SKRIPSI

EFEKTIVITAS LAYANAN BERBASIS APLIKASI POLRI SUPER APP DI POLDA KALIMANTAN BARAT

Program Studi Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh :

Nur Ain
NIM E1011211010

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

SKRIPSI

EFEKTIVITAS LAYANAN BERBASIS APLIKASI POLRI SUPER APP DI POLDA KALIMANTAN BARAT



Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Jurusan Ilmu Addministrasi

Program Studi Administrasi Publik

Disusun Oleh:

NUR AIN
NIM E1011211010

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

EFEKTIVITAS LAYANAN BERBASIS APLIKASI POLRI SUPER APP DI POLDA KALIMANTAN BARAT

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

Nur Ain

NIM E1011211010

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Erdi, M.Si

NIP. 196707272005011001

Tanggal : 24/1 - 2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Deni Darmawan, S.E, M. Si

NIP. 197306092007011001

Tanggal : 16/1 2025

HALAMAN PENGESAHAN

EFEKTIVITAS LAYANAN BERBASIS APLIKASI POLRI SUPER APP DI POLDA KALIMANTAN BARAT

Oleh :

Nur Ain

NIM E1011211010

Dipertahankan : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Senin / 2 Maret 2026
Waktu : 10.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang 2

Tim Penguji

Ketua

Dr. Erdi, M.Si
NIP. 196707272005011001

Sekretaris

Deni Darmawan, S.E, M. Si
NIP. 197306092007011001

Penguji Utama

Dr. Pardi, M.AB
NIP. 197209052002121003

Penguji Pendamping

Anny Riwayati, S.E, M. Si
NIP. 198909132022032009

Disahkan Oleh :

Dekan Fisip Untan

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si.
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Nur Ain (E1011211010): Efektivitas Layanan Berbasis Aplikasi Polri Super App di Polda Kalimantan Barat. **Skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Pontianak 2026.**

Penelitian skripsi ini membahas mengenai layanan berbasis aplikasi Polri Super App di Polda Kalimantan Barat yang mana terdapat permasalahan belum tercapainya tujuan dan manfaat penggunaan Polri Super App dalam melayani Masyarakat, lemahnya integrasi karena sosialisasi yang kurang dilakukan polda Kalimantan Barat disosial media terkait Polri Super App, serta kurangnya adaptasi masyarakat dan sistem di aplikasi Polri Super App terhadap penerapan aplikasi sehingga membuat pelayanan terhambat.. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Layanan Polri Super App di Polda Kalimantan Barat. Dan diharapkan dapat menemukan solusi untuk memecahkan masalah yang ada pada instansi tersebut. Jenis penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Dimana lokasi penelitian berada di Polda Kalimantan Barat. Teori yang digunakan yaitu teori efektivitas menurut duncan dalam Steers, yang terbagi menjadi 3 indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan berbasis aplikasi Polri Super App di Polda Kalimantan Barat belum sepenuhnya optimal. Pada dimensi pencapaian tujuan, layanan belum berjalan efektif karena masih terdapat prosedur pelayanan yang belum sepenuhnya terdigitalisasi, seperti kewajiban membawa dokumen fisik yang telah diunggah melalui aplikasi, keterlambatan penyelesaian layanan, serta gangguan teknis pada sistem aplikasi. Pada dimensi integrasi, efektivitas juga belum tercapai secara optimal karena sosialisasi aplikasi kepada masyarakat masih terbatas dan belum merata, sehingga tingkat pemahaman dan pemanfaatan aplikasi masih rendah. Sementara itu, pada dimensi adaptasi, layanan tergolong cukup efektif yang ditunjukkan melalui pelatihan sumber daya manusia, penyediaan panduan penggunaan aplikasi, pembaruan sistem secara berkala, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diperlukan peningkatan kualitas layanan melalui optimalisasi sistem aplikasi, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta penguatan sosialisasi kepada masyarakat agar tujuan digitalisasi pelayanan kepolisian dapat tercapai secara lebih efektif.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, SuperApp

ABSTRACT

Nur Ain (E1011211010): The Effectiveness of the Polri Super App-Based Service at the West Kalimantan Regional Police. **Undergraduate Thesis of Public Administration Study Program in Faculty of Social and Political Sciences at Universitas Tanjungpura, Pontianak, 2026.**

