JICN: Jurnal Intelek dan Cendikiawan Nusantara
https://jicnusantara.com/index.php/jicn
Vol : 3 No: 5, Oktober - November 2026
E-ISSN : 3046-4560

Efektivitas Aplikasi Super App Polri Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital

The Effectiveness of the National Police's Super App as a Digital-Based Public Service Innovation

Rafeyla Sara Nadhifah[1*], Fausiah Putri Amelia[2], Atrika Iriani[3], Ade Maulidya[4]
[1,2,3,4]Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya
*Email: saranadhifa234@gmail.com**

Article Info

Article history :
Received : 17-11-2026
Revised : 19-11-2026
Accepted : 21-11-2026
Published : 23-11-2026

Abstract

This study examines the effectiveness of the Polri Super App as an effort to improve public services through the use of digital technology. The purpose of this research is to determine the extent to which the application facilitates public access to police services and improves the quality of service delivery. This research employs a qualitative approach using a literature study method. Data were collected by reviewing national journals, scientific articles, as well as official documents and information from the Indonesian National Police. The collected data were then analyzed descriptively and qualitatively by organizing the information according to the research focus. The findings indicate that the Polri Super App helps the public access various police services through a single application, simplifies administrative procedures, and reduces the time required to obtain services, particularly in applying for Police Clearance Certificates (SKCK). Nevertheless, its implementation still faces several challenges, including unequal levels of digital literacy among the public, limited internet access, a lack of understanding of the application's features, and technical problems such as server instability and data inconsistencies. Therefore, although the Polri Super App has made police services more accessible, improvements to the system, enhancement of personnel capabilities, and greater public outreach are still needed to ensure more optimal implementation.

Keywords* : *effectiveness, public services, digital innovation.

Abstrak

Pada penelitian ini membahas mengenai efektivitas penggunaan aplikasi Super App Polri sebagai salah satu upaya pembaruan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut mampu mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan kepolisian serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur. Pengumpulan data dilakukan melalui penelaahan jurnal nasional, artikel ilmiah, serta dokumen dan informasi resmi dari Kepolisian Negara Republik Indonesia. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan mengelompokkan informasi sesuai fokus pembahasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Super App Polri membantu masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kepolisian melalui satu aplikasi, mempermudah pengurusan administrasi, dan mengurangi waktu yang diperlukan untuk memperoleh pelayanan, khususnya pada pengajuan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Walaupun demikian, pelaksanaannya masih menemui beberapa hambatan, seperti kemampuan literasi digital masyarakat yang belum merata, keterbatasan jaringan internet, kurangnya pemahaman terhadap penggunaan fitur aplikasi, serta gangguan teknis berupa ketidakstabilan server dan ketidaksesuaian data. Maka dari itu, meskipun Super App Polri telah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepolisian, peningkatan kualitas sistem,

kemampuan petugas, serta sosialisasi kepada masyarakat masih diperlukan agar penerapannya dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci : efektivitas, pelayanan publik, inovasi digital

PENDAHULUAN

Digitalisasi layanan publik di Indonesia telah mengalami transformasi yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir (Dwinugroho, 2024). Penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam sektor pemerintahan, khususnya dalam layanan publik, telah mendorong terciptanya sistem yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses (Zainuddin et al., 2025). Seiring dengan perkembangan ini, pemerintah Indonesia meluncurkan berbagai inisiatif e-Government untuk meningkatkan kualitas layanan publik (Erfan et al., 2024). Salah satu contoh inisiatif digitalisasi yang sedang berkembang adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara online yang sebelumnya mengharuskan masyarakat untuk datang langsung ke kantor kepolisian (Zainuddin et al., 2025). Dalam hal ini, Aplikasi Polri Super App menjadi platform yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan SKCK secara digital, mempermudah proses administrasi, serta mempercepat waktu penerbitan SKCK (Prabowo et al., 2021). Polri Super App berperan penting dalam mendigitalisasi layanan SKCK, Memberikan kenyamanan bagi pengguna, serta mendorong transparansi dalam proses pengurusan dokumen ini (Dwinugroho, 2024).

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 (Hapsah et al., 2026).

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 (Hapsah et al., 2026).

