

# ANALYSIS OF POLICE SUPER APP INNOVATION IMPLEMENTED IN THE RANKS OF THE NATIONAL POLICE IN PUBLIC SERVICES IN THE COMMUNITY

Analisis Inovasi Polri Super App di Implementasikan di Jajaran Polri dalam Pelayanan Publik di Masyarakat

Galuh Febri Saputra <sup>1a(\*)</sup> Muhamad Yopan <sup>2b</sup>

<sup>12</sup> Universitas Indonesia

<sup>a</sup> [galuhfebrisaputra2017@gmail.com](mailto:galuhfebrisaputra2017@gmail.com)

<sup>b</sup> [myopan@gmail.com](mailto:myopan@gmail.com)

(\*) Corresponding Author

[galuhfebrisaputra2017@gmail.com](mailto:galuhfebrisaputra2017@gmail.com)

**How to Cite:** Galuh Febri Saputra. (2025). Analisis Inovasi Polri Super App di Implementasikan di Jajaran Polri dalam Pelayanan Publik di Masyarakat doi: 10.36526/js.v3i2.5284

Received : 01-05-2025  
 Revised : 13-05-2025  
 Accepted: 13-05-2025

**Keywords:**  
 Innovation,  
 Polri Super App,  
 Public Service

## Abstract

In the era of digitalization, crime has also evolved both in terms of methods and types. The Indonesian National Police (POLRI) as a law enforcement institution is faced with increasingly complex challenges in carrying out its duties to maintain public security and order. To overcome this challenge, the National Police has taken a number of initiatives, including the application of the latest information technology, one of which is through the development of the National Police Super App. This research is a mixed methods research with data collection methods in the form of interviews and questionnaires. The results of the study show that in the last two years, the trend of crime in Indonesia has shown an increasing trend, as reflected in the data on the number of cases handled by law enforcement officials. In 2023, the percentage of crime cases recorded at 74.25%, and this figure will increase to 75.34% in 2024. In response to this, the National Police has pursued various strategic steps, one of which is through the digital transformation of public services, including the launch and development of the National Police Super App. This application allows the public to report criminal incidents more quickly, easily, and efficiently. With a digital system, reporting becomes more documented and can be immediately followed up by the relevant police units. To increase the effectiveness of the National Police Super App, an optimization strategy is needed that covers various aspects, ranging from improving infrastructure to socialization to the community. The success of a public service application is not only determined by the technology used, but also by the extent to which the public understands and wants to use it. Therefore, the police need to take a more comprehensive approach in the development of this application. One of the main strategies that can be done is to improve the technology infrastructure, including optimizing servers to be able to handle the surge in users, as well as the development of more responsive and easy-to-use features.

## PENDAHULUAN

Dalam penegakkan hukum polri juga tidak terlepas dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dimana di era digitalisasi revolusi industri 4.0 bisa memudahkan kinerja polri dalam melindungi, melayani dan mengayomi masyarakat serta menegakkan hukum sehingga polri lebih gampang dan cepat mendapatkan pengaduan ataupun laporan dari masyarakat (Rezky et al, 2019) adanya kejadian tersebut polri meluncurkan Konsep POLRI Super App adalah aplikasi polisi secara elektronik yang bisa dimaknai sebagai pemolisian secara online, apabila masyarakat berperan dan berpartisipasi aktif membantu kinerja kepolisian sehingga hubungan antara polisi dan masyarakat bisa terjalin selama 24 jam sehari, tanpa adanya batas ruang dan waktu, untuk

senantiasa bisa saling berbagi informasi dan melakukan komunikasi dengan masyarakat (Robbaniyah & Indriyanti, 2022).

Dalam era digitalisasi yang semakin berkembang, kejahatan juga mengalami evolusi baik dari segi metode ataupun jenisnya. Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) sebagai institusi penegak hukum dihadapkan pada tantangan yang semakin kompleks dalam menjalankan tugasnya untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Untuk mengatasi tantangan ini, POLRI sudah mengambil sejumlah inisiatif, termasuk penerapan teknologi informasi terkini, salah satunya melalui pengembangan POLRI Super App (Rahmat et al., 2022).