This undergraduate thesis examines the application-based services provided through the Polri Super App at the West Kalimantan Regional Police. The study was motivated by several issues, including the failure to fully achieve the intended objectives and benefits of the *Polri Super App* in delivering public services, weak integration resulting from inadequate dissemination of information about the application through the West Kalimantan Regional Police's social media platforms, and limited adaptation by both the public and the application system to its implementation, which has hindered service delivery. This study aims to describe and analyze the effectiveness of the *Polri Super App* service at the West Kalimantan Regional Police and to identify potential solutions to address the existing challenges within the institution. This research employed a descriptive qualitative approach and was conducted at the West Kalimantan Regional Police. The study adopted Duncan's theory of organizational effectiveness (as cited in Steers), which consists of three dimensions: goal attainment, integration, and adaptation. The findings indicate that the effectiveness of the *Polri Super App*-based service at the West Kalimantan Regional Police has not yet reached an optimal level. In terms of goal attainment, the service has not operated effectively because several service procedures have not been fully digitalized. These include the requirement for applicants to present physical copies of documents that had already been uploaded through the application, delays in service completion, and technical disruptions within the application system. Regarding integration, service effectiveness remains suboptimal due to limited and uneven public outreach concerning the application, resulting in low levels of public awareness and utilization. Meanwhile, in terms of adaptation, the service can be considered relatively effective, as reflected in the provision of human resource training, user guidelines for the application, regular system updates, and adequate supporting facilities and infrastructure. Based on these findings, this study suggests improving service quality by optimizing the application system, simplifying service procedures, and strengthening public outreach to ensure that the objectives of police service digitalization can be achieved more effectively.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Super App

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul “Efektivitas Layanan Berbasis Aplikasi Polri Super App di Polda Kalimantan Barat”. Pemilihan judul ini didasarkan pada fenomena berkembangnya digitalisasi layanan publik yang saat ini menjadi prioritas nasional dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien. Polri sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik berupaya mendukung program tersebut melalui pengembangan Polri Super App yang menyediakan berbagai layanan kepolisian secara terintegrasi, termasuk layanan pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Meskipun aplikasi tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat, berbagai informasi di lapangan serta laporan pengguna di PlayStore dan AppStore menunjukkan masih adanya hambatan dalam pelaksanaannya, seperti gangguan teknis sistem, keterbatasan jaringan, dan adaptasi sistem terhadap pelayanan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang masalah tersebut. Pembatasan masalah penelitian berfokus pada pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi layanan berbasis Polri Super App di Polda Kalimantan Barat.

Rumusan masalah Bagaimana efektivitas layanan berbasis Polri Super App di Polda Kalimantan Barat. Adapun manfaat dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan bacaan tentang pengetahuan dan wawasan pada perpustakaan yang dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai teori yang berkaitan dengan Efektivitas layanan. Adapun manfaat lainnya adalah penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat masukan bagi

pihak yang berkepentingan dan dapat membantu pihak lain dalam penyajian informasi untuk mengadakan penelitian yang serupa. Selain itu juga bagi masyarakat yang menggunakan aplikasi Polri Super App agar dapat memaksimalkan dan mengakses pelayanan publik yang lebih baik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan jenis kualitatif. Dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penggunaan teknik ini bertujuan agar peneliti memperoleh data dan informasi secara mendalam. Kemudian penelitian ini melibatkan kepala sub-bidang teknologi informasi dan, pengelola aplikasi serta masyarakat sebagai pengguna aplikasi.

Hasil penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) aspek : pencapaian tujuan, belum efektif menunjukkan dari dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, peneliti menyatakan bahwa dari dimensi adaptasi sudah cukup efektif karena POLDA telah melakukan pelatihan SDM, menyediakan manual book, dan melakukan pembaruan sistem, sementara dimensi pencapaian tujuan cenderung belum efektif karena masih ada kewajiban membawa dokumen fisik, sering terjadi gangguan teknis serta tingkat pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat masih rendah dan integrasi masih belum efektif karena sosialisasi kepada masyarakat yang tidak merata serta banyak masyarakat belum mengetahui keberadaan dan cara menggunakan aplikasi. Adapun saran yang dapat diberikan yaitu perlu dilakukan penyederhanaan prosedur pelayanan agar masyarakat tidak lagi diminta membawa dokumen fisik berulang kali, sehingga manfaat digitalisasi benar-benar dirasakan. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap standar waktu pelayanan agar

proses layanan dapat berjalan konsisten sesuai target. Polda Kalimantan Barat perlu meningkatkan sosialisasi aplikasi kepada masyarakat. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial, website resmi, dan media tradisional seperti radio atau televisi serta kolaborasi dengan influencer. Selain itu, sosialisasi langsung melalui kegiatan tatap muka di masyarakat seperti seminar atau penyuluhan juga perlu diperkuat agar informasi mengenai aplikasi dapat tersampaikan dengan lebih merata, serta perlu peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan rutin serta pendampingan teknis. Selain itu, penguatan jaringan dan stabilitas aplikasi perlu terus dilakukan agar layanan berjalan lancar. Layanan pengaduan juga harus lebih responsif agar keluhan masyarakat dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan efektif.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Nur Ain

Nomor Mahasiswa : E1011211010

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 2026

Yang membuat pernyataan



Nur Ain

E1011211010

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

”Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada TUHANmulah engkau berharap"

