

DIGITALISASI LAYANAN KEPOLISIAN: STUDI TENTANG EFEKTIVITAS DAN KENDALA DALAM PENGGUNAAN “POLRI SUPER APP” UNTUK PELAYANAN PUBLIK

Abdul Majid Zainuddin^{1*}, Jamaluddin Ahmad², Nurjannah Nonci³, Yayuk Astuti⁴

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Pasca Sarjana, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

⁴. Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

*Korespondensi: majidgerrard@gmail.com

Citation (APA):

Majid, A. M. Z., 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), 308–322.

<https://doi.org/10.33506/jn.v11i1.4430>

Email Autors:

majidgerrard@gmail.com

ahmadjamaluddin@gmail.com

nurjannahnonci@gmail.com

satutyayuk@gmail.com

Submitted: 08 Mei, 2025

Accepted: 10 Juni, 2025

Published: 30 Juni, 2025

Copyright (c) 2025 Abdul Majid Zainuddin, Jamaluddin Ahmad, Nurjannah Nonci, Yayuk Astuti

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *Polri Super App* dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Parepare, dengan menyoroti respons pengguna, kesiapan petugas, serta tantangan teknis dan sosial dalam pemanfaatan layanan digital ini. Pendekatan kualitatif digunakan melalui wawancara mendalam, survei, dan observasi lapangan selama Maret–April 2025. Temuan menunjukkan bahwa meskipun aplikasi dinilai meningkatkan efisiensi layanan, masih terdapat hambatan berupa rendahnya literasi digital pengguna, keterbatasan pelatihan petugas, serta kendala teknis seperti ketidaksinkronan data dan error sistem. Selain itu, kesenjangan infrastruktur di beberapa wilayah turut menghambat pemerataan akses. Penelitian ini merekomendasikan penguatan fitur aplikasi, pelatihan rutin bagi petugas dan pengguna, serta kebijakan inklusif yang mempercepat transformasi layanan publik berbasis teknologi.

Kata kunci: *Polri_Super_App*; Pelayanan_SKCK; E-Government; Digitalisasi_Layanan_Publik

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the Polri Super App in the service of issuing Police Record Certificates (SKCK) at the Parepare District Police, by highlighting user responses, officer readiness, and technical and social challenges in the utilization of this digital service. A qualitative approach was employed through in-depth interviews, surveys, and field observations conducted from March to April 2025. The findings show that although the application is considered to improve service efficiency, there are still barriers in the form of low user digital literacy, limited officer training, and technical constraints such as data synchronization and system errors. Additionally, infrastructure gaps in certain areas also hinder equitable access. This research recommends strengthening application features, regular training for officers and users, and inclusive policies that accelerate the transformation of technology-based public services.

Keywords: *Polri_Super_App*; *Pelayanan_SKCK*; *E-Government*; *Digitalisation_of_Public_Services*.

PENDAHULUAN

Digitalisasi layanan publik di Indonesia telah mengalami transformasi yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir (Yustinus Bowo 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 (Wara et al., 2024). 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 (Putra et al., 2020). 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 (Yustinus Bowo Dwinugroho, 2024).

Meskipun *Polri Super App* menawarkan kemudahan dalam pengurusan SKCK, terdapat kesenjangan yang signifikan antara layanan digital yang ditawarkan dan pengalaman masyarakat dalam mengaksesnya (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 (Wara et al., 2024). 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 (Wara et al., 2024). Hal ini menciptakan hambatan dalam implementasi yang optimal, baik dari sisi pengguna maupun pihak kepolisian sebagai penyedia layanan (Melani 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 (Melani 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.

E-Government merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat, meningkatkan efisiensi administrasi, serta memperbaiki transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan (Natika, 2024). Seiring dengan perkembangan teknologi, *e-government*, telah berkembang dari sistem berbasis informasi yang terbatas menjadi platform digital yang lebih terintegrasi dan mudah diakses (Yustinus Bowo Dwinugroho, 2024). Evolusi ini mencakup berbagai inisiatif seperti pendaftaran online, pembayaran pajak elektronik, dan layanan publik lainnya yang dapat diakses secara langsung oleh masyarakat. Tren global dalam layanan publik digital semakin menunjukkan dampaknya dalam meningkatkan partisipasi warga dalam pengambilan keputusan serta mempermudah interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Erfan et al., 2024). Digitalisasi layanan publik memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan publik kapan saja dan di mana saja, menciptakan sistem pemerintahan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Seta et al., 2024).

Digitalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam institusi kepolisian, salah satunya dengan mengintegrasikan *e-government* dalam pelayanan publik seperti penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) (Rivki et al., 2024). Di tingkat global, banyak negara yang telah mengadopsi sistem

digital dalam pelayanan kepolisian, seperti pengajuan izin atau pendaftaran kriminal yang dilakukan secara online (Yustinus Bowo Dwinugroho, 2024). Di Indonesia, implementasi sistem digital di kepolisian telah dimulai dengan pengembangan aplikasi seperti *Polri Super App*, yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan SKCK secara lebih cepat dan efisien (Wulandari, 2024). Manfaat utama digitalisasi dalam kepolisian adalah peningkatan efisiensi, pengurangan waktu tunggu, dan pengurangan antrean di kantor polisi (Melani Puspasari et al., 2024). Namun, tantangan yang masih dihadapi meliputi kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat, ketergantungan pada infrastruktur teknologi yang belum merata, serta resistensi dari sebagian pegawai kepolisian dalam beradaptasi dengan teknologi baru (AL-Rababah & Abu-Shanab, 2010).