Terdapat kesenjangan yang signifikan antara layanan digital yang ditawarkan dan pengalaman masyarakat dalam mengaksesnya meskipun Polri Super App menawarkan kemudahan dalam pengurusan SKCK (Prabowo et al., 2021). Banyak pengguna yang masih merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini, terutama mereka yang kurang familiar dengan teknologi digital. Kesenjangan ini juga terlihat pada pemahaman masyarakat mengenai prosedur dan fitur aplikasi yang belum sepenuhnya dipahami oleh berbagai kalangan, terutama di daerah-daerah dengan keterbatasan akses teknologi. Selain itu, tantangan besar dalam mengintegrasikan alat digital dalam penyediaan layanan publik di sektor penegakan hukum terletak pada kebutuhan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat serta menyediakan infrastruktur yang memadai (Zainuddin et al., 2025). Hal ini menciptakan hambatan dalam implementasi yang optimal, baik dari sisi pengguna maupun pihak kepolisian sebagai penyedia layanan (Puspasari et al., 2024).

Pentingnya memahami respons pengguna terhadap Polri Super App tidak hanya untuk meningkatkan kualitas layanan publik digital, tetapi juga untuk memastikan bahwa platform digital ini dapat mengakomodasi berbagai kebutuhan masyarakat, baik dari segi kemudahan penggunaan, aksesibilitas, maupun keamanan data (Puspasari et al., 2024). Penelitian ini memiliki kontribusi penting dalam memberikan rekomendasi kebijakan yang dapat digunakan oleh instansi kepolisian untuk mengoptimalkan penggunaan Polri Super App. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pengembangan kebijakan digital lainnya dalam administrasi publik, yang dapat meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan, mendorong efisiensi, dan mengurangi potensi praktik maladministrasi.

Teori Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu kegiatan, program, atau kebijakan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, efektivitas dapat dilihat dari kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, baik dari segi ketepatan pelaksanaan, pemanfaatan sumber daya, maupun pencapaian hasil pelayanan (Bowo & Mahrudi, 2022). Suatu pelayanan dapat dikatakan efektif apabila pelaksanaannya mampu mencapai tujuan yang direncanakan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat (Yahya & Setiyono, 2022).

Menurut pendekatan teori efektivitas yang digunakan Yahya & Setiyono (2022), efektivitas dapat dianalisis melalui tiga pendekatan, yaitu pendekatan sumber (resource approach), pendekatan proses (process approach), dan pendekatan sasaran (goals approach). Pendekatan sumber berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memperoleh dan memanfaatkan sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan pelayanan, seperti sumber daya manusia, teknologi, dan infrastruktur pendukung (Yahya & Setiyono, 2022). Pendekatan proses melihat bagaimana kegiatan pelayanan dilaksanakan, termasuk kelancaran prosedur, koordinasi, dan kemampuan organisasi dalam menjalankan proses pelayanan, sedangkan pendekatan sasaran menilai sejauh mana hasil pelayanan telah mencapai tujuan yang ditetapkan (Yahya & Setiyono, 2022). Berdasarkan ketiga pendekatan ini, efektivitas aplikasi Super App Polri dapat dilihat dari kesiapan teknologi dan

sumber daya pendukung, kelancaran proses pengurusan SKCK secara digital, serta tercapainya tujuan pelayanan berupa kemudahan akses, kecepatan, dan efisiensi pelayanan bagi masyarakat (Yahya & Setiyono, 2022).

Konsep Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu pembaruan atau pengembangan dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang bertujuan meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Saputra & Frinaldi, 2023). Inovasi tidak hanya berkaitan dengan penciptaan sesuatu yang benar-benar baru, tetapi juga dapat berupa pengembangan sistem, metode, maupun prosedur pelayanan yang sebelumnya telah diterapkan agar menjadi lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Saputra & Frinaldi, 2023). Dalam perkembangannya, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik karena memungkinkan pemerintah memberikan pelayanan secara lebih praktis, cepat, dan mudah dijangkau oleh masyarakat (Lestari et al., 2021).