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Untuk cinta pertamaku, superheroku, Ayahanda M. Amir, Terima kasih atas setiap tetes keringat dalam setiap pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan, Terimakasih selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, Berkorban keringat, tenaga dan pikiran, Beliau Tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, Namun beliau mampu mendidik penulis,memotivasi serta memberikan dukungan hingga penulis mampu memperoleh gelar sarjana. Semoga Ayah Selalu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
2. Untuk pintu surgaku dan belahan jiwaku, Ibunda Jipah yang biasa saya sebut Mamak, Yang tidak henti hentinya memberikan kasih sayang yang tulus, pemberi semangat dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta do'a hingga penulis mampu memperoleh gelar Sarjana. Semoga mamak selalu dalam keadaan sehat,panjang umur dan bahagia selalu.
3. Semua keluarga besar saya yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang selalu memberikan nasehat dan dukungan kepada saya.
4. Teman seperjuangan saya yaitu Marini, Aca, Ayy, Caca yang telah menemani saya di masa perkuliahan.
5. Teman-teman saya tercinta yang telah memberikan kenangan baik selama saya menimba ilmu semasa kuliah.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada ALLAH SWT, karena atas berkat Rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul: "Efektivitas Layanan Berbasis Aplikasi Polri Super App di Polda Kalimantan Barat".

Skripsi ini merupakan kewajiban peneliti yang harus dipenuhi sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Dalam penelitian ini menyadari akan kekurangan dan kelebihan yang peneliti miliki, karena skripsi ini untuk menerapkan ilmu yang peneliti dapatkan selama menuntut di bangku perkuliahan.

Keberhasilan dalam penelitian skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi tingginya kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Erdi, M.Si selaku pembimbing utama, dan Deni Darmawan, S.E, M. Si selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan kemudahan dan arahan, motivasi dan bimbingan selama proses penelitian skripsi ini.
3. Dr. Pardi, M.AB selaku penguji pertama, dan Anny Riwayati, S.E, M. Si selaku penguji kedua yang telah memberikan saran, arahan, motivasi dan bimbingan selama proses penelitian skripsi ini.
4. Prof. Dr. Sri Haryaningsih, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) selama peneliti menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak, yang begitu banyak memberikan motivasi serta bantuan kepada peneliti.
5. Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si selaku Ketua Jurusan Prodi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

6. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
7. Wakil Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik serta jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah banyak memberikan dukungan selama proses perkuliahan.
8. Kapolda Kalimantan Barat dan staf, atas bantuan dan kerjasama yang baik dalam memberikan informasi dan data pendukung yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu oleh peneliti yang telah banyak membantu sehingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan balasan ALLAH SWT. Akhirnya penulis berharap semoga tulisan ini dapat memberikan sumbangan pemikiran serta manfaat yang berarti bagi semua pihak yang memerlukan. Aamiin.

Pontianak, 2026

Peneliti

Nur Ain

E1011211010

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN PERSETUJUAN. ..... **iii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

RINGKASAN SKRIPSI ..... **ix**

PERNYATAAN KEASLIAN ..... **x**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **ix**

KATA PENGANTAR ..... **x**

DAFTAR ISI. ..... **xi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

DAFTAR TABEL ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian 12

1.3 Fokus Penelitian 13

1.4 Rumusan Masalah 13

1.5 Tujuan Penelitian 13

1.6 Manfaat Penelitian 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **15**

2.1 Teori 15

2.1.1 Manajemen Publik 15

2.1.2 Efektivitas 17

2.1.3 Mengukur Efektivitas 18

2.1.4 Pelayanan Publik 21

2.1.5 Konsep Polri Super App 26

2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan 28

2.4 Alur Pikir Penelitian 30

2.5 Pertanyaan Penelitian 34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN **35**

3.1 Jenis Penelitian 35

3.2 Langkah- Langkah Penelitian 36
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 38
3.3.1 Lokasi Penelitian 38
3.3.2 Waktu Penelitian 39
3.4 Subyek dan Obyek Penelitian 40
3.4.1 Subjek Penelitian 40
3.4.2 Objek Penelitian 40
3.5 Teknik Pengumpulan Data 41
3.6 Instrumen Atau Alat Pengumpulan Data 43
3.7 Analisis Data 43
3.7.1 Teknik Analisis Data 43
3.7.2 Keabsahan Data 45
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 47
4.1 Kalimantan Barat 47
4.1.1 Kondisi Geografis 43
4.1.2 Kondisi Demografis 50
4.1.3 Kondisi Iklim 50
4.2 Gambaran Umum Polda Kalimantan Barat 52
4.2.1 Visi dan Misi 52
4.2.2 Struktur Organisasi 55
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 57
5.1 Deskripsi Penelitian 57
5.1.1 Pencapaian Tujuan Pada Layanan Aplikasi POLRI Super App di POLDA Kalimantan Barat 58
5.1.2 Integrasi Pada Layanan Aplikasi POLRI Super App di Polda Kalimantan Barat 62
5.1.3 Adaptasi Pada Layanan Aplikasi Polri Super App di Polda Kalimantan Barat 74
BAB VI PENUTUP 82
6.1 Kesimpulan 82
6.2 Saran 84
6.3 Keterbatasan Penelitian 86
DAFTAR PUSTAKA. 87

DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar 1. 1 Tingkat Penetrasi Internet 3
Gambar 1. 2 Jumlah Pengguna Aplikasi POLRI Super App 5
Gambar 1. 3 Tampilan Fitur Aplikasi Polri Super App 6
Gambar 4. 1 Peta Batas Administrasi Provinsi Kalimantan Barat 49
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Bidang TIK Polda Kalimantan Barat 55
Gambar 5. 1 Tata Cara Unduh Aplikasi Polri Super App 59
Gambar 5. 2 Tampilan Pelayanan SKCK di Polri Super App 60
Gambar 5. 3 Tampilan Sistem Pengingat Polri Super App 61
Gambar 5. 4 Ulasan Pengguna Aplikasi Polri Super App 62
Gambar 5. 5 Layanan Polri Super App 65
Gambar 5. 6 SOP Polri Super App 68
Gambar 5. 7 Pelatihan Staf 75

DAFTAR TABEL

halaman

Tabel 1. 1 Jumlah Sosialisasi Secara Langsung 10
Tabel 2 .1 Alur Pikir Penelitian 32
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian 38
Tabel 5. 1 Jumlah Sosialisasi Secara Langsung 71
Tabel 5. 2 Sarana dan Prasarana aplikasi Polri Super App 78

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik menjadi suatu tuntutan masyarakat kepada pemerintah terhadap penyelenggaraan negara yang lebih efektif. Dalam menjalankan kehidupan sebagai warga negara setiap masyarakat memiliki hak untuk mendapat pelayanan yang layak (prima), terlebih dengan perkembangan zaman seperti sekarang ini, tentunya masyarakat menginginkan suatu hal yang cepat dan praktis. Kualitas pelayanan publik berpengaruh dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja suatu lembaga atau pemerintah. Masyarakat sebagai penerima layanan dapat menilai langsung kinerja lembaga/pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

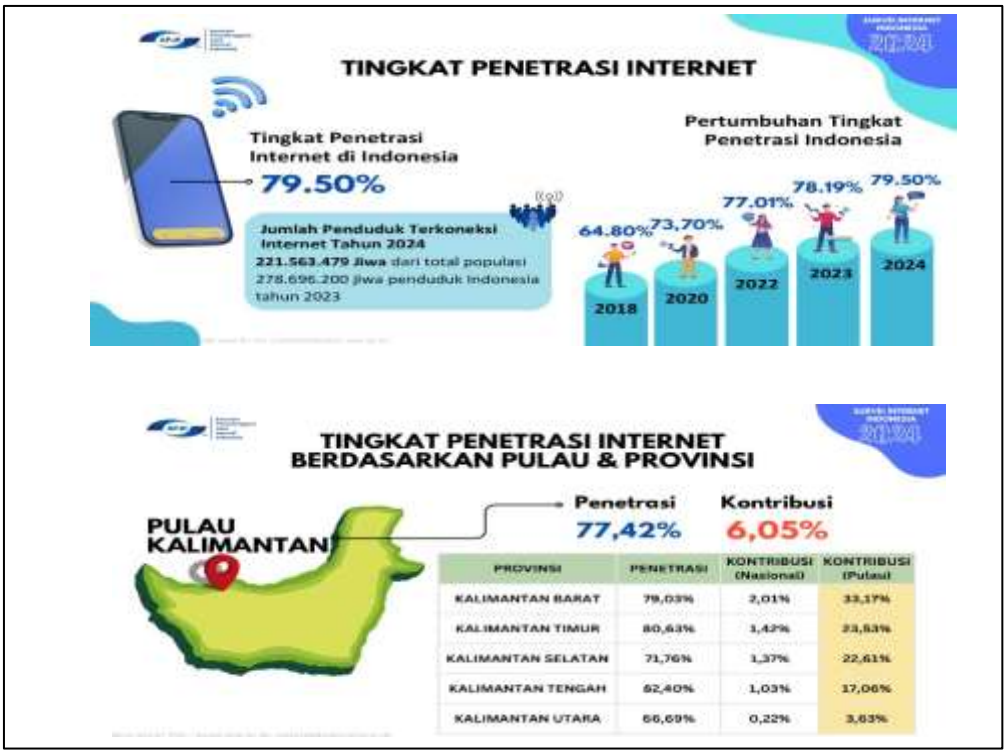
Di era revolusi industri 5.0 seperti sekarang ini, integrasi teknologi dalam pelayanan publik merupakan salah satu pilar penting dalam program reformasi birokrasi di Indonesia. Reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Suwidyanti, 2023:523). Dalam konteks ini, teknologi informasi dan

komunikasi (TIK) memainkan peran krusial dalam mengatasi berbagai kelemahan birokrasi tradisional, seperti birokrasi yang berbelit, korupsi, dan kurangnya akuntabilitas. Melalui penerapan sistem e-government, pemerintah Indonesia berupaya untuk menyederhanakan prosedur administrasi, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat luas.

