

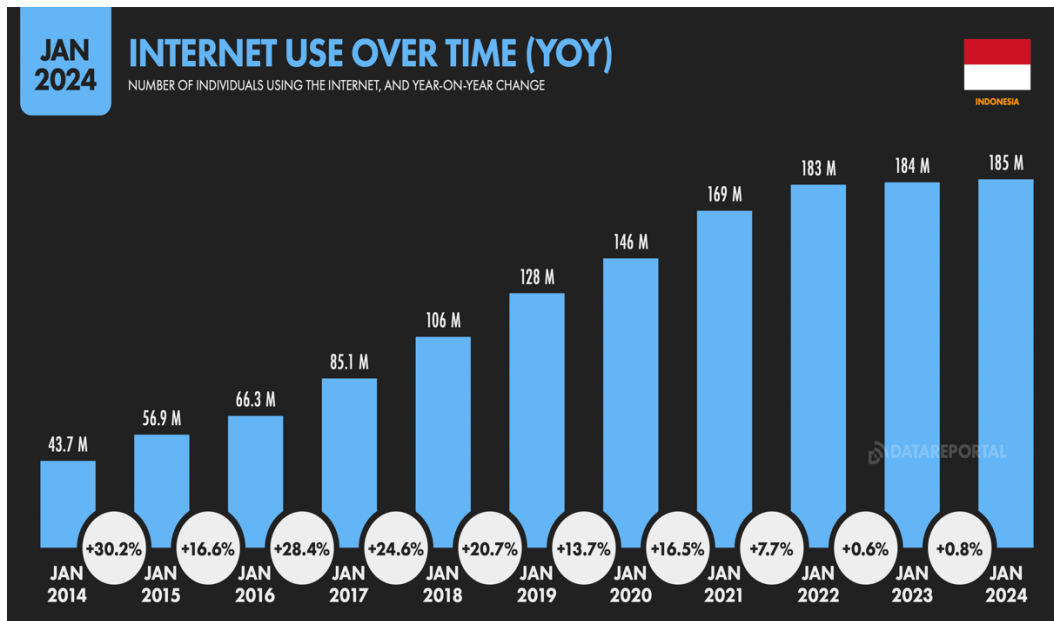
# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Digitalisasi pelayanan publik merupakan suatu langkah strategis yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat [1]. Dengan memanfaatkan teknologi informasi pemerintah dapat menyederhanakan proses birokrasi mempercepat waktu pelayanan dan meningkatkan transparansi sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah dan cepat [1]. Dampak positif dari digitalisasi ini mencakup peningkatan kepuasan masyarakat pengurangan biaya operasional serta peningkatan akuntabilitas pemerintah. Namun urgensi digitalisasi pelayanan juga terlihat dari tantangan yang ada seperti kesenjangan digital yang dapat menghambat akses bagi sebagian masyarakat serta perlunya pelatihan bagi pegawai untuk mengoperasikan sistem digital dengan baik. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah [1].

Transformasi digital yang berkembang pesat telah mendorong peningkatan signifikan jumlah pengguna internet mencakup berbagai aspek kehidupan seperti komunikasi, pendidikan, pekerjaan, hiburan, hingga transaksi keuangan. Berdasarkan data We Are Social (2024), pada Januari 2024 jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 185 juta jiwa atau setara dengan 66,5% dari total populasi sebesar 278,7 juta jiwa [2]. Jumlah ini mengalami peningkatan sebesar 0,8% atau 1,5 juta pengguna dibandingkan Januari 2023, di mana pengguna internet di Indonesia tercatat sebanyak 184 juta jiwa [2]. Peningkatan jumlah pengguna internet mencerminkan bahwa masyarakat Indonesia semakin menerima dan mengikuti tren digitalisasi yang terus berkembang.



**Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2014-2024 [2]**

Kepolisian Republik Indonesia (Polri) sebagai salah satu instansi pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya melalui digitalisasi dengan meluncurkan aplikasi Polri *Super App*. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan akses yang lebih mudah, cepat, dan masif kepada masyarakat terhadap layanan kepolisian sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan jangkauan pelayanan. Aplikasi ini menyediakan berbagai jenis layanan termasuk pendaftaran dan perpanjangan STNK, perpanjangan SIM serta pengaduan masyarakat yang memungkinkan laporan polisi dibuat secara online [3]. Selain itu, pengguna dapat melakukan pengecekan status e-Tilang dan mengonfirmasi pelanggaran melalui sistem tilang otomatis (CCTV). Aplikasi ini memberikan informasi mengenai daerah rawan kemacetan, kecelakaan lalu lintas, dan bencana alam, serta memantau perkembangan penyidikan kasus yang dilaporkan, di mana pengguna juga dapat mengakses informasi tentang pos polisi terdekat, rumah sakit yang berafiliasi dengan Polri, serta berita terkini terkait kepolisian, termasuk informasi hoaks dan berita resmi dari Polri [4]. Dengan berbagai fitur yang ditawarkan, Polri *Super App* bertujuan untuk menyederhanakan dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kepolisian, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara

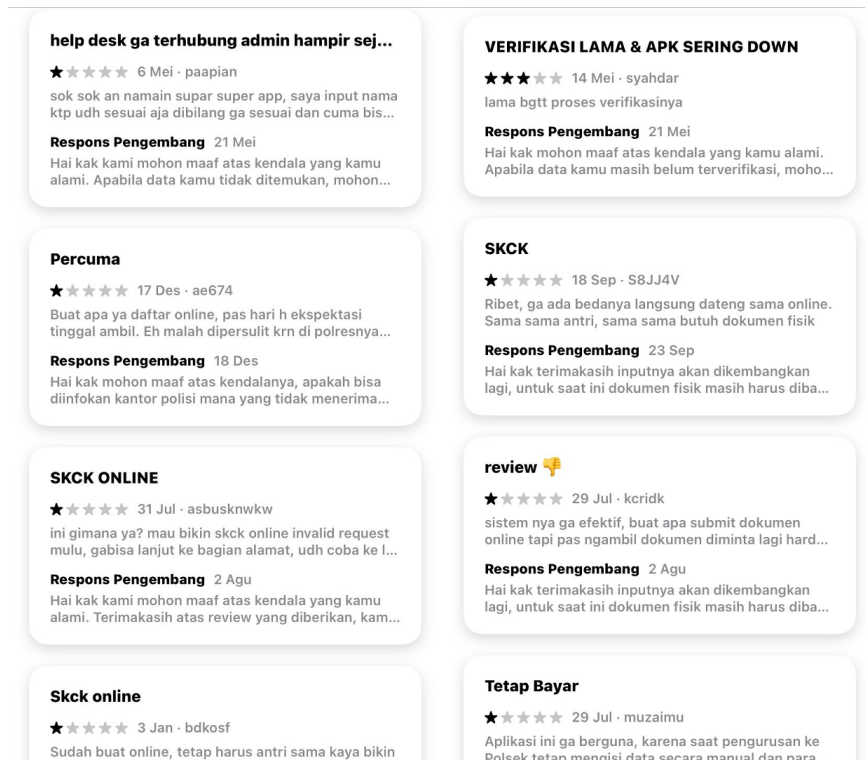
keseluruhan menjadikannya langkah penting dalam digitalisasi layanan pemerintah khususnya dalam konteks kepolisian.

Meskipun Polri *Super App* menawarkan berbagai fitur yang menarik, aplikasi ini menerima kritikan dari para penggunanya. Menurut data dari *App Store*, aplikasi Polri *Super App* hanya mendapatkan rating 2.1 dari 5 bintang berdasarkan 1.400 ulasan pengguna (Gambar 1.2). Mayoritas pengguna mengeluhkan berbagai masalah, seperti adanya *bug/error*, kesulitan dalam proses pendaftaran skck, verifikasi data yang lambat atau gagal serta sering mengalami aplikasi *down*. Beberapa ulasan juga mencerminkan kekecewaan terhadap aplikasi yang sering mengalami masalah teknis dan dianggap tidak siap untuk digunakan dalam aktivitas sehari-hari (Gambar 1.3). Keluhan-keluhan ini menunjukkan adanya potensi ketidakpuasan pengguna yang dapat memengaruhi penerimaan aplikasi di masyarakat.

