret dan dapat diuji oleh pengguna, sehingga peneliti dapat memperoleh umpan balik langsung terkait efektivitas, kemudahan penggunaan, serta bagaimana solusi tersebut menjawab kebutuhan dan permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya. Pembuatan *prototype* dilakukan menggunakan aplikasi desain Figma, yang memungkinkan peneliti untuk membuat desain dengan presisi tinggi dan fitur interaktif yang realistis. Dengan Figma, peneliti dapat dengan mudah membuat berbagai iterasi dari desain, mengintegrasikan umpan balik secara cepat, dan memastikan bahwa *prototype* tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam proses pengembangan ini, peneliti memulai iterasi pertama dengan merancang kerangka awal untuk antarmuka Polri Super App. Kerangka ini mencakup halaman utama yang mencakup beranda, informasi, riwayat, dan profil pengguna. Setelah menyelesaikan kerangka tersebut, peneliti melakukan pencarian

referensi mengenai palet warna yang sesuai dengan citra dan fungsi aplikasi kepolisian. Peneliti menggunakan website Color Hunt untuk menemukan palet warna yang dapat mencerminkan profesionalisme, kepercayaan, serta kesan modern, namun tetap ramah di mata pengguna.

4. Tahap *Validate*

Pada tahap *Validate*, yang merupakan tahap terakhir dalam *Design Sprint*, peneliti melakukan pengujian terhadap *prototype* dengan melibatkan para pemangku kepentingan atau calon pengguna aplikasi. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mendapatkan umpan balik langsung dari pengguna guna mengevaluasi seberapa baik *prototype* yang telah dikembangkan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan (*usability*) dari *prototype* adalah *System Usability Scale* (SUS). SUS merupakan metode yang sederhana dan efektif dalam menilai tingkat kegunaan produk. Pada tahap ini, pengguna akan diminta untuk menilai *prototype* berdasarkan 10 pernyataan yang mencakup berbagai aspek *usability*, seperti kemudahan navigasi, kesederhanaan antarmuka, dan seberapa intuitif penggunaan produk

3. Hasil dan Pembahasan

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

Aplikasi Polri Super App mudah digunakan. Pengguna cukup mengunduh aplikasi Polri Super App di ponsel pintarnya, baik yang menggunakan ponsel pintar berbasis Android maupun ponsel pintar berbasis ios. Hasil Pra-riset yang peneliti lakukan di Polsek Sungai Batang diperoleh data bahwa Polri Super App merupakan aplikasi yang dirancang sebagai pusat informasi dan akses ke berbagai layanan yang disediakan oleh POLRI. Selain itu, peneliti juga telah melakukan survey pada masyarakat Sungai Batang didapatkan bahwa perbandingan jumlah pengguna aplikasi dengan jumlah penduduk di wilayah Sungai Batang masih sangat jauh. Hal itu bisa disebabkan karena kurangnya sosialisasi Polsek Sungai Batang tentang tujuan dan manfaat Aplikasi Super App ke masyarakat di wilayah Sungai Batang dan sekitarnya atau hal itu bisa terjadi karena tingkat antusias

masyarakat yang masih rendah. Dengan begitu, aplikasi yang diharapkan mampu untuk meningkatkan pelayanan Polsek Sungai Batang dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara online belum berjalan secara maksimal sesuai dengan tujuan dari terbentuknya Aplikasi Super App tersebut. Walaupun keberadaan Polri Super-app sudah sangat membantu dalam memudahkan masyarakat dalam membuat laporan ke polisi, namun masih terdapat beberapa kendala yang ada. Aplikasi ini tidak berjalan lancar dan belum banyak orang yang mengetahui keberadaannya. Meskipun Polri Super-App mengalami kendala yang sama seperti penelitian-penelitian sebelumnya yang mengkaji efektivitas POLRI-APP, namun tujuan pembuatannya untuk memfasilitasi pelaporan kepada masyarakat telah tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang didukung dengan indikator adaptasi, dapat disimpulkan bahwa masyarakat Desa Sungai Batang sudah mampu beradaptasi dengan perkembangan digital khususnya Polri Super App. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada masyarakat yang kesulitan atau tidak mampu beradaptasi dengan perkembangan digital karena berbagai factor. Pernyataan tersebut didukung oleh (Mokoginta dkk, 2021) yaitu Adaptasi adalah kemampuan suatu organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungannya sebagai respons terhadap perubahan internal atau eksternal. Oleh karena itu, masyarakat menyambut positif langkah polisi yang memberikan layanan melalui aplikasi online, dengan tujuan agar layanan polisi lebih mudah didapat. Penelitian yang dilakukan sejalan dengan penelitian Azizah dan Ida Farida yang menjelaskan bahwa sebagian masyarakat lampung telah beradaptasi dengan aplikasi super police (aplikasi) di dunia digital saat ini. Namun dalam penelitian Aziza dan Aida Farida tidak merinci bagaimana sebagian masyarakat masih kesulitan beradaptasi.