Inovasi pelayanan publik berbasis digital merupakan bentuk pembaruan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengubah proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional menjadi pelayanan berbasis elektronik *(e-government)* (Lestari et al., 2021). Menurut Harun et al. (2022), inovasi dapat dilihat melalui lima karakteristik, yaitu keuntungan relatif *(relative advantage)*, kesesuaian *(compatibility)*, tingkat kerumitan *(complexity)*, kemungkinan untuk diuji coba *(trialability)*, dan kemudahan untuk diamati *(observability)*. Kelima karakteristik tersebut dapat digunakan untuk memahami inovasi Super App Polri, mulai dari manfaat aplikasi dibandingkan pelayanan manual, kesesuaiannya dengan kebutuhan masyarakat, kemudahan penggunaan, kesempatan masyarakat mencoba layanan, hingga hasil dan manfaat pelayanan yang dapat dirasakan pengguna (Harun et al., 2022). Oleh karena itu, keberhasilan inovasi digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi, tetapi juga oleh kemampuan aplikasi tersebut dalam memberikan kemudahan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat (Saputra & Frinaldi, 2023).

Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan (Revida et al., 2021). Pelayanan publik yang berkualitas ditandai dengan adanya pelayanan yang cepat, tepat, efektif, transparan, akuntabel, serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan (Revida et al., 2021). Dalam pelayanan berbasis digital, kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari ketersediaan teknologi, tetapi juga dari kemudahan penggunaan sistem, keandalan informasi, keamanan, dan kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Lestari et al., 2021).

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah konsep SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* (Antoro & Lutfi, 2022). Dimensi *tangibles* berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, sedangkan *reliability* menunjukkan kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur (Antoro & Lutfi, 2022). Selanjutnya, *responsiveness* berkaitan dengan kesigapan dalam membantu

masyarakat dan memberikan tanggapan terhadap kebutuhan pengguna, sementara *assurance* berhubungan dengan jaminan keamanan, kepastian, dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Antoro & Lutfi, 2022). Adapun *empathy* menunjukkan perhatian dan kepedulian penyelenggara terhadap kebutuhan serta kesulitan yang dialami masyarakat selama proses pelayanan berlangsung (Antoro & Lutfi, 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali perspektif masyarakat terhadap digitalisasi layanan SKCK melalui Polri Super App. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman dan respons pengguna secara mendalam terkait penggunaan aplikasi dalam memperoleh layanan kepolisian (Afiyah, 2022). Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengungkap faktor-faktor subjektif yang mempengaruhi kepuasan pengguna, serta tantangan yang mereka hadapi dalam mengakses layanan digital. Justifikasi penggunaan pendekatan ini didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin memahami konteks sosial, kultural, dan teknis yang dapat mempengaruhi persepsi dan pengalaman warga dalam menggunakan teknologi baru dalam administrasi publik. Pendekatan kualitatif memungkinkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana digitalisasi mempengaruhi pelayanan publik.

Data dalam penelitian ini diperoleh dari data sekunder melalui studi literatur. Sumber data meliputi jurnal nasional, artikel ilmiah, serta dokumen dan informasi resmi dari Kepolisian Negara Republik Indonesia. Data tersebut digunakan untuk memperoleh informasi mengenai fungsi dan penerapan Super App Polri, kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan, manfaat penggunaan aplikasi, serta berbagai hambatan yang terjadi selama pelaksanaannya. Sumber-sumber yang digunakan dipilih berdasarkan keterkaitannya dengan topik penelitian sehingga dapat mendukung pembahasan mengenai efektivitas pelayanan publik berbasis digital.

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan cara membaca, memahami, dan membandingkan informasi dari berbagai sumber. Informasi yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan pembahasan mengenai kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan pelayanan, efisiensi, kepuasan masyarakat, dan kendala dalam penggunaan Super App Polri. Selanjutnya, hasil dari berbagai sumber tersebut dijelaskan dan dikaitkan dengan tujuan penelitian untuk mengetahui sejauh mana aplikasi Super App Polri mampu membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepolisian. Kamudian pada saat hasil pembahasan telah ditentukan peneliti kemudian menarik kesimpulan mengenai efektivitas serta hal-hal yang masih perlu diperbaiki dalam penerapan aplikasi Super App Polri sebagai pelayanan publik berbasis digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kemudahan Akses Pelayanan pada Super App Polri