Salah satu inisiatif utama dalam program reformasi birokrasi adalah pengembangan dan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang secara resmi diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. SPBE bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik melalui penggunaan teknologi digital. Program ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pengelolaan data dan informasi yang terintegrasi, pengembangan aplikasi layanan publik, hingga peningkatan kapasitas sumber daya manusia di bidang TIK. Dengan SPBE, pemerintah berharap dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan partisipatif. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan publik, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendukung terciptanya pemerintahan yang lebih baik dan lebih responsif terhadap perubahan dan kebutuhan zaman. Seiring dengan kemajuan teknologi itu, sebagai salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia, Indonesia mengalami perkembangan yang besar dalam adopsi teknologi digital, sebagaimana tercermin dalam laporan terbaru "Digital 2024 Indonesia" dari APJII pada Survei Penetrasi Internet Indonesia 2024, yang menggambarkan perubahan dalam perilaku pengguna internet di Indonesia.

Gambar 1. 1

Tingkat Penetrasi Internet



Sumber: APJII

Berdasarkan data diatas, Indonesia memiliki jumlah penduduk sekitar 278,7 juta jiwa di tahun 2023. Jumlah penduduk terkoneksi internet mencapai 221,6 juta jiwa, mencakup 79.50 % dari total populasi, Sedangkan di Kalimantan Barat penetrasi mencapai 79,03%. Data ini menunjukkan bahwa teknologi digital, khususnya akses internet dan media sosial, telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat.

Tingginya penetrasi teknologi digital di Indonesia memberikan peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan publik

melalui proses digitalisasi. Meluasnya penggunaan internet dan media sosial memungkinkan masyarakat memperoleh informasi serta berinteraksi dengan layanan publik secara lebih cepat dan praktis. Oleh karena itu, penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik menjadi langkah penting dalam upaya mendukung reformasi birokrasi dan optimalisasi pelayanan kepada masyarakat. Salah satu wujud nyata transformasi ini adalah kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sejalan dengan kebijakan tersebut, Kepolisian Negara Republik Indonesia turut mengembangkan inovasi layanan berbasis digital melalui peluncuran Polri Super App oleh Kapolri, yang digunakan sebagai sarana untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kepolisian secara daring, termasuk di wilayah Polda Kalimantan Barat

POLRI meluncurkan Polri Super App yang merupakan konsep sistem pelayanan baru berbasis teknologi. Aplikasi Polri Super App diluncurkan sesuai dengan Peraturan Kepala Kepolisian Satu Data Polri Nomor 4 Tahun 2022 yang mengatur tentang interoperabilitas data Polri dan memfasilitasi pertukaran data antar sistem elektronik yang saling berkomunikasi. Sistem kepolisian Indonesia bersifat sentralistik, artinya segala keputusan dikendalikan atau diawasi langsung oleh pemerintah pusat, khususnya Kepolisian Negara. Oleh karena itu, program Super App Polri digulirkan secara serentak ke seluruh jajaran kepolisian Indonesia, baik pusat maupun provinsi.

Berdasarkan *Manual Book* Polri Super App**,** aplikasi ini hadir sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang cepat, mudah

diakses, dan transparan. Latar belakang pengembangan ini adalah untuk mengatasi beberapa kendala yang sering dihadapi dalam layanan konvensional, seperti antrian panjang, proses yang memakan waktu, dan keterbatasan akses bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. 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.*



Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Aplikasi POLRI Super App

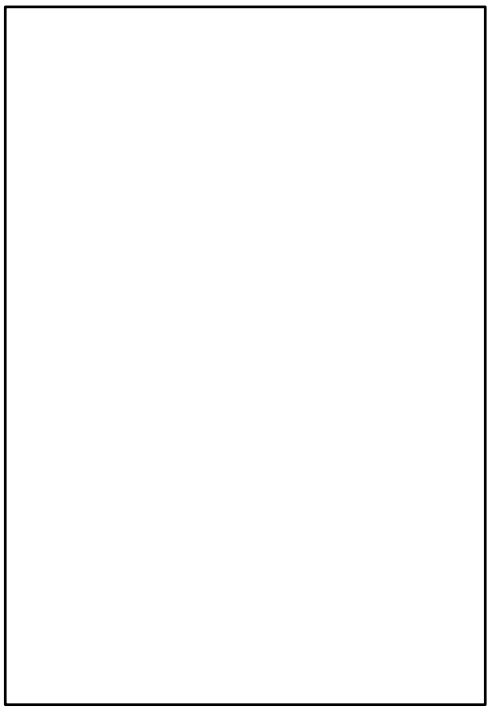
Sumber: POLDA KALBAR, 2025

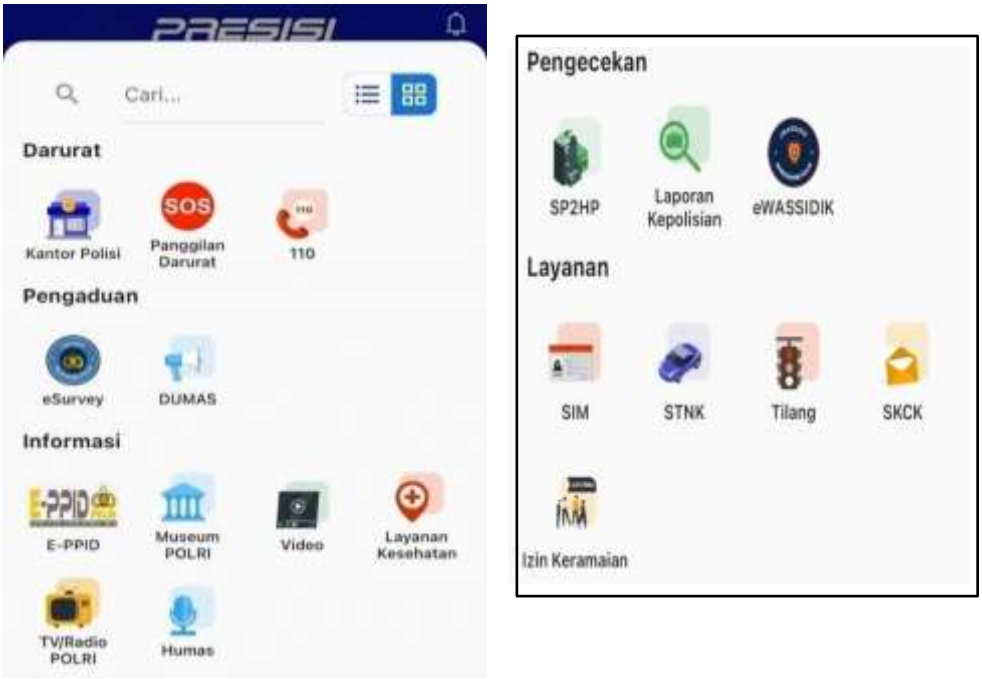
Berdasarkan data pengguna aplikasi Polri Super App di Kalimantan Barat menunjukkan adanya peningkatan jumlah pengguna dari tahun ke tahun, yakni sebanyak 4.877 pengguna pada tahun 2022, meningkat menjadi 49.456 pengguna pada tahun 2023, dan mencapai 62.314 pengguna pada tahun 2024. Meskipun demikian, peningkatan angka tersebut belum dapat dijadikan indikator utama keberhasilan implementasi aplikasi secara efektif. Hal ini dikarenakan penggunaan aplikasi tersebut pada umumnya bersifat wajib bagi masyarakat yang

hendak mengakses layanan-layanan penting kepolisian, seperti pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM), serta pengajuan izin keramaian. Dengan demikian, penggunaan aplikasi lebih banyak didorong oleh tuntutan administratif daripada kesadaran akan manfaat layanan digital secara menyeluruh. Oleh karena itu, efektivitas aplikasi Polri Super App tidak hanya perlu dilihat dari jumlah pengguna, tetapi juga dari kualitas pelayanan, kemudahan akses, serta tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik berbasis elektronik. Untuk itu, perlu diketahui terlebih dahulu layanan-layanan yang tersedia dalam aplikasi sebagai dasar untuk menilai sejauh mana aplikasi ini mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Aplikasi ini menyediakan beragam layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi berbagai keperluan. Berikut tampilan jenis pelayanan yang dapat diakses Aplikasi Polri Super App:

Gambar 1. 3

Tampilan Fitur Aplikasi Polri Super App





Sumber: Aplikasi Polri Super App

Seperti yang terlihat di gambar 1.3 Aplikasi Polri Super App menyediakan berbagai fitur untuk memenuhi kebutuhan layanan kepolisian secara digital Fitur darurat meliputi: informasi lokasi kantor polisi terdekat, panggilan darurat, dan akses ke nomor darurat 110. Dalam kategori informasi, aplikasi ini menawarkan Museum POLRI, video kegiatan Polri, layanan kesehatan, dan akses ke TV/radio Polri, serta informasi dari Humas Polri. Fitur pengaduan mencakup eSurvey untuk masukan masyarakat dan DUMAS (pengaduan masyarakat) untuk melaporkan keluhan. Untuk pengecekan, terdapat SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan) untuk perkembangan laporan polisi, laporan kepolisian untuk status laporan, dan eWASSIDIK (Pengawasan Penyidikan) untuk status berkas perkara. Layanan utama mencakup pembuatan dan perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi), pengecekan dan perpanjangan STNK

(Surat Tanda Nomor Kendaraan), informasi tilang, pembuatan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), dan izin keramaian.

Tujuan dan manfaat penggunaan Polri Super App dan pelayanan masyarakat Polri Super App dikembangkan dengan tujuan utama untuk memberikan layanan kepolisian yang mudah diakses bagi masyarakat Indonesia. Seperti, penyederhanaan akses layanan publik, peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan, transparansi dan akuntabilitas, mendukung inisiatif SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). Meskipun aplikasi Polri Super App memiliki potensi untuk meningkatkan aksesibilitas dan efesiensi layanan publik serta memiliki potensi besar untuk mencapai tujuannya, realita di lapangan menunjukkan masih banyak kendala yang dihadapi, terkait: 1). Tujuan dan Penerapan, 2). Sosialisasi di media sosial, 3). Adaptasi pengguna dan aplikasi.