Efektivitas penggunaan sistem super app polri di Sungai Batang memperoleh hasil bahwa penerapan metode Design Sprint dalam perancangan ulang UI/UX aplikasi Polri Super App memberikan pendekatan yang sistematis, efektif, dan efisien. Dengan lima tahap terstruktur, metode ini membantu peneliti memahami kebutuhan spesifik pengguna melalui analisis mendalam, wawancara, dan observasi pada tahap awal. Proses brainstorming solusi dan validasi prototype memastikan bahwa desain yang dihasilkan relevan dan sesuai dengan harapan pengguna, baik dari segi fungsionalitas maupun pengalaman penggunaan. Selain itu, efisiensi metode ini memungkinkan perancangan ulang yang cepat tanpa mengorbankan kualitas, sebagaimana tercermin dari peningkatan signifikan dalam skor System Usability Scale (SUS) aplikasi setelah proses desain ulang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pengguna tertarik pada desain

aplikasi Polri Super App yang memudahkan akses informasi, antarmuka yang lebih konsisten dan nyaman bagi mata. Dalam penerapan layanan digital SKCK melalui Polri Super App, persepsi masyarakat menunjukkan dualitas antara kemudahan akses dan kebingungan teknis. Beberapa pemohon mengapresiasi kepraktisan sistem daring karena dapat mengurangi waktu antrean dan 18 mempercepat proses pengajuan, terutama bagi mereka yang memiliki akses internet dan familiar dengan teknologi. Namun, banyak pula yang mengalami kendala saat menggunakan aplikasi, seperti kesulitan mengunggah dokumen, sistem yang lambat, atau tidak mengetahui langkah-langkah pendaftaran secara jelas. Minimnya sosialisasi prosedur online dan kurangnya panduan teknis menyebabkan sebagian pengguna merasa frustrasi, bahkan akhirnya beralih kembali ke metode manual.

Di sisi lain, masih terdapat preferensi yang kuat terhadap layanan manual, terutama dari kelompok masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi digital, seperti lansia atau warga dari wilayah dengan keterbatasan infrastruktur internet. Mereka merasa lebih nyaman mengurus SKCK secara langsung karena dapat berinteraksi langsung dengan petugas dan memperoleh penjelasan yang lebih mudah dipahami. Kepercayaan terhadap keakuratan dan keamanan data juga menjadi alasan masyarakat enggan sepenuhnya mengandalkan sistem daring. Fenomena ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan aplikasi, tetapi juga pada upaya pendampingan digital, edukasi masyarakat, serta penguatan sistem pendukung yang inklusif dan responsif terhadap berbagai latar belakang pengguna.

Berdasarkan data dalam dokumen penelitian, terdapat beberapa hambatan utama yang menghambat optimalisasi pelayanan SKCK berbasis digital di Polres Parepare. Salah satu hambatan paling nyata adalah minimnya sosialisasi terkait prosedur pendaftaran online. Banyak pemohon SKCK yang datang langsung ke kantor polisi tanpa mengetahui bahwa proses pendaftaran bisa dilakukan secara daring melalui Polri Super App. Observasi lapangan menunjukkan bahwa 35% pemohon tetap memilih mengurus secara manual karena mereka belum mengetahui prosedur online. Hal ini mencerminkan bahwa informasi tentang layanan digital belum disampaikan secara merata melalui media yang dapat dijangkau masyarakat luas, baik secara langsung di kantor Polisi, melalui media sosial, maupun kanal informasi resmi lainnya. Hambatan kedua adalah keterbatasan akses internet dan perangkat digital, terutama bagi masyarakat di wilayah pinggiran atau yang berasal dari kalangan ekonomi menengah ke bawah. Meskipun sistem daring tersedia, tidak semua pemohon memiliki perangkat yang mendukung (smartphone atau

komputer) atau koneksi internet yang stabil untuk mengakses layanan SKCK secara online.