## Penilaian & Ulasan



Gambar 1.2 Rating Penilaian Aplikasi Polri *Super App* pada *App Store*



**Gambar 1.3 Ulasan Aplikasi Polri *Super App* pada *App Store***

Melihat rendahnya penilaian dari aplikasi Polri *Super App*, maka dibutuhkan penelitian lebih lanjut mengenai tingkat penerimaan pengguna aplikasi Polri *Super App* agar faktor-faktor yang memengaruhi tingkat penerimaan pada aplikasi dapat teridentifikasi dan terevaluasi dengan baik. Maka dari itu dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna aplikasi Polri *Super App* menggunakan model UMEGA yang merupakan model umum untuk mengevaluasi tingkat penerimaan *e-government*. Pertama, penelitian yang mengkaji penerimaan layanan E-SPTPD di kota Surakarta [5] menggunakan model UMEGA sebagai dasar analisis, menunjukkan bahwa model ini mampu menangkap variabel-variabel penting yang memengaruhi perilaku pengguna dalam konteks layanan pajak elektronik. Selanjutnya, model UMEGA juga diaplikasikan dalam studi mengenai niat perilaku pengguna aplikasi “Jogja Istimewa” [6], yang menegaskan fleksibilitas model ini dalam mengakomodasi karakteristik unik dari aplikasi layanan publik digital di daerah lain. Pada kesempatan lain, penelitian terkait penerimaan dan penggunaan aplikasi *e-government* Jakarta Kini (JAKI) oleh masyarakat [7] kembali mengonfirmasi validitas dan relevansi model UMEGA

dalam konteks metropolitan yang lebih besar. Ketiga studi ini secara konsisten menunjukkan bahwa UMEGA mampu mengintegrasikan berbagai faktor teknis, sosial, dan psikologis yang memengaruhi adopsi *e-government*, sehingga menjadikannya model yang adaptif [7]. Urgensi penelitian ini semakin meningkat mengingat aplikasi ini berperan penting dalam meningkatkan pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Jika tingkat penerimaan pengguna tetap rendah, maka potensi aplikasi untuk memberikan dampak positif bagi masyarakat tidak akan tercapai, pada akhirnya dapat menghambat upaya pemerintah dalam menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien dan responsif. Rendahnya penerimaan pengguna juga dapat mengakibatkan pemborosan sumber daya yang telah diinvestasikan dalam pengembangan aplikasi, serta mengurangi efektivitas program-program yang dirancang untuk meningkatkan interaksi antara masyarakat dan kepolisian. Selain itu, aplikasi ini diharapkan dapat mencegah adanya calo dan praktik korupsi, serta meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan publik. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna, agar aplikasi ini dapat mencapai tujuannya sesuai dengan tujuan aplikasi ini dibuat agar masyarakat dapat menerima aplikasi dengan baik, sehingga langkah-langkah perbaikan yang tepat dapat diambil untuk meningkatkan adopsi dan penggunaan aplikasi ini di kalangan masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerimaan pengguna terhadap aplikasi Polri *Super App* menggunakan UMEGA yang mengadopsi model penelitian [7], untuk mengevaluasi adopsi layanan *e-government* Polri *Super App*, yang mencakup tiga belas variabel berupa *Performance Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Perceived Risk*, *Attitude*, *Behavioral Intention*, *Government Capacity*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Computer Self-Efficacy*, *Trust of the Internet*, *Trust of Government*, serta *Usage Behavior of E-government Application*. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan pertimbangan yang berguna bagi pengembang aplikasi Polri *Super App*, khususnya Kepolisian Republik Indonesia (Polri), dalam upaya pengembangan dan peningkatan kualitas serta reliabilitas aplikasi sehingga

dapat memudahkan masyarakat dalam mengadopsi dan menggunakan layanan tersebut.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, di dapatkan rumusan masalah berupa apa saja faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna aplikasi Polri *Super App* ditinjau menggunakan model UMEGA (*Unified Model of Electronic Government Adoption*).