Teori-teori adopsi teknologi seperti Model Penerimaan Teknologi (TAM) dan Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi yang Terpadu (UTAUT) memberikan kerangka untuk memahami bagaimana individu menerima dan menggunakan teknologi baru, termasuk layanan *e-government*. (Ilyas & Bahagia, 2021) Model-model ini menunjukkan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan sikap positif terhadap teknologi (Mubarok et al., 2022). Dalam konteks layanan publik digital, kepuasan pengguna sangat bergantung pada sejauh mana teknologi dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan cara yang mudah dipahami dan diakses (Marginingsih, 2023). Keterlibatan pengguna dalam memberikan umpan balik dan masukan tentang layanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan *e-Government*. Meskipun demikian, terdapat tantangan terkait dengan aksesibilitas, literasi digital, dan kesenjangan teknologi yang menghambat sebagian masyarakat, terutama di daerah terpencil, untuk dapat sepenuhnya memanfaatkan platform digital ini (Qiroatul Afrilia et al., 2024).

Salah satu tantangan utama dalam penerapan *e-Government* adalah literasi digital yang rendah di sebagian besar populasi (Andreani Syafaruddin, Andi Riska; Mustanir, Ahmad; Rahmat Razak, Muhammad Rais; Syarifuddin, Haeruddin; Suleha; Trisnawaty; Nurzin, 2023). Banyak masyarakat, terutama yang berusia lebih tua dan kurang terbiasa dengan teknologi, merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi digital yang dirancang untuk mengakses layanan publik (Nugraha et al., 2023). Selain itu, keterbatasan infrastruktur internet di daerah-daerah terpencil juga menghambat akses masyarakat terhadap layanan digital (Erfan et al., 2024). Hal ini menciptakan kesenjangan dalam penggunaan teknologi, di mana masyarakat yang lebih melek digital lebih mudah mengakses dan memanfaatkan layanan *e-Government*, sementara mereka yang tidak memiliki akses ke perangkat atau internet cenderung terpinggirkan (Afiyah, 2022). Oleh karena itu, untuk memastikan inklusivitas, penting bagi pemerintah untuk menyediakan pelatihan dan pendampingan bagi pengguna yang kurang familiar dengan teknologi, serta memperluas jangkauan infrastruktur digital di seluruh wilayah (Sailendra et al., 2021).

Kepercayaan publik terhadap layanan digital sangat penting untuk meningkatkan adopsi dan kepuasan pengguna dalam sistem *e-Government* (Bindu et al., 2019). Keberhasilan implementasi *Polri Super App* dalam penerbitan SKCK, misalnya, tidak hanya bergantung pada kemudahan akses dan kecepatan layanan, tetapi juga pada tingkat transparansi yang diberikan kepada pengguna (Meijer & Bekkers, 2015). Informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian harus tersedia dengan jelas dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat (Špaček & Špačková, 2023). Peningkatan transparansi ini berkontribusi pada pengurangan praktik maladministrasi, seperti pungutan liar, dan meningkatkan

kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital (Robertson et al., 2011). Oleh karena itu, integrasi elemen transparansi dalam desain layanan digital harus menjadi perhatian utama dalam pengembangan *e-Government*, agar sistem yang ada dapat lebih efektif dalam memberikan manfaat kepada seluruh masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perspektif warga terhadap efektivitas *Polri Super App* dalam penerbitan SKCK, dengan fokus pada pengalaman pengguna dalam memanfaatkan platform digital ini. Secara lebih spesifik, penelitian ini berusaha mengidentifikasi tantangan utama yang dihadapi oleh pengguna dalam mengakses dan menggunakan layanan digital yang disediakan oleh *Polri Super App*. Dalam hal ini, tujuan utama adalah untuk mendapatkan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi ini oleh masyarakat, serta untuk mengevaluasi seberapa efektif aplikasi ini dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan SKCK yang cepat, transparan, dan akuntabel.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali perspektif warga 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 di tingkat lokal.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui tiga metode utama: wawancara mendalam, survei, dan observasi langsung. Wawancara mendalam dilakukan dengan warga yang telah menggunakan *Polri Super App* untuk pengurusan SKCK. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pengalaman pribadi pengguna, kepuasan mereka terhadap aplikasi, serta tantangan yang mereka hadapi. Survei dengan kuesioner terstruktur juga dilakukan untuk mengumpulkan data kuantitatif dari kelompok yang lebih luas. Survei ini membantu memberikan gambaran umum mengenai persepsi pengguna terhadap sistem digital, serta tingkat kepuasan mereka. Selain itu, observasi langsung di stasiun kepolisian lokal dilakukan untuk melihat bagaimana layanan digital diterapkan dalam praktik, serta untuk mengevaluasi interaksi antara petugas dan pengguna dalam penggunaan aplikasi, baik dari sisi operasional maupun teknis.