Salah satu permasalahan utama terletak pada ketidaksesuaian antara proses digital yang diharapkan dan prosedur manual yang masih diterapkan. Hal ini terlihat dari kewajiban pengguna SKCK dan SIM masih diwajibkan membawa dokumen fisik meskipun sudah diunggah secara daring, sehingga bertentangan dengan tujuan penyederhanaan akses. Selain itu, waktu pelayanan yang menjanjikan satu hari kerja seringkali terlambat hingga berminggu-minggu tanpa kejelasan seperti disebutkan dalam hasil wawancara dengan FY pada tanggal 26 November 2025, salah satu pengguna aplikasi, ia menyampaikan bahwa:

“Tidak, karena saat pembuatan melalui Polri Super App malah makin lama. Yang saya pikir saat menggunakan aplikasi ini kita tinggal memasukkan

data untuk keperluan yang kita butuhkan lalu datang ke kantor polisi terdekat hanya untuk mengambilnya, ternyata saat datang saya masih harus membawa data secara fisik lagi yang mana itu malah menambah waktu pemrosesan. Tidak cepat karena biasanya prosesnya memakan waktu yang lebih dari tenggat yang ditentukan ditambah aplikasi juga mengalami gangguan saat penginputan data."

Masalah lain timbul dari keterbatasan sistem layanan pelanggan di aplikasi. Ketika pengguna mengalami kendala, baik dalam pembayaran maupun pengisian berkas, pengaduan yang diajukan melalui aplikasi sering kali tidak mendapatkan penyelesaian yang memadai. Hal tersebut sesuai dengan jawaban dari H pada 25 November 2025**,** yang mana Ia mengatakan:

> *"Sangat memudahkan saya untuk mengakses layanan kepolisian, karena nggak hanya tentang surat-menyurat. App ini juga menyuguhkan titik lokasi kantor kepolisian terdekat dan menyuguhkan berita terkait kepolisian di Indonesia. Namun kendalanya pada saat pembayaran pernah mengalami kendala tidak mendapatkan bukti pembayaran via aplikasi dan sudah menghubungi di layanan helpdeks. Nggak pernah dijawab."*

Berdasarkan ulasan tersebut, dapat diketahui bahwa pengguna tidak memperoleh kejelasan terkait status pembayaran maupun penyelesaian pengaduan. Minimnya tindak lanjut serta terbatasnya interaksi dengan petugas layanan menyebabkan permasalahan pengguna tidak terselesaikan secara optimal. Kondisi ini menimbulkan kekhawatiran terhadap kepercayaan masyarakat dan mencerminkan adanya potensi permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik, khususnya dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas.

Permasalahan kedua terletak pada kurangnya sosialisasi melalui media sosial yang dilakukan oleh POLDA Kalimantan Barat. Sosialisasi yang dilakukan selama ini lebih banyak berfokus pada pendekatan *door-to-door*, yaitu dengan mendatangi masyarakat secara langsung atau mengarahkan masyarakat yang datang ke kantor polisi untuk melakukan registrasi pada aplikasi Polri Super App. Cara ini memang efektif dalam membangun komunikasi personal antara petugas dan masyarakat, karena masyarakat dapat langsung diberikan penjelasan mengenai fungsi dan manfaat aplikasi tersebut. Namun, metode ini memiliki keterbatasan dalam menjangkau audiens yang lebih luas, terutama masyarakat yang jarang berinteraksi langsung dengan pihak kepolisian. Dengan minimnya pemanfaatan media sosial sebagai sarana informasi dan promosi, penyebaran pengetahuan mengenai aplikasi Polri Super App menjadi tidak merata dan hanya diketahui oleh sebagian kecil masyarakat. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1,

Tabel 1. 1 Jumlah Sosialisasi Secara Langsung

Tanggal	Metode dan Sasaran Pelaksanaan	Lokasi Pelaksanaan	Jumlah Pendownload Aplikasi
3 Mei 2023	Sosialisasi/Sambang Kepada Masyarakat Sekitar WILKUM POLDA KALBAR	POLDA KALBAR	9
10 Mei 2023	Sosialisasi/Sambang Kepada Masyarakat Sekitar WILKUM POLDA KALBAR	POLDA KALBAR	5
17 Mei 2023	Sosialisasi/Sambang Kepada Masyarakat Sekitar WILKUM POLDA KALBAR	POLDA KALBAR	4
25 Mei 2023	Sosialisasi/Sambang Kepada Masyarakat Sekitar WILKUM POLDA KALBAR	POLDA KALBAR	5

31 Mei 2023	Sosialisasi/Sambang Kepada Masyarakat Sekitar WILKUM POLDA KALBAR	POLDA KALBAR	5
7 Juli 2023	Sosialisasi/Sambang Kepada Masyarakat Sekitar WILKUM POLDA KALBAR	POLDA KALBAR	5

Sumber: Polda Kalimantan Barat

Namun, berdasarkan pengamatan peneliti terhadap akun media sosial Polda Kalimantan Barat, seperti Facebook (@bidhumas Polda Kalimantan Barat), Instagram (@Polda Kalbar Presisi), YouTube (@Bid Tik Polda Kalbar), dan TikTok (@birosdmpoldakalbar), Polda Kalimantan Barat cukup aktif mengunggah konten mengenai kegiatan sehari-hari. Akan tetapi, peneliti hanya menemukan dua unggahan terkait aplikasi Polri Super App. Kedua unggahan tersebut diunggah pada akun YouTube @Bid Tik Polda Kalbar, yaitu pada tanggal 3 Agustus 2023 dengan judul "Sosialisasi Super App Polri Presisi Polda Kalimantan Barat" dan pada tanggal 8 Agustus 2023 dengan judul "Konten Quick Wins Presisi (Polri Super App) Polda Kalimantan Barat".