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih fokus dan tidak meluas, diperlukan penetapan batasan dalam ruang lingkup penelitian. Batasan-batasan tersebut adalah:

- 1) Layanan *e-government* yang digunakan dalam penelitian ini adalah aplikasi Polri *Super App*.
- 2) Pengumpulan data dilaksanakan dengan melakukan survei dalam bentuk kuesioner dan disebarakan kepada pengguna aplikasi Polri *Super App*.
- 3) Penelitian ini hanya melibatkan responden yang berusia minimal 17 tahun.
- 4) Responden yang dijadikan objek penelitian adalah individu yang pernah menggunakan aplikasi minimal 1 kali.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini berdasarkan rumusan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi tingkat penerimaan pengguna aplikasi Polri *Super App*.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Sebagai masukan bagi penyedia layanan Polri *Super App* untuk dapat mengembangkan dan meningkatkan layanan, agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pengguna.
- 2) Sebagai referensi untuk peneliti lain dalam melakukan penelitian selanjutnya.

### 1.6. Relevansi Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan kombinasi dari teknologi, orang, dan prosedur yang bersama-sama mengumpulkan, memproses, dan menyebarkan data untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan kontrol dalam organisasi [8].



**Gambar 1.4 Pemetaan Manajemen Sistem Informasi**

Gambar 1.4 menunjukkan pemetaan Manajemen Sistem Informasi (MIS) yang terdiri dari dua pendekatan utama, yaitu pendekatan teknis (*Technical Approaches*) dan pendekatan perilaku (*Behavioral Approaches*). *Technical approaches* melibatkan *Management science*, *Computer science*, dan *Operation research*, sedangkan *Behavioral approaches* melibatkan *Sociology*, *Psychology*, dan *Economics*. Pada pendekatan ini penting untuk memahami bagaimana teknologi informasi dan perilaku manusia berperan dalam pengelolaan sistem informasi yang efektif.

Dalam konteks penerimaan pengguna, komponen yang paling penting adalah *brainware*. *Brainware* adalah komponen manusia yang bekerja dengan sistem informasi, seperti pengguna akhir (*end-users*), administrator sistem, analis sistem, dan pengembang perangkat lunak. *Brainware* sangat penting dalam mengoperasikan, mengelola, dan memastikan bahwa sistem informasi berjalan secara efektif dan efisien. Pada aplikasi Polri *Super App*, peran *brainware* sangat krusial karena penerimaan dan penggunaan aplikasi Polri *Super App* bergantung pada seberapa baik mereka dapat berinteraksi dengan teknologi ini.

*E-government*, yang merujuk pada pemanfaatan TIK oleh pemerintah untuk meningkatkan layanan publik, sangat bergantung pada sistem informasi untuk melaksanakan berbagai fungsi dan proses administrasi. Dengan adanya *e-government*, pemerintah dapat menawarkan layanan yang lebih cepat, transparan,

dan akuntabel kepada masyarakat. Di samping itu, keberhasilan penerapan *e-government* sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia. Kurangnya pelatihan dan ketidakmampuan untuk beradaptasi dapat menjadi hambatan dalam implementasinya.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi sistem informasi, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas teori dasar untuk menunjang penyelesaian pada penelitian ini, diantaranya ialah *e-government*, UMEGA, dan beberapa tinjauan pustaka lainnya mengenai penelitian terdahulu yang relevan.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian ini, antara lain alur penelitian, studi literatur, model konseptual yang digunakan pada penelitian ini, hipotesis penelitian, penyusunan instrument, pengumpulan data, target dan jumlah responden.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian secara deskriptif yaitu mengenai pengukuran penerimaan pengguna aplikasi Polri *Super App* dengan menggunakan model UMEGA menggunakan teknik analisis SEM-PLS serta implikasi terhadap hasil penelitian yang dilakukan.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian ini.



## **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi sumber-sumber literatur yang digunakan dalam penelitian ini.

## **LAMPIRAN**

Bagian ini berisikan lampiran berupa dokumen-dokumen yang digunakan sebagai penunjang dalam penelitian ini.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*