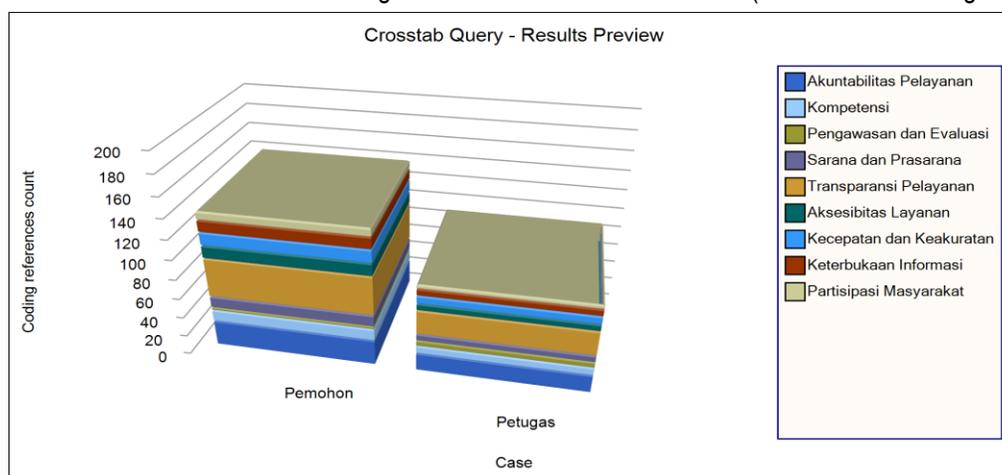
Data yang diperoleh dari wawancara mendalam akan dianalisis menggunakan perangkat lunak NVivo untuk analisis kualitatif, yang melibatkan proses pengodean dan analisis tematik. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi tema utama yang muncul dari data, seperti kepuasan pengguna, tantangan yang dihadapi, serta faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi. Untuk data kuantitatif yang diperoleh melalui survei, statistik deskriptif akan digunakan untuk mengidentifikasi pola dalam kepuasan pengguna dan tantangan yang mereka hadapi dalam menggunakan *Polri Super App*. Dengan menggunakan kedua metode analisis ini, peneliti dapat menggabungkan wawasan kualitatif dan

kuantitatif untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai efektivitas dan tantangan digitalisasi layanan SKCK.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum memaparkan hasil analisis lebih lanjut, berikut ini disajikan gambaran umum mengenai hasil analisis data yang diperoleh melalui pengodean dan kategorisasi tema dari wawancara dan observasi. Grafik berikut ini menggambarkan frekuensi referensi yang dikodekan untuk berbagai kategori yang berkaitan dengan pelayanan SKCK melalui *Polri Super App*, yang dibedakan antara pemohon dan petugas. Analisis ini memberikan wawasan tentang bagaimana kedua kelompok, yakni pemohon dan petugas, memandang berbagai aspek dalam layanan digital, termasuk transparansi, aksesibilitas, kompetensi petugas, serta partisipasi masyarakat. Grafik ini menjadi dasar untuk mendalami temuan yang lebih mendalam mengenai efektivitas dan tantangan dalam implementasi sistem digital ini.

Gambar I: Visualisasi Hasil Coding Referensi Berdasarkan Informan (Pemohon dan Petugas)



Sumber: diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil analisis data yang ditampilkan dalam grafik di atas, terlihat perbandingan antara kategori-kategori yang dikodekan oleh informan dari dua kelompok utama, yaitu pemohon dan petugas. Grafik ini menunjukkan frekuensi kode referensi untuk berbagai kategori yang berkaitan dengan pelayanan SKCK melalui *Polri Super App*. Kategori yang paling sering dibahas oleh kedua kelompok adalah Aksesibilitas Layanan, Kecepatan dan Keakuratan, serta Transparansi Pelayanan, yang mengindikasikan bahwa kedua pihak, baik pemohon maupun petugas, menilai faktor-faktor ini sebagai aspek penting dalam pelayanan.

Namun, terdapat perbedaan yang jelas antara pemohon dan petugas dalam hal Pengawasan dan Evaluasi serta Kompetensi petugas. Kategori Pengawasan dan Evaluasi lebih sering dibahas oleh petugas, mencerminkan pentingnya mekanisme evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan. Sementara itu, pemohon lebih menyoroti Keterbukaan Informasi dan Partisipasi Masyarakat, yang menunjukkan bahwa masyarakat lebih memperhatikan bagaimana informasi terkait SKCK disampaikan dan bagaimana mereka dapat berpartisipasi dalam evaluasi layanan. Secara keseluruhan, grafik ini memberikan wawasan tentang

prioritas dan perspektif yang berbeda antara pemohon dan petugas dalam proses penerbitan SKCK, yang perlu dipertimbangkan dalam perbaikan dan pengembangan sistem layanan digital ini.