Aplikasi Super App Polri merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikembangkan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan kepolisian. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses informasi dan mengurus sejumlah kebutuhan pelayanan hanya dengan menggunakan smartphone tanpa harus selalu datang langsung ke kantor polisi. Kehadiran aplikasi tersebut menjadi bentuk penyesuaian Polri terhadap

perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan lebih praktis, cepat, dan mudah dijangkau. Johanda & Khairul, (2024) menjelaskan bahwa penggunaan Polri Super App memberikan kemudahan dalam proses pelayanan karena masyarakat dapat melakukan pendaftaran secara online, mengakses informasi persyaratan, serta mengikuti tahapan pelayanan melalui prosedur yang telah tersedia di dalam aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dapat membantu menyederhanakan proses pelayanan kepolisian.

Kemudahan akses juga terlihat dari berkurangnya kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor polisi, terutama pada tahap awal pengurusan layanan administrasi. Sebagai contoh, dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), masyarakat dapat melakukan pendaftaran secara online, mengisi data pribadi, mengunggah dokumen persyaratan, serta memperoleh informasi mengenai biaya pelayanan melalui aplikasi. Proses tersebut dapat dilakukan dari rumah atau tempat lain selama tersedia koneksi internet. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu datang ke kantor polisi hanya untuk memperoleh informasi atau melakukan pendaftaran awal. Johanda & Khairul, (2024) menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan melalui Polri Super App membuat proses pendaftaran SKCK menjadi lebih sederhana dibandingkan dengan prosedur manual. Meskipun demikian, pada beberapa tahapan pelayanan, seperti verifikasi tertentu dan pengambilan dokumen, masyarakat masih dapat diminta datang langsung ke kantor kepolisian. Artinya, aplikasi ini mengurangi kebutuhan kunjungan secara langsung, tetapi belum sepenuhnya menghilangkan pelayanan tatap muka.

Super App Polri juga menyediakan berbagai jenis pelayanan kepolisian dalam satu aplikasi. Masyarakat dapat memilih layanan sesuai kebutuhan tanpa harus mengunduh atau membuka aplikasi yang berbeda untuk setiap keperluan. Beberapa layanan yang tersedia antara lain pengurusan SKCK, SIM, STNK, E-Tilang, informasi daerah rawan kriminalitas, serta pengaduan masyarakat. Penggabungan berbagai layanan tersebut bertujuan agar masyarakat lebih mudah menemukan informasi dan memperoleh pelayanan kepolisian melalui satu platform. Hal ini sejalan dengan penelitian Sumirat & Syahputra, (2024) yang menjelaskan bahwa pengembangan Super App Polri merupakan upaya menyatukan berbagai aplikasi pelayanan kepolisian yang sebelumnya berjalan secara terpisah. Dengan adanya penggabungan tersebut, pelayanan diharapkan menjadi lebih praktis dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan pada Super App Polri

Kecepatan proses pelayanan melalui aplikasi dapat dilihat dari kemampuan sistem dalam mempermudah masyarakat mengakses dan mengajukan permohonan layanan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan. Penggunaan aplikasi memungkinkan beberapa tahapan administrasi dilakukan secara daring sehingga proses pengajuan menjadi lebih praktis dan mengurangi waktu tunggu masyarakat. Ananda & Anggalini, (2024) menjelaskan bahwa penerapan Super App Polri merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat. Namun, pelaksanaannya masih perlu dioptimalkan agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Ketepatan pelayanan berkaitan dengan kesesuaian informasi, data, dan hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam pelayanan berbasis aplikasi, ketepatan dapat diwujudkan melalui penyampaian informasi yang jelas, pemeriksaan kelengkapan persyaratan, serta proses verifikasi data sebelum pelayanan diselesaikan. Hal ini diperlukan agar masyarakat memperoleh

layanan sesuai dengan permohonan yang diajukan dan terhindar dari kesalahan administrasi. Suharyanto et al., (2026) menjelaskan bahwa akurasi merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan digital karena berkaitan dengan ketepatan informasi, data, dan hasil pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Efisiensi waktu dalam memperoleh pelayanan menunjukkan sejauh mana penggunaan aplikasi mampu mengurangi waktu dan tahapan yang harus dilalui masyarakat. Melalui layanan digital, masyarakat dapat mengakses informasi, mengajukan permohonan, dan memantau proses pelayanan tanpa harus berulang kali mendatangi kantor penyelenggara. Zainuddin et al., (2025) menemukan bahwa penggunaan Polri Super App dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, meskipun masih terdapat kendala berupa gangguan sistem, ketidaksinkronan data, dan keterbatasan infrastruktur jaringan. Maka, efisiensi waktu tidak hanya ditentukan oleh kemudahan mengakses aplikasi, tetapi juga oleh kelancaran proses hingga pelayanan selesai diterima masyarakat.