Dalam wawancara, beberapa informan menyatakan bahwa mereka harus meminta bantuan anggota keluarga untuk mengakses aplikasi atau datang langsung ke kantor karena jaringan internet di daerah mereka tidak mendukung. Kondisi ini menyebabkan ketimpangan dalam pemanfaatan layanan digital dan memperkuat ketergantungan pada sistem manual. Selain itu, rendahnya literasi digital pada kelompok tertentu juga menjadi kendala serius dalam implementasi layanan SKCK berbasis teknologi. Kelompok usia lanjut, masyarakat berpendidikan rendah, dan mereka yang tidak terbiasa menggunakan aplikasi digital sering kali merasa kesulitan memahami alur pendaftaran dan penggunaan Polri Super App. Sebagian pemohon mengaku takut salah mengisi data atau tidak yakin apakah dokumen yang diunggah sudah sesuai dengan ketentuan. Situasi ini menunjukkan bahwa tidak cukup hanya menyediakan platform digital-diperlukan juga strategi pendampingan masyarakat, pelatihan, atau panduan praktis yang mudah diakses dan dipahami agar transformasi layanan publik berbasis teknologi dapat berjalan secara inklusif dan efektif. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa Polri Super App dapat lebih efektif dengan peningkatan berdasarkan umpan balik pengguna. Beberapa rekomendasi untuk meningkatkan aplikasi ini antara lain memperbaiki antarmuka aplikasi agar lebih ramah pengguna, menyediakan tutorial yang lebih jelas, serta meningkatkan dukungan teknis bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Selain itu, sangat penting untuk memperluas aksesibilitas digital, terutama di daerah-daerah yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan literasi digital. Pelatihan bagi pengguna, terutama bagi kelompok yang kurang terbiasa dengan teknologi, juga harus menjadi bagian dari strategi pengembangan aplikasi untuk meningkatkan inklusivitas digital dalam pelayanan publik.

4. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi yang diharapkan mampu untuk meningkatkan pelayanan Polsek Sungai Batang dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara online belum berjalan secara maksimal sesuai dengan tujuan dari terbentuknya Aplikasi Super App tersebut
2. Efektivitas penggunaan sistem super app polri di Sungai Batang memperoleh hasil bahwa penerapan metode Design Sprint dalam perancangan ulang UI/UX aplikasi Polri Super App memberikan pendekatan yang sistematis, efektif, dan efisien. Dengan lima tahap terstruktur, metode ini

membantu peneliti memahami kebutuhan spesifik pengguna melalui analisis mendalam, wawancara, dan observasi pada tahap awal.

3. hambatan utama yang menghambat optimalisasi pelayanan SKCK berbasis digital di Polres Parepare. Salah satu hambatan paling nyata adalah minimnya sosialisasi terkait prosedur pendaftaran online, keterbatasan akses internet dan perangkat digital, terutama bagi masyarakat di wilayah pinggiran atau yang berasal dari kalangan ekonomi menengah ke bawah

Daftar Rujukan

- [1] Abu-Shanab, E. A. (2017). E-government familiarity influence on Jordanians' perceptions. *Telematics and Informatics*, 34(1), 103–113.
- [2] De Araujo, M. H., & Reinhard, N. (2013). Factors influencing the Use of Electronic Government Services in Brazil. *EGOV/ePart Ongoing Research*, 140–149.
- [3] Indrajit, Richardus Eko. 2004. *e-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [4] Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- [5] Lovelock, C., Jochen, W., & Jacky, M.. 2016. *Pemasaran Jasa Edisi 7*. Jakarta: Erlangga
- [6] Light, P. (2018). *The Government-Industrial Complex: Tracking the True Size of Government, 1984-2018*.
- [7] Indrajit, Richardus, Eko. 2005. *e-Government In Action*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [8] 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.
- [9] Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Pembaruan. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia Pasal 13 UU No.2/2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- [10] Song, M., & Guan, Y. (2015). The electronic government performance of environmental protection administrations in Anhui province, China. *Technological Forecasting and Social Change*, 96, 79–88.
- [11] Afyah, S. (2022). TRANSFORMASI BIROKRASI PEMERINTAH DALAM PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA NEW NORMAL. 22 HUMANIS:

- Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora, 14(1), 55–61.
<https://doi.org/10.52166/humanis.v14i1.2833>
- [12] Baharuddin, T., Rusadi, S., & Adni, D. F. (2024). Adaptive Policy in Website-Based Digitization of Government Public Services: A Thematic Analysis. *Journal of Local Government Issues*.
<https://doi.org/10.22219/logos.v7i1.29404>
- [13] Erfan, Z., Jalaluddin, J., Azhari, F., & Hamdi, F. (2024). Revitalisasi Dan Piloting Kantor Urusan Agama Di Indonesia (Dinamika Hukum Islam Berbasis Kemaslahatan). *Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory*, 2(2), 740–766.
<https://doi.org/10.62976/ijjel.v2i2.551>
- [14] Mubarak, M. R., Rachmadi, A., & Wijoyo, S. H. (2022). Analisis Pengaruh Faktor Teknologi, Organisasi, dan Manusia Terhadap Kesuksesan Penerapan E-voting System pada Aspek Penggunaan Sistem, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat (Studi Kasus Pemilihan Mahasiswa Raya Universitas Brawijaya). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(5), 889–900.
<https://doi.org/10.25126/jtiik.2022954610>
- [15] Indrajit, Richardus Eko. 2004. e-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi Offset
- [16] Mahmudi. 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Pembaruan
- [17] Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [18] Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alphabeta