Persepsi masyarakat terhadap SKCK digital

Untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap penerapan layanan SKCK digital, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa warga yang pernah mengurus SKCK baik secara daring maupun langsung ke kantor pelayanan Polri. Temuan ini memberikan pemahaman awal terkait tingkat pemahaman, kenyamanan, dan tantangan yang dihadapi masyarakat dalam mengadopsi layanan digital tersebut. Berikut adalah beberapa kutipan pernyataan yang merepresentasikan persepsi masyarakat

kutipan data wawancara:

"Saya tidak tahu harus daftar lewat HP. Biasa langsung datang ke kantor, lebih cepat karena bisa langsung tanya-tanya petugas."

— Ibu rumah tangga, usia 40 tahun.

"Anak saya bantu daftar online, tapi saya lebih nyaman urus sendiri ke kantor karena tidak yakin kalau semua data sudah benar di aplikasi."

— Pria, usia 51 tahun, keperluan SKCK untuk imigrasi.

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 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.

Tabel I: Hasil Observasi Pelayanan SKCK di Polres Parepare

Aspek yang Diamati	Hasil Observasi	Kategori
Ketersediaan Informasi Prosedur	Terdapat spanduk dan papan informasi, namun belum semua informasi prosedur mudah dipahami masyarakat.	Transparansi Parsial

Aspek yang Diamati	Hasil Observasi	Kategori
Sosialisasi Layanan Online	Minim; banyak pemohon tidak mengetahui prosedur pendaftaran via Polri Super App.	Kurang Optimal
Kemampuan Petugas Layanan	Petugas umumnya kompeten dan responsif terhadap pertanyaan masyarakat.	Akuntabel
Sikap Petugas terhadap Pemohon	Ramah, komunikatif, namun ada perbedaan kecepatan pelayanan pada jam sibuk.	Akuntabel (variatif)
Akses ke Layanan Digital	Aplikasi tersedia, tetapi 35% pemohon masih memilih metode manual karena keterbatasan literasi digital dan akses internet.	Belum Inklusif
Kejelasan Biaya Administrasi	Tertulis biaya resmi Rp30.000, namun 28% pemohon merasa masih ada ketidakjelasan terkait biaya tambahan.	Transparansi Lemah
Waktu Tunggu dan Lama Pelayanan	Rata-rata 30–45 menit untuk layanan manual; lebih cepat jika sudah daftar online, tetapi banyak yang belum memanfaatkan fitur ini.	Efisiensi Terbatas
Sarana dan Prasarana	Tersedia ruang tunggu, layanan loket, dan komputer, tetapi belum semua optimal menunjang sistem digital.	Cukup Memadai
Mekanisme Pengaduan atau Feedback	Tersedia kotak saran dan survei kepuasan, tetapi partisipasi masyarakat rendah dan tidak aktif menyampaikan umpan balik.	Belum Partisipatif
Evaluasi dan Pengawasan Internal	Terdapat sistem pengawasan internal, tetapi belum sistematis melibatkan masyarakat sebagai evaluator eksternal.	Akuntabilitas Terbatas

Sumber: Observasi Desember 2024

Hasil observasi terhadap pelayanan SKCK di Polres Parepare menunjukkan bahwa meskipun beberapa indikator akuntabilitas telah terpenuhi, seperti kompetensi dan sikap petugas yang umumnya ramah dan responsif, serta ketersediaan sarana yang memadai, masih terdapat kelemahan signifikan pada aspek transparansi dan inklusivitas layanan digital. Informasi terkait prosedur serta biaya administrasi belum sepenuhnya disampaikan secara jelas kepada masyarakat, sehingga menimbulkan kebingungan dan persepsi adanya biaya tambahan. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa akuntabilitas publik tidak hanya menuntut pertanggungjawaban formal, tetapi juga keterbukaan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat (Bezzina et al., 2021).

Hambatan utama

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.

Tabel II: Presentasi Metode Pengurusan SKCK

Metode Pengurusan	Presentase (%)
Manual (langsung ke kantor)	35%
Online (<i>Polri Super App</i>)	65%

Sumber: Data Polres Parepare 2024

Grafik menunjukkan bahwa sebanyak 35% pemohon masih memilih metode manual untuk mengurus SKCK, meskipun sistem pendaftaran online telah tersedia. Hal ini mencerminkan adanya hambatan dalam literasi digital, keterbatasan akses teknologi, serta kurangnya sosialisasi layanan digital secara menyeluruh.

Kesiapan Sumber Daya Manusia

Wawancara lapangan dilakukan pada bulan Februari hingga Maret 2025, melibatkan enam informan kunci yang terdiri dari Petugas Pelayanan SKCK, Petugas Administrasi, Operator Digital, *Staf Front Office*, dan Kepala Unit Pelayanan di Polres Parepare. Wawancara ini bertujuan menggali persepsi dan pengalaman petugas terhadap pemanfaatan aplikasi *Polri Super App* dalam layanan penerbitan SKCK.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar petugas telah terbiasa dengan prosedur pelayanan SKCK, baik secara manual maupun berbasis aplikasi. Namun, untuk fitur-fitur terbaru dalam aplikasi, mereka masih harus belajar sambil praktik. Seorang petugas menyatakan: “Sebagian besar petugas kami sudah terbiasa dengan prosedur pelayanan SKCK, baik yang manual maupun yang melalui aplikasi. Namun, untuk fitur-fitur terbaru di aplikasi, kadang kami juga harus belajar sambil jalan. Tidak

semua petugas punya latar belakang IT.” Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan dalam penguasaan teknologi yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan.