Di sisi lain, adaptasi Polda Kalimantan Barat terhadap implementasi SPBE juga tercermin melalui penerapan aplikasi layanan masyarakat berbasis digital, yakni Polri Super App. Adaptasi ini menjadi langkah strategis dalam mendukung transformasi pelayanan publik yang lebih efisien dan terintegrasi. Namun, dalam proses adaptasi tersebut, masih ditemukan beberapa tantangan di lapangan. Berdasarkan surat Kapolri Nomor B/2134/III/REN.2./2023/Div TIK, masyarakat diarahkan untuk menggunakan aplikasi dalam pengajuan layanan seperti Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Kebijakan ini diharapkan dapat

mempercepat proses pelayanan sekaligus meminimalkan interaksi langsung dalam rangka mendukung pelayanan berbasis teknologi informasi . Akan tetapi, sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami kebijakan ini, sehingga masih datang langsung ke kantor pelayanan dan kemudian diarahkan kembali untuk menggunakan aplikasi. Seperti yang dikatakan NA pada 25 November 2025, bahwa:

> *"Belum pernah ikut sosialisasi. Jadi nggak bisa komentar soal itu. Saya juga tau aplikasi saat datang ke kantor polisi untuk membuat skck dan diarahkan mendownload dan registrasi ditempat serta mengupload berkas di aplikasi"*

Selain itu, adanya kendala teknis seperti gangguan server atau akses aplikasi yang tidak stabil . seperti yang disampaikan AT selaku pengguna aplikasi pada 28 November 2025 bahwa:

> *"Ada beberapa item dari aplikasi malah tidak bisa digunakan dan beberapa yang berfungsi pun masih terdapat error. Dan ya pernah, gagal login dan gagal mengunggah dan saya tidak tahu apa penyebabnya, saat saya bertanya ke Polda langsung pun info dari Polda melakukan pelayanan manual."*

Kondisi tersebut menjadi perhatian tersendiri dalam proses adaptasi layanan digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa adaptasi digital, baik dari sisi pengguna maupun sistem, masih memerlukan penguatan agar tujuan pelayanan publik berbasis elektronik dapat tercapai secara optimal.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji serta mengangkat judul: **"EFEKTIVITAS LAYANAN BERBASIS APLIKASI POLRI SUPER APP DI POLDA KALIMANTAN BARAT"**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang penelitian, maka identifikasi masalahnya adalah:

1. Belum tercapainya Tujuan dan Manfaat Penggunaan Polri Super App dalam melayani Masyarakat
2. Lemahnya integrasi karena sosialisasi yang kurang dilakukan polda Kalimantan Barat di sosial media terkait Polri Super App
3. Adaptasi layanan dalam penggunaan Polri Super App yang belum berjalan optimal.

1.3 Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:290) yang mengatakan bahwa Karena adanya keterbatasan, baik tenaga, dana. dan waktu, dan supaya hasil penelitian lebih berfokus, maka peneliti tidak melakukan penelitian terhadap keseluruhan yang ada pada objek atau situasi tertentu, tetapi perlu menentukan fokus. Maka peneliti memfokuskan pada pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi layanan berbasis Polri Super App di Polda Kalimantan Barat.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian, yang jawabannya dicarikan melalui penelitian (Sugiyono, 2017:290). Berdasarkan uraian pada latar

belakang tersebut, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan adalah "Bagaimana efektivitas layanan berbasis Polri Super App di Polda Kalimantan Barat ?".

1.5 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian memiliki tujuan yang hendak dicapai sebagai jawaban dari rumusan permasalahan yang telah diambil. Menurut Sugiyono (2017:290) bahwa tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan. Sedangkan secara khusus tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan. Maka tujuan dilakukannya Penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana efektivitas layanan Polri Super App di Polda Kalimantan Barat.

1.6 Manfaat Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang terkait serta berkepentingan. Menurut Sugiyono (2017:291) "Manfaat penelitian lebih bersifat teoritis, yaitu untuk mengembangkan ilmu, namun juga tidak menolak manfaat praktisnya untuk memecahkan masalah". Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut.

a) Manfaat Teoritis

Secara Teoritis hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan bacaan tentang pengetahuan dan wawasan pada perpustakaan yang dapat

bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai teori yang berkaitan dengan Efektivitas layanan.

b) Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat masukan bagi pihak yang berkepentingan dan dapat membantu pihak lain dalam penyajian informasi untuk mengadakan penelitian yang serupa. Selain itu juga bagi masyarakat yang menggunakan aplikasi Polri Super App agar dapat memaksimalkan dan mengakses pelayanan publik yang lebih baik.