Inovasi yang diperkenalkan oleh lembaga sektor publik umumnya ditujukan untuk menyediakan sejumlah opsi dalam menangani masalah khusus. Di lain sisi, penerapan inovasi itu berpotensi untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat (Saebah & Merthayasa, 2024). Evaluasi komprehensif mengenai dampak penggunaan POLRI Super App dalam upaya perbaikan kebijakan publik Polri. Evaluasi ini penting untuk mengidentifikasi manfaat nyata dari integrasi teknologi dalam operasional POLRI dan menentukan area potensial untuk peningkatan atau pengembangan lebih lanjut.

## Jumlah Pengguna SuperApp

Sebesar **54% masyarakat** yang sudah mengunduh aplikasi telah memverifikasi data

Berdasarkan data **hingga Jan 2025**, jumlah registrasi SuperApp telah mencapai >5 juta registrasi.



Gambar 1. Diagram Pengukuran Klasifikasi Penggunaan Layanan Polri Super App

Berdasarkan gambar 1.1 di atas diketahui bahwa jumlah pengguna yang sudah melakukan registrasi yaitu 5.347.213 yang sudah mengisi identitas berjumlah 2.959.144 dan yang belum mengisi identitas berjumlah 2.388.754.



Gambar 2. Total Penggunaan Aplikasi Superapp dari Tahun 2022-2025

Berdasarkan gambar 1.2 di atas menunjukkan bahwa adanya peningkatan dalam penggunaan Polri Super App dari tahun ke tahun. Sejak diluncurkan pada tahun 2022, Polri Super App telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam hal jumlah pengguna, cakupan layanan, dan peranannya dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik di Indonesia. Aplikasi ini dirancang oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sebagai bagian dari komitmen institusi untuk memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan terintegrasi kepada masyarakat luas (Elisa et al., 2023).

Pada awal peluncurannya di tahun 2022, Polri Super App hanya memiliki beberapa fitur dasar seperti pelaporan kejadian, cek status SIM dan STNK, serta layanan pengaduan masyarakat. Namun, dengan gencarnya sosialisasi dan upaya perbaikan layanan, aplikasi ini mulai menarik perhatian masyarakat. Data penggunaan pada tahun pertama menunjukkan tren positif, dengan ribuan unduhan di berbagai platform digital serta ulasan yang menunjukkan antusiasme terhadap kemudahan akses layanan kepolisian (Fitriani et al., 2023).

Memasuki tahun 2023, Polri melakukan pengembangan fitur secara masif. Beberapa inovasi yang diluncurkan termasuk pendaftaran SIM online, pelacakan tilang elektronik (e-TLE), layanan SKCK digital, dan integrasi dengan sistem kependudukan nasional. Inovasi ini secara signifikan meningkatkan jumlah pengguna aktif aplikasi. Masyarakat mulai merasakan manfaat dari layanan berbasis digital yang mengurangi antrean, mempercepat proses administratif, dan meningkatkan transparansi birokrasi (Duha, 2022).

Pada tahun 2024, Polri Super App mencatat lonjakan pengguna yang cukup signifikan, terutama setelah fitur baru seperti *live chat* dengan petugas, notifikasi keamanan wilayah, dan pelaporan kehilangan secara *real-time* diperkenalkan. Aplikasi ini juga mulai digunakan secara lebih intensif oleh aparat internal Polri sebagai sarana koordinasi dan pemantauan kinerja di lapangan. Selain itu, kolaborasi Polri dengan Kementerian Kominfo dan pemerintah daerah turut memperluas jangkauan edukasi digital kepada masyarakat mengenai pentingnya penggunaan aplikasi ini (Garjito et al., 2024).

Menjelang tahun 2025, Polri Super App semakin matang sebagai platform layanan publik digital. Aplikasi ini bukan hanya menjadi alat bantu bagi masyarakat, tetapi juga bagian dari strategi nasional dalam mewujudkan *Smart Governance*. Dengan lebih dari jutaan pengguna aktif, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian berbasis digital mengalami peningkatan yang signifikan. Pengguna kini bisa mengakses hampir seluruh layanan kepolisian dari genggaman tangan mereka—mulai dari administrasi hingga pelaporan darurat (Febriyanti et al., 2024).