Lebih lanjut, meskipun pelatihan penggunaan aplikasi pernah dilakukan, sifatnya belum rutin. Salah satu petugas administrasi mengungkapkan: *“Pelatihan memang pernah ada, tapi belum rutin. Jadi, kadang kalau ada gangguan teknis di aplikasi, kami harus tanya ke bagian IT atau ke atasan langsung dulu.”* Temuan ini menegaskan pentingnya keberlanjutan pelatihan untuk meningkatkan kesiapan SDM dalam menghadapi tantangan digital.

Dari segi beban kerja, teridentifikasi bahwa lonjakan jumlah pemohon SKCK terjadi pada periode-periode tertentu, misalnya pasca pengumuman rekrutmen CPNS atau pegawai, di mana jumlah pemohon bisa mencapai lebih dari 40 orang per hari. Seorang petugas loket menyampaikan: *“Kalau jam sibuk, kami bisa layani sampai 40 orang lebih dalam sehari, terutama setelah pengumuman CPNS atau rekrutmen pegawai. Banyak yang tetap datang langsung walau bisa online.”* Selain itu, rendahnya literasi digital masyarakat menyebabkan petugas harus menjelaskan prosedur online secara individual: *“Kadang kami harus jelaskan satu per satu prosedur pendaftaran online kepada masyarakat yang belum tahu. Itu cukup menyita waktu dan membuat antrean jadi panjang.”* (Staf Front Office SKCK).

Terkait adaptasi terhadap teknologi, meskipun Polri Super App dinilai membantu proses pelayanan, beberapa masalah teknis masih terjadi, seperti error sistem dan ketidaksinkronan data. Seorang operator digital menuturkan: *“Aplikasi Polri Super App cukup membantu, tapi masih sering error atau tidak sinkron dengan data yang kami terima di kantor. Kami sering harus bantu input ulang secara manual.”* Disamping itu, terdapat kesenjangan adaptasi di kalangan petugas senior, sebagaimana diakui oleh Kepala Unit Pelayanan: *“Beberapa senior kami masih belum terbiasa menggunakan aplikasi atau komputer. Jadi biasanya petugas yang lebih muda bantu mendampingi. Belum semua bisa langsung adaptasi.”*

Interpretasi dari temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan SKCK digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi sangat dipengaruhi oleh faktor kesiapan SDM, keberlangsungan pelatihan, dukungan teknis yang responsif, serta literasi digital masyarakat. Temuan ini memperkuat pandangan dalam Technology Acceptance Model (TAM) bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kesiapan pengguna merupakan faktor krusial dalam penerimaan teknologi.

Kepuasan dan Keterlibatan Pengguna

Hasil wawancara terkait dengan kepuasan dan keterlibatan pengguna terhadap *Polri Super App* dalam penerbitan SKCK menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut. Banyak pengguna mengungkapkan bahwa proses pendaftaran dan pengajuan SKCK melalui aplikasi jauh lebih cepat dibandingkan dengan cara manual, yang sebelumnya mengharuskan mereka untuk datang langsung ke kantor kepolisian. Salah satu responden, seorang pengguna Aplikasi Polri Super App yang berusia 30 tahun, menyatakan, *“Saya merasa sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini. Dulu, saya harus mengantri berjam-jam di kantor polisi, tapi sekarang cukup melalui aplikasi, saya bisa mengurus SKCK dengan cepat.”* Namun, meskipun sebagian besar pengguna memberikan umpan balik positif, beberapa pengguna, terutama yang berusia lebih tua dan kurang terbiasa dengan teknologi, mengaku mengalami kesulitan dalam memahami antarmuka aplikasi.

Sebagai contoh, seorang responden pria berusia 50 tahun mengatakan, "*Aplikasi ini memang berguna, tapi saya agak bingung dengan beberapa langkah, terutama pada awal penggunaan. Mungkin ada baiknya jika ada panduan atau tutorial yang lebih jelas.*"

Terkait dengan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem digital dan transparansinya, wawancara menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna mengapresiasi transparansi informasi yang disediakan, beberapa pengguna masih merasa kurang yakin tentang privasi data mereka. Banyak pengguna merasa bahwa informasi mengenai biaya dan waktu proses sudah cukup jelas, namun ada kekhawatiran mengenai data pribadi mereka yang disimpan dalam sistem digital. Seorang informan menyatakan, "*Saya percaya aplikasi ini membantu mempermudah proses, tapi saya khawatir apakah data pribadi saya aman di sistem ini.*" Namun, sejumlah pengguna merasa lebih percaya pada sistem digital ini karena mereka merasa bahwa prosesnya lebih terbuka dan dapat dipantau secara langsung. Seorang responden pria yang telah menggunakan aplikasi ini beberapa kali berkata, "*Saya lebih percaya pada aplikasi ini dibandingkan proses manual karena saya bisa memantau status permohonan secara real-time melalui aplikasi.*" Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada kekhawatiran terkait privasi, banyak pengguna yang menghargai kejelasan dan kemudahan akses informasi yang ditawarkan oleh *Polri Super App*.