Kemudahan Penggunaan Aplikasi App Polri

Kemudahan penggunaan Aplikasi Polri Super App dapat dilihat dari kemampuannya dalam menyederhanakan proses pelayanan kepolisian yang sebelumnya mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor pelayanan. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan kepolisian, seperti pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), informasi E-Tilang, serta pengaduan masyarakat melalui satu platform digital (Johanda & Khairul, 2024). Penggabungan berbagai layanan tersebut memberikan kemudahan karena masyarakat tidak perlu menggunakan aplikasi yang berbeda untuk setiap kebutuhan pelayanan kepolisian (Johanda & Khairul, 2024).

Kemudahan tersebut juga terlihat dalam proses pengurusan SKCK secara daring yang memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran dari jarak jauh tanpa harus datang langsung ke kantor kepolisian pada tahap awal pelayanan (Johanda & Khairul, 2024). Masyarakat dapat mengisi data permohonan, mengakses informasi persyaratan, serta mengikuti tahapan pendaftaran yang telah tersedia di dalam aplikasi (Johanda & Khairul, 2024). Selain itu, sistem pendaftaran yang terstruktur dapat membantu mengurangi kesalahan dalam penginputan data pemohon sehingga proses administrasi menjadi lebih sederhana bagi masyarakat maupun petugas pelayanan (Johanda & Khairul, 2024). Penelitian Johanda dan Khairul (2024) di Polres Pasaman juga menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan SKCK melalui Polri Super App membuat proses pendaftaran menjadi lebih mudah dan efisien dibandingkan dengan prosedur pendaftaran secara manual.

Kemudahan penggunaan aplikasi juga berkaitan dengan kemampuan pengguna dalam memahami tampilan, menu, dan petunjuk yang tersedia. Ashari dan Suranto (2025) menemukan bahwa tampilan awal Polri Super App masih memiliki beberapa kekurangan, seperti navigasi yang kompleks, tampilan visual yang kurang menarik, serta fungsi aplikasi yang belum optimal. Melalui penelitian tersebut, dilakukan perancangan ulang antarmuka aplikasi menggunakan metode *Design Sprint* untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan pengguna ketika mengakses layanan. Hasil pengujian menggunakan *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan peningkatan skor dari 42 pada desain awal menjadi 87 setelah dilakukan perancangan ulang, yang menunjukkan bahwa perbaikan tampilan dan navigasi dapat meningkatkan tingkat kegunaan aplikasi (Ashari & Suranto, 2025).

Kemudahan penggunaan Polri Super App belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh kelompok masyarakat. (Zainuddin et al., 2025) menemukan bahwa sebagian pengguna masih mengalami kesulitan memahami antarmuka aplikasi, terutama masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya fitur pelayanan, tetapi juga oleh kejelasan petunjuk, kesederhanaan alur penggunaan, dan kemampuan aplikasi menyesuaikan kebutuhan berbagai kelompok pengguna (Zainuddin et al., 2025). Polri Super App telah memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan kepolisian, tetapi peningkatan kualitas tampilan, penyederhanaan navigasi, dan penyediaan panduan penggunaan tetap diperlukan agar aplikasi dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat (Zainuddin et al., 2025).

Hambatan Penggunaan Aplikasi Gangguan Teknis Aplikasi

Dalam penerapannya, Polri Super App masih menghadapi hambatan yang berasal dari faktor masyarakat sebagai pengguna maupun kesiapan pihak kepolisian sebagai penyelenggara pelayanan. Salah satu hambatan utama adalah rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, sehingga tidak semua pengguna memahami cara mengoperasikan aplikasi dan mengikuti prosedur pelayanan yang tersedia secara mandiri (Zainuddin et al., 2025). Penelitian Zainuddin et al., (2025) menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang lebih memilih mengurus SKCK secara langsung ke kantor kepolisian karena belum mengetahui prosedur pendaftaran melalui aplikasi atau merasa kurang yakin ketika harus mengisi data dan mengunggah dokumen secara daring. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa ketersediaan layanan digital belum tentu menjamin seluruh masyarakat mampu memanfaatkannya apabila tidak disertai pemahaman mengenai cara penggunaan aplikasi (Zainuddin et al., 2025).