Peningkatan penggunaan Polri Super App tidak lepas dari keberhasilan transformasi digital Polri yang berkelanjutan. Melalui pendekatan *user-centric*, pembaruan aplikasi terus dilakukan berdasarkan kebutuhan dan masukan dari masyarakat. Dengan sistem keamanan data yang terus diperkuat dan integrasi antar-instansi yang semakin solid, aplikasi ini telah menjadi simbol kemajuan pelayanan publik digital Indonesia (Permadi et al., 2023).

Dalam penelitian ini digunakan analisis teoritikal dari Teori Difusi Inovasi oleh Everett M. Rogers (1962). Dalam konteks ini bahwa diproyeksikan untuk mendeskripsikan perkembangan teknologi terhadap ide inovasi terdiseminasi secara masif dalam habit dan kultur masyarakat. Teknologi tersebut diperspektifkan sebagai penyebar inovasi yang dapat berimplikasi pada konteks sosial masyarakat yang dapat diadopsi secara adaptif. Adaptabilitas terhadap teknologi serta inovasi untuk mengembangkan ide-ide baru ini dikembangkan oleh organisasi Polri dengan membuat aplikasi yang kompleks serta berfokus pada pelayanan masyarakat (Mailin et al., 2022).

Teori Difusi Inovasi, menjelaskan bagaimana, mengapa, dan dengan kecepatan apa teknologi baru dan ide-ide inovatif menyebar melalui kultur khusus atau sejumlah kultur. Najadat et al. (2021) menuturkan bahwa proses penyebaran inovasi dari waktu ke waktu di antara anggota suatu sistem sosial melalui saluran khusus dikenal sebagai difusi. Ini bukan hanya penyebaran inovasi teknologi tetapi juga praktik baru dan ide-ide yang bisa diadopsi oleh individu atau organisasi untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, atau kepuasan sosial (Perdani et al., 2024). Teori Difusi

Inovasi menawarkan kerangka kerja yang berharga untuk memahami bagaimana inovasi baru diterima dan disebar, memberikan *insight* bagi para peneliti, pengembang produk, dan pembuat kebijakan tentang cara meningkatkan penerimaan dan penyebaran inovasi dalam sejumlah konteks sosial dan organisasional. Faktor yang Memengaruhi Adopsi Inovasi:

- a. Keunggulan Relatif. Tingkat di mana sebuah inovasi dianggap lebih baik dari ide atau produk yang sudah ada sebelumnya. Inovasi dengan keunggulan relatif yang tinggi cenderung diadopsi lebih cepat.
- b. Kompatibilitas. Seberapa konsisten inovasi itu dengan nilai-nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan potensial penerima adopsi. Inovasi yang kompatibel dengan sistem nilai sosial dan kebutuhan individu akan lebih gampang diadopsi.
- c. Kompleksitas. Tingkat kesulitan untuk memahami dan menggunakan inovasi. Inovasi yang lebih gampang dipahami dan diimplementasikan akan diadopsi lebih cepat dibandingkan dengan yang kompleks (Brauner et al., 2021).

Alamsyah & Zhu (2022) mengidentifikasi lima tahapan dalam proses adopsi inovasi: kesadaran, minat, evaluasi, percobaan, dan adopsi. Tiap-tiap individu atau organisasi melewati tahapan ini dengan kecepatan yang berbeda, yang pada akhirnya mempengaruhi seberapa cepat inovasi itu diadopsi di seluruh sistem. Alamsyah membagi penerima adopsi inovasi menjadi lima kategori: Inovator, Pengadopsi Awal, Mayoritas Awal, Mayoritas Akhir, dan Penolak Akhir. Tiap-tiap kategori memiliki karakteristik unik yang mempengaruhi kecepatan adopsi inovasi mereka. Indikator dari Teori Adopsi Inovasi yang bisa digunakan untuk mengukur tingkat adopsi POLRI Super App oleh anggota POLRI dan masyarakat, yakni:

- a. Tingkat Penyebaran:
  - 1) Jumlah total pengguna aktif POLRI Super App di kalangan anggota POLRI dan masyarakat.
  - 2) Persentase anggota POLRI yang sudah mendaftar dan menggunakan aplikasi secara teratur.
  - 3) Persentase masyarakat yang sudah mengunduh dan menggunakan aplikasi untuk pengurusan layanan publik.
- b. Tingkat Penggunaan:
  - 1) Frekuensi penggunaan POLRI Super App oleh anggota POLRI dalam melaporkan tindakan hukum, menindaklanjuti laporan, dan melakukan tindakan lainnya.
  - 2) Frekuensi penggunaan aplikasi oleh masyarakat dalam pengurusan yang berkaitan dengan kepolisian.
- c. Tingkat Kepuasan Pengguna:
  - 1) Skor kepuasan anggota POLRI pada pengalaman menggunakan POLRI Super App dalam melaporkan dan menindaklanjuti kejadian kejahatan.
  - 2) Skor kepuasan masyarakat pada kemudahan penggunaan dan respons POLRI pada laporan yang disampaikan melalui aplikasi.
- d. Tingkat Komunikasi dan Edukasi:
  - 1) Jumlah materi edukasi atau pelatihan yang disediakan pada anggota POLRI tentang fitur dan manfaat POLRI Super App.
  - 2) Persentase masyarakat yang menyatakan sudah menerima informasi atau edukasi tentang cara menggunakan aplikasi dan manfaatnya.
- e. Tingkat Kompatibilitas:
  - 1) Tingkat kesesuaian antara fitur dan fungsionalitas aplikasi dengan kebutuhan dan preferensi anggota POLRI.
  - 2) Tingkat kesesuaian antara antarmuka dan fitur aplikasi dengan preferensi dan kemampuan teknis masyarakat pengguna (Az-Zahra & Yударtha, 2024).

Mengukur indikator-indikator ini akan membantu dalam mengevaluasi tingkat adopsi dan penggunaan POLRI Super App, serta memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi oleh anggota POLRI dan masyarakat.

Dalam hal ini, adopsi teknologi yang berbasis inovasi diadaptasi oleh organisasi Polri dengan aplikasi POLRI Super App, POLRI Super App adalah aplikasi Kepolisian Republik Indonesia yang berfungsi mempermudah masyarakat dalam memilih layanan yang berbasis Mobile yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Dengan adanya aplikasi POLRI Super App ini, diharap dapat membantu masyarakat seperti : daftar kendaraan dan perpanjangan STNK, perpanjangan SIM Nasional dan pembuatan SIM Internasional, pengaduan masyarakat, pengecekan ETilang, pembuatan dan perpanjang SKCK, dan masih banyak lainnya (Perdani et al., 2024).

Organisasi 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 5 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 (Fitriani et al., 2023).

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

## METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan *mix methods* sebagai aproksimasi dalam melakukan analisis. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran (*mix method*), yaitu penggabungan antara metode kuantitatif dan kualitatif secara komprehensif. Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh mengenai fenomena yang diteliti, dengan menggabungkan kekuatan data numerik dan naratif secara bersamaan. Penggunaan *mix method* memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola-pola statistik sekaligus memahami konteks dan makna di balik data tersebut. Analisis data kuantitatif dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas dan uji Hipotesis (Hilaluddin et al., 2024).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Indonesia telah mengalami peningkatan signifikan dalam jumlah tindak pidana dalam beberapa tahun terakhir. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) dan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) menunjukkan bahwa jumlah kasus kejahatan meningkat tajam, mencerminkan tantangan besar dalam penegakan hukum dan keamanan publik. Pada tahun 2022, jumlah tindak pidana tercatat mencapai lebih dari 288.000 kasus, meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan ini mencakup berbagai jenis kejahatan, termasuk kejahatan konvensional seperti

pencurian, perampokan, dan penganiayaan, serta kejahatan siber yang semakin marak seiring dengan pesatnya digitalisasi (Permadi et al., 2023).