Perbandingan Layanan Digital vs Manual

Berikut adalah hasil observasi terkait dengan Perbandingan Layanan Digital vs Manual, yang membandingkan persepsi pengguna terhadap layanan *Polri Super App* (digital) dan layanan SKCK manual, serta dampak digitalisasi terhadap efisiensi layanan dan kepuasan pengguna, dalam bentuk tabel:

Tabel II: Perbandingan layanan Digital dan Manual

Aspek	Layanan Digital (Polri Super App)	Layanan Manual (SKCK Tradisional)
Kemudahan Akses	Pengguna dapat mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja.	Pengguna harus datang langsung ke kantor polisi dan mengikuti prosedur manual.
Waktu Proses	Proses pendaftaran dan pengajuan SKCK lebih cepat; dapat dilakukan dalam hitungan menit.	Proses memakan waktu lebih lama karena melibatkan banyak tahapan fisik dan antrean panjang.
Transparansi Informasi	Informasi terkait persyaratan, biaya, dan status permohonan mudah diakses melalui aplikasi.	Informasi mengenai persyaratan dan biaya sering kali tidak jelas, pengguna harus menanyakan langsung.
Keterlibatan Pengguna	Pengguna dapat memantau status permohonan secara real-time.	Pengguna tidak dapat memantau proses secara langsung, harus menunggu hingga pemberitahuan dari petugas.
Kemudahan Penggunaan	Antarmuka aplikasi relatif mudah, tetapi beberapa pengguna merasa kesulitan pada awal penggunaan.	Proses manual tidak membutuhkan aplikasi, namun prosedur dapat membingungkan bagi pemohon yang baru pertama kali.
Kepuasan Pengguna	Sebagian besar pengguna merasa puas dengan kemudahan dan kecepatan layanan.	Banyak pengguna merasa frustrasi karena waktu tunggu yang lama dan ketidakjelasan prosedur.
Aksesibilitas	Layanan dapat diakses oleh pengguna dengan perangkat digital dan koneksi internet.	Layanan terbatas pada jam kerja kantor polisi, akses hanya dapat dilakukan secara fisik.
Keamanan dan	Beberapa pengguna merasa lebih aman dengan sistem	Beberapa pengguna merasa lebih aman karena

Aspek	Layanan Digital (Polri Super App)	Layanan Manual (SKCK Tradisional)
Privasi	digital karena bisa memantau status permohonan, meskipun ada kekhawatiran mengenai privasi data.	transaksi dilakukan langsung di kantor dengan petugas yang dikenal.
Efisiensi Layanan	Layanan lebih efisien, mengurangi antrean dan waktu tunggu.	Layanan tidak efisien karena prosedur yang panjang dan banyak tahapan fisik.
Dampak Digitalisasi	Mempercepat proses layanan, meningkatkan kepuasan pengguna yang membutuhkan kecepatan dan kenyamanan.	Layanan manual menghambat efisiensi dan cenderung mengurangi kepuasan pengguna karena proses yang lambat.

Sumber: Pengguna layanan 2024

Tabel ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan SKCK melalui *Polri Super App* memiliki dampak positif terhadap efisiensi, waktu proses, dan keterlibatan pengguna. Sementara itu, layanan manual masih memiliki tantangan dalam hal waktu tunggu, transparansi, dan aksesibilitas. Sebagian besar pengguna merasa lebih puas dengan layanan digital, meskipun ada kekhawatiran terkait dengan keamanan dan privasi data.

Temuan utama dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Polri Super App* memberikan kemudahan signifikan dalam pengurusan SKCK bagi mayoritas pengguna, terutama dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan akses. Pengguna merasa lebih cepat dalam mendapatkan layanan dibandingkan dengan prosedur manual yang memerlukan antrean panjang di kantor polisi. Namun, tantangan utama yang dihadapi oleh sebagian besar pengguna adalah kurangnya pemahaman tentang penggunaan aplikasi, terutama di kalangan mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi. Meskipun aplikasi ini menawarkan kelebihan dalam hal transparansi informasi, beberapa pengguna merasa kesulitan dalam menavigasi antarmuka aplikasi, terutama di awal penggunaan, yang menjadi kendala bagi sebagian masyarakat yang memiliki literasi digital rendah.

Perbandingan dengan studi sebelumnya menunjukkan hasil yang serupa, dimana digitalisasi layanan publik, termasuk dalam penerbitan SKCK, memberikan manfaat signifikan dalam hal efisiensi dan kecepatan (Natika, 2024). Namun, tantangan yang serupa juga ditemukan dalam penelitian (Baharuddin et al., 2024) yang mengamati adanya kesenjangan dalam akses teknologi dan literasi digital di masyarakat, yang menghambat penerimaan teknologi. Hal ini mencerminkan bahwa meskipun e-government dapat meningkatkan kualitas layanan, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada tingkat penerimaan dan kemampuan masyarakat untuk mengakses teknologi dengan baik.