Hambatan berikutnya berkaitan dengan keterbatasan akses internet dan perangkat teknologi yang dimiliki masyarakat. Zainuddin et al., (2025) menjelaskan bahwa masyarakat yang tinggal di wilayah dengan jaringan internet terbatas atau tidak memiliki perangkat yang memadai mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan SKCK secara daring. Keterbatasan tersebut menyebabkan sebagian masyarakat tetap bergantung pada pelayanan secara langsung meskipun layanan digital telah disediakan oleh pihak kepolisian (Zainuddin et al., 2025). Hal ini juga ditemukan dalam penelitian Johanda & Khairul, (2024) di Polres Pasaman, yang menunjukkan bahwa kondisi geografis dan keterbatasan akses internet menjadi kendala dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan Polri Super App oleh masyarakat. Dengan demikian, perbedaan kemampuan masyarakat dalam mengakses teknologi dapat menimbulkan kesenjangan pemanfaatan pelayanan digital antara masyarakat yang memiliki akses internet memadai dan masyarakat yang masih mengalami keterbatasan infrastruktur (Johanda & Khairul, 2024).

Kesiapan sumber daya manusia di lingkungan kepolisian juga menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan pelayanan melalui Polri Super App. Zainuddin et al., (2025) menemukan bahwa sebagian petugas masih perlu menyesuaikan diri dengan penggunaan fitur-fitur terbaru dalam aplikasi karena belum seluruh petugas memiliki kemampuan teknologi informasi yang memadai. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa pelatihan penggunaan aplikasi bagi petugas belum dilaksanakan secara rutin, sehingga ketika terjadi kendala teknis, petugas terkadang harus meminta bantuan kepada bagian teknologi informasi atau atasan. Kondisi ini dapat memengaruhi kelancaran pelayanan karena petugas tidak hanya dituntut memahami prosedur administrasi kepolisian, tetapi

juga harus mampu mengoperasikan sistem digital yang digunakan dalam proses pelayanan (Zainuddin et al., 2025).

Hambatan lainnya adalah kurangnya sosialisasi mengenai prosedur dan manfaat penggunaan Polri Super App kepada masyarakat. Zainuddin et al., (2025) menemukan bahwa sebagian pemohon SKCK masih datang langsung ke kantor kepolisian karena belum mengetahui bahwa pendaftaran dapat dilakukan melalui aplikasi. Kurangnya informasi dan pendampingan membuat masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi cenderung memilih prosedur pelayanan yang dianggap lebih mudah dipahami, yaitu dengan berinteraksi langsung bersama petugas (Zainuddin et al., 2025). Oleh karena itu, optimalisasi penggunaan Polri Super App tidak cukup hanya dilakukan melalui pengembangan fitur aplikasi, tetapi juga membutuhkan sosialisasi secara berkelanjutan, penyediaan panduan penggunaan yang mudah dipahami, serta peningkatan kemampuan petugas dalam memberikan pendampingan kepada masyarakat.

Gangguan Teknis Aplikasi Polri Super App

Gangguan teknis merupakan salah satu permasalahan yang dapat memengaruhi kelancaran penggunaan Polri Super App dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Permasalahan teknis dapat menghambat proses pelayanan ketika aplikasi tidak dapat diakses, mengalami kesalahan sistem, atau tidak mampu memproses data yang dimasukkan oleh pengguna (Zainuddin et al., 2025). Dalam pelayanan SKCK secara daring, kondisi tersebut dapat menghambat masyarakat ketika melakukan pendaftaran, mengunggah dokumen persyaratan, maupun menyelesaikan tahapan administrasi melalui aplikasi. Dengan demikian, keberadaan layanan digital belum sepenuhnya menjamin proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat apabila sistem yang digunakan masih mengalami gangguan (Zainuddin et al., 2025).