Menurut Andreis & Florio (2019), kejahatan atau kriminalitas merupakan sebuah kegiatan yang tidak sesuai dengan Undang-Undang, merugikan orang lain dan dapat merusak ketertiban serta kenyamanan orang lain. Kriminalitas merupakan sebuah perilaku yang melanggar norma-norma sosial dan masyarakat menentangnya. Brush (2007), kejahatan merupakan eksternalitas negatif yang membebankan biaya ekonomi dan sosial yang besar terhadap pemerintah dan masyarakat di negara tersebut. Beberapa kriminolog menunjukkan bukti bahwa distribusi sumber daya yang adil memaksa individu untuk mengadopsi perilaku kriminal. Ekonomi kejahatan berawal dari penelitian Becker (1968), dimana dalam penelitian tersebut adanya interaksi antara bidang kriminolog, sosiologi dan demografi.

Seseorang cenderung melakukan tindakan kriminal apabila ada imbalance yang substansial dan ketika orang tersebut menikmati rasa hormat di lingkungan mereka tinggal. Alasan seseorang melakukan tindak kriminal bukan hanya karna faktor ekonomi saja tetapi banyak alasan lainnya yang menyebabkan seseorang terlibat tindak kejahatan. Diantaranya karena karakter seseorang yang melakukan tindak kejahatan, kemiskinan, kesempatan kerja, dan faktor lain yang menyebabkan seseorang melakukan kejahatan, contohnya patroli di jalan raya, keadaan lingkungan, kepadatan penduduk, harta penduduk dan efektivitas lembaga kejaksaan dan kehakiman (Moyo, 2023).

Tabel 1. Jumlah Kejadian Perkara Kejahatan Tahun 2023-2024

TAHUN	CT	CC
2023	339.357	74.25%
2024	325.150	75.34%

Berdasarkan tabel 4.1 di atas diketahui dalam dua tahun terakhir, tren kriminalitas di Indonesia menunjukkan kecenderungan yang meningkat, sebagaimana tercermin dari data jumlah perkara yang ditangani aparat penegak hukum. Pada tahun 2023, persentase jumlah perkara kejahatan tercatat berada pada angka 74,25%, dan angka tersebut meningkat menjadi 75,34% pada tahun 2024. Meski tampak sebagai peningkatan yang tidak terlalu signifikan secara kuantitatif, pergeseran ini mencerminkan dinamika sosial dan tantangan keamanan yang semakin kompleks di berbagai wilayah tanah air. Peningkatan jumlah perkara ini mencakup berbagai jenis tindak pidana, mulai dari kejahatan konvensional seperti pencurian dan penganiayaan, hingga kejahatan siber dan kejahatan terhadap anak. Pertumbuhan populasi, perkembangan teknologi, serta kesenjangan sosial ekonomi menjadi beberapa faktor utama yang turut mempengaruhi dinamika kriminalitas di Indonesia (Riadi & Kurniawati, 2022).

Peningkatan ini juga menjadi indikator bahwa sistem pelaporan dan pencatatan perkara kejahatan telah mengalami perbaikan, baik dari sisi teknis maupun administratif. Di sisi lain, angka tersebut juga mencerminkan bahwa ancaman terhadap rasa aman masyarakat belum sepenuhnya tertangani secara efektif. Masyarakat masih menghadapi berbagai bentuk kerawanan sosial yang menuntut kehadiran negara melalui aparat penegak hukum yang sigap dan responsif (Xanthopoulos et al., 2024).

Lebih lanjut, kenaikan dari 74,25% ke 75,34% bukan sekadar statistik, melainkan representasi nyata dari ribuan kasus tambahan yang memerlukan penyelesaian hukum. Kasus-kasus tersebut memerlukan proses penyidikan, penuntutan, dan persidangan, yang semuanya membutuhkan sumber daya manusia dan sistem yang kuat serta profesional. Lonjakan ini menjadi tantangan tersendiri bagi institusi penegak hukum, khususnya Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), dalam menjaga efektivitas kerja serta menjaga kepercayaan publik (Pandey, 2006).

Menyikapi hal ini, Polri telah mengupayakan berbagai