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah bahwa meskipun *Polri Super App* telah memperkenalkan inovasi yang efektif dalam layanan SKCK, masih ada kebutuhan untuk memperbaiki antarmuka aplikasi agar lebih ramah pengguna dan menyediakan lebih banyak pelatihan bagi pengguna, terutama yang kurang terbiasa dengan teknologi. Penyebab utama temuan ini terkait dengan perbedaan tingkat literasi digital di berbagai kelompok masyarakat, yang menjadi faktor penghambat utama dalam adopsi layanan digital. Selain itu, ketergantungan pada infrastruktur internet yang belum merata di daerah-daerah tertentu juga memengaruhi efisiensi layanan, yang mengharuskan adanya perbaikan lebih lanjut dalam distribusi teknologi dan akses digital.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang hanya terbatas pada satu lokasi, yaitu Polres Parepare, yang dapat membatasi generalisasi temuan. Selain itu, jumlah responden yang terbatas pada penelitian ini juga dapat mempengaruhi representasi temuan. Untuk penelitian lanjutan, disarankan agar penelitian ini diperluas ke wilayah lain dengan karakteristik yang berbeda untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai penerimaan masyarakat terhadap *Polri Super App*. Penelitian juga bisa difokuskan pada dampak jangka panjang digitalisasi layanan SKCK terhadap kepuasan pengguna dan kualitas administrasi publik secara keseluruhan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa *Polri Super App* memberikan kemudahan signifikan bagi pengguna dalam mengakses layanan SKCK secara digital. Sebagian besar responden merasa puas dengan kecepatan dan kemudahan aplikasi, meskipun terdapat tantangan terkait literasi digital, terutama bagi kelompok yang tidak familiar dengan teknologi. Tantangan utama yang dihadapi oleh masyarakat adalah kesulitan dalam memahami beberapa fitur aplikasi dan ketergantungan pada infrastruktur internet yang belum sepenuhnya merata. Meskipun demikian, digitalisasi layanan SKCK melalui aplikasi ini menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, namun masih memerlukan peningkatan di beberapa aspek untuk memastikan keberhasilan jangka panjang.

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.

Penelitian ini juga memberikan arah bagi studi lebih lanjut untuk mengevaluasi efektivitas jangka panjang dari layanan publik digital, khususnya dalam hal *Polri Super App*. Penelitian masa depan dapat fokus pada dampak jangka panjang dari digitalisasi layanan SKCK terhadap tingkat kepuasan pengguna dan peningkatan efisiensi administratif. Selain itu, integrasi *Polri Super App* dengan layanan digital lainnya dalam sektor penegakan hukum perlu dieksplorasi lebih lanjut, dengan tujuan untuk menciptakan platform yang lebih terintegrasi dan holistik yang dapat mengakomodasi berbagai jenis layanan publik secara lebih efisien dan transparan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiyah, S. (2022). TRANSFORMASI BIROKRASI PEMERINTAH DALAM PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA NEW NORMAL. *HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 14(1), 55–61. <https://doi.org/10.52166/humanis.v14i1.2833>
- AL-Rababah, B. A., & Abu-Shanab, E. A. (2010). E-Government and Gender Digital Divide: the Case of Jordan. *International Journal of Electronic Business Management*, 8(1), 1–8. http://search.proquest.com/docview/756204442?accountid=17193%5Cnhttp://sfx.brad.ac.uk/sfx_local?url_ver=Z39.88-

2004&rft_val_fmt=info:ofi/fmt:kev:mtx:journal&genre=article&sid=ProQ:ProQ:abiglobal&atitle=E-GOVERNMENT+AND+GENDER+DIGITAL+DIVIDE:+THE+CASE+OF

Andreani Syafaruddin, Andi Riska; Mustanir, Ahmad; Rahmat Razak, Muhammad Rais; Syarifuddin, Haeruddin; Suleha; Trisnawaty; Nurzin, M. (2023). Pendampingan Penggunaan Aplikasi Siberas Dalam Menunjang Desa Digitalisasi Di Desa Mario. *Communnity Development Journal*, 4(4), 8781–8785.

https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=srl7FjoAAAAJ&sortby=pubdate&citation_for_view=srl7FjoAAAAJ:FPJr55Dyh1AC

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>

Bezzina, F., Camilleri, E., & Marmarà, V. (2021). *Transparency and Accountability Public Service Reforms BT - Public Service Reforms in a Small Island State : The Case of Malta* (F. Bezzina, E. Camilleri, & V. Marmarà (eds.); pp. 91–104). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-74357-4_3

Bindu, N., Sankar, C. P., & Kumar, K. S. (2019). From conventional governance to e-democracy: Tracing the evolution of e-governance research trends using network analysis tools. *Government Information Quarterly*, 36(3), 385–399. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.02.005>

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>

Ilyas, A., & Bahagia, B. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. *Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 5231–5239. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.1173>

Marginingsih, R. (2023). BI-FAST Sebagai Sistem Pembayaran Dalam Mendukung Akselerasi Digitalisasi Ekonomi dan Keuangan Nasional. *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10(1), 18–26. <https://doi.org/10.31294/moneter.v10i1.15356>

Meijer, A., & Bekkers, V. (2015). A metatheory of e-government: Creating some order in a fragmented research field. *Government Information Quarterly*, 32(3), 237–245. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.04.006>