Salah satu bentuk gangguan teknis yang ditemukan dalam penerapan Polri Super App adalah gangguan pada server aplikasi. Johanda & Khairul (2024) menemukan bahwa masyarakat yang mengurus SKCK di Polres Pasaman pernah mengalami kendala server down yang menyebabkan aplikasi tidak dapat diakses untuk melakukan pendaftaran secara daring. Permasalahan tersebut mengakibatkan masyarakat tidak dapat melanjutkan proses pelayanan sesuai dengan tahapan yang telah disediakan dalam aplikasi dan berpotensi kembali menggunakan pelayanan secara langsung di kantor kepolisian (Johanda & Khairul, 2024). Penelitian ini menunjukkan bahwa kestabilan server menjadi aspek penting dalam mendukung keberlangsungan pelayanan publik berbasis digital karena gangguan pada sistem dapat menghambat akses masyarakat terhadap layanan yang dibutuhkan (Johanda & Khairul, 2024).

Selain gangguan server, permasalahan lain yang ditemukan adalah ketidaksinkronan data dan kesalahan sistem ketika proses pelayanan berlangsung. Zainuddin et al., (2025) menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan SKCK melalui Polri Super App di Polres Parepare masih ditemukan permasalahan berupa data yang tidak sinkron antara aplikasi dan data yang diterima oleh petugas di kantor pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan petugas terkadang harus melakukan penginputan ulang secara manual agar proses administrasi tetap dapat dilanjutkan (Zainuddin et al., 2025). Selain itu, kesalahan sistem juga dapat menghambat proses pengolahan informasi dan memperlambat penyelesaian pelayanan yang seharusnya dapat dilakukan melalui sistem digital (Zainuddin et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa integrasi data antarsistem menjadi bagian

penting dalam penyelenggaraan pelayanan digital karena ketidaksesuaian data dapat memengaruhi ketepatan dan kecepatan proses pelayanan kepada masyarakat (Zainuddin et al., 2025)

Gangguan teknis tersebut pada akhirnya dapat mengurangi manfaat yang seharusnya diperoleh masyarakat dari penggunaan Polri Super App. Aplikasi yang dirancang untuk mempersingkat proses administrasi justru dapat menimbulkan keterlambatan apabila pengguna harus mengulang proses pendaftaran, menunggu sistem kembali normal, atau meminta bantuan petugas untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi (Zainuddin et al., 2025). Selain berdampak pada masyarakat, gangguan sistem juga dapat menambah beban kerja petugas karena mereka harus melakukan pemeriksaan dan penginputan data secara manual ketika aplikasi tidak berjalan dengan baik (Zainuddin et al., 2025). Oleh sebab itu, diperlukan pemeliharaan sistem secara berkala, peningkatan kapasitas server, perbaikan integrasi data, serta penyediaan layanan bantuan teknis yang responsif agar gangguan tidak terus menghambat proses pelayanan kepolisian secara digital (Zainuddin et al., 2025).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Polri Super App merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan kepolisian kepada masyarakat. Aplikasi ini memberikan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan kepolisian melalui satu platform, termasuk pengurusan SKCK secara daring, sehingga dapat menyederhanakan proses administrasi, mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor kepolisian, serta meningkatkan efisiensi waktu pelayanan. Selain itu, penggunaan aplikasi memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dan mengikuti tahapan pelayanan secara lebih praktis. Namun, penerapannya masih menghadapi sejumlah kendala, seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, kurangnya pemahaman terhadap fitur aplikasi, keterbatasan akses internet, serta kesiapan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan digital. Gangguan teknis, seperti server yang tidak stabil, kesalahan sistem, dan ketidaksinkronan data, juga dapat menghambat kelancaran proses pelayanan. Dengan demikian, Polri Super App telah memberikan kontribusi positif terhadap digitalisasi pelayanan kepolisian, tetapi efektivitasnya masih perlu ditingkatkan melalui penyempurnaan sistem dan fitur aplikasi, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, penguatan kompetensi petugas, serta sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat agar pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan secara optimal dan merata.

DAFTAR PUSTAKA

Afiyah, S. (2022). TRANSFORMASI BIROKRASI PEMERINTAH DALAM PENERAPAN E-GOVERMMENT PADA NEW NORMAL. *Humanis*, *14*(1), 55–61.

Ananda, Y. S., & Anggalini, T. D. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Aplikasi SuperApp Polri Di Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. *JOURNAL OF PUBLIC POLICY AND ADMINISTRATION RESEARCH*, *02*(5).

Antoro, T. Y., & Lutfi, A. (2022). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Pada Organisasi Sektor Publik Menggunakan Metode Servqual Dan IPA. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, *7*(2), 107–115.

Ashari, J. A., & Suranto, B. (2025). Rancang Ulang UI/UX "Polri Super App" dengan Metode Design Sprint. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, *6*(1), 370–387.

https://doi.org/10.35870/jimik.v6i1.1183

Bowo, F. A., & Mahrudi, I. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Dasar dalam Perspektif Kualitas Pelayanan. *Jurnal Interdisipliner Perspektif*, *21*(2), 104–114. https://ejournal-jayabaya.id/Perspektif/article/view/30

Dwinugroho, Y. B. (2024). Transformation Strategy: Indonesian National Police in Coordinating Crime in The Digital Era. *International Journal of Integrated Science and Technology (IJIST)*, *2*(5), 374–383.

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/ijijel.v2i2.551

Hapsah, H., Ilyas, I., & Dwi Yuli Prasetyo. (2026). Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Oleh Pihak Kepolisian Berbasis Web Pada Polsek Sungai Batang. *Jurnal Pustaka Data (Pusat Akses Kajian Database, Analisa Teknologi, Dan Arsitektur Komputer)*, *6*(3), 246–252. https://doi.org/10.55382/jurnalpustakadata.v6i3.1913

Harun, D. N. A., Rares, J. J., & Mambo, R. (2022). INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA SISTEM LAYANAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO). *Jurnal Administrasi Publik*, *8*(116), 10–17.

Johanda, R. B. H., & Khairul, K. (2024). Inovasi Polri melalui Aplikasi Polri Super App Presisi pada Pelayanan Publik Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online di Polres Pasaman. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, *21*(2), 119–135. https://doi.org/10.56444/mia.v21i2.2017

Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Dwi, R., Cahyani, & Tresiana, N. (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL (E-GOVERNMENT) DI ERA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, *18*(2), 127–146.

Prabowo, A., Muluk, M. R. K., & Hayat, A. (2021). Model Collaborative Governance Dalam Pembangunan Desa Pada Masa Pandemi Covid-19 Studi di Kabupaten Lampung Selatan. *PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *6*(1), 15–31.

Puspasari, H. M., Mustaqim, I. Z., Utami, A. T., Syalevi, R., & Ruldeviyani, Y. (2024). Evaluation of Indonesia's police public service platforms through sentiment and thematic analysis. *IAES International Journal of Artificial Intelligence*, *13*(2), 1596–1607. https://doi.org/10.11591/ijai.v13.i2.pp1596-1607

Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Hidayatulloh, S. P. A. N., Leuwol, N. V., Kato, A. S. I., Silalahi, M., & Manullang, S. O. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (Vol. 2, Issue 12).

Saputra, T., & Frinaldi, A. (2023). SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL. *Menara Ilmu*, *XVII*(01), 116–124.

Suharyanto, A., Wahyudhia, N., Andhini, D., Rahma Tarigan, S., Nuraini Hasibuan, I., Husna, L., Purba, R., Sevilla Siregar, R., & Revalina Silitonga, N. (2026). Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Super App Polri di Polrestabes Medan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pemerintahan (JIAAP)*, *5*(2), 123–144. https://doi.org/10.31289/jiaap.v5i2.7119

Sumirat, J. R., & Syahputra, A. R. (2024). "Super App Precision" As A Form of Public Service in The Community Era 5.0. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi*, *12*(1), 1–7. https://doi.org/10.26418/justin.v12i1.65162

Yahya, A. S., & Setiyono. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, *4*(29), 1–22.

Zainuddin, A. M., Ahmad, J., Nonci, N., & Astuti, Y. (2025). Digitalisasi Layanan Kepolisian: Studi Tentang Efektivitas dan Kendala Dalam Penggunaan "POLRI SUPER APP" Untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, *11*(1), 172–185. https://doi.org/10.33506/jn.v8i2.2444