Melani Puspasari, H., Zharif Mustaqim, I., Tri Utami, A., Syalevi, R., & Ruldeviyani, Y. (2024). Evaluation of Indonesia's police public service platforms through sentiment and thematic analysis. *IAES International Journal of Artificial Intelligence (IJ-AI)*, 13(2), 1596. <https://doi.org/10.11591/ijai.v13.i2.pp1596-1607>

Mubarok, 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>

- Natika, L. (2024). TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL: MENUJU PELAYANAN MASA DEPAN YANG LEBIH BAIK. *The World of Public Administration Journal*. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040>
- Nugraha, A., Trisnawaty, A. R., & ... (2023). Pelatihan Digitalisasi Pelayanan Berbasis Aplikasi Siberas Desa Malalin Kecamatan Cendana Kabupaten Enrekang. *Martabe: Jurnal ...*, 6, 4174–4178. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/martabe/article/view/13357>
- Prabowo, A., Khairul Muluk, M. R., & Hayat, A. (2021). Model collaborative governance dalam pembangunan desa pada masa covid-19: studi di Kabupaten Lampung Selatan. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 15–31. <https://doi.org/10.26905/pjiap.v6i1.5393>
- Putra, P. P., Arman, A. A., Edward, I. J. M., & Shalannanda, W. (2020). Designing Recommendations and Road Map of Governance for Quality Management System of Online SKCK Based on Information Security Using ISO 9001: 2015 and ISO 27001: 2013 (Case Study: Ditintelkam Polda ABC). *2020 14th International Conference on Telecommunication Systems, Services, and Applications (TSSA)*, 1–7. <https://doi.org/10.1109/TSSA51342.2020.9310824>
- Qiroatul Afrilia, W., Sudaryanti, D., Wahid Mahsuni, A., Studi Akuntansi, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Islam Malang, U. (2024). Pengaruh Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa dan Digitalisasi Pelaporan Keuangan Desa Terhadap Sustainable Development Goals (SDGs) Desa (Studi Kasus Kecamatan Wagir Kabupaten Malang). *E_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 13(01), 325–332. <http://jim.unisma.ac.id/index.php/jra>,
- Rivki, M., Bachtiar, A. M., Informatika, T., Teknik, F., & Indonesia, U. K. (2024). *Digitalisasi Pemasaran Produk Usaha Mikro, Kecil, Menengah (Ukm) Oleh Suku Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil, Dan Menengah Kota Administrasi Jakarta Utara Provinsi Dki Jakarta Aisha*. 112, 1–15.
- Robertson, S. P., Buie, E. A., & Murray, D. (2011). Interaction design for citizen engagement and digital government. *12th Annual International Digital Government Research Conference: Digital Government Innovation in Challenging Times*, Dg.o 2011, 376–377. <https://doi.org/10.1145/2037556.2037634>
- Sailendra, S., Djaddang, S., Syam, M. A., Susilawati, S., & P, N. (2021). Tatakelola Keuangan UMKM Berbasis ETAP dan Android Untuk Meningkatkan Efisiensi Kinerja Usaha pada Era Covid-19 Normal Baru. *CAPACITAREA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(02), 110–120. <https://doi.org/10.35814/capacitarea.v1i02.2058>
- Seta, H. J., Suharto, D. G., & Setyowati, K. (2024). Digitalization: Innovation in public services (Case Study Implementation of the Complaints Service Unit in Surakarta (ULAS) and Klaten Regency Industry and Manpower Office). *Journal of Government and Civil Society*, 8(2), 161. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v8i2.10884>
- Špaček, D., & Špačková, Z. (2023). Issues of e-government services quality in the digital-by-default era – the case of the national e-procurement platform in Czechia. *Journal of Public Procurement*, 23(1), 1–34. <https://doi.org/10.1108/JOPP-02-2022-0004>
- Wara, S. S. M., Adziima, A. F., Nasrudin, M., & Pratama, A. R. (2024). Predictive Analysis of Government

Application Comment on Playstore with Clustered Support Vector Machine. *2024 IEEE 10th Information Technology International Seminar (ITIS)*, 84–88.
<https://doi.org/10.1109/ITIS64716.2024.10845453>

Wulandari, Y. (2024). Persepsi Publik Tentang Digitalisasi Layanan Pusaka Kemenag. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 4(5), 1858–1872.
<https://doi.org/10.47467/dawatuna.v4i5.3668>

Yustinus Bowo Dwinugroho. (2024). Transformation Strategy: Indonesian National Police in Coordinating Crime in The Digital Era. *International Journal of Integrated Science and Technology*, 2(5), 374–383.
<https://doi.org/10.59890/ijist.v2i5.1904>

PROFIL SINGKAT

Abdul Majid Zainuddin lahir pada 10 April 1993, dan saat ini sedang menempuh pendidikan Pascasarjana Program Studi Administrasi Publik di Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang. Sebelumnya, ia menyelesaikan pendidikan Sarjana di bidang Ilmu Manajemen pada tahun 2016. Abdul Majid Zainuddin saat ini bekerja di Kepolisian Republik Indonesia (Polri) dan bertugas di Polres Kota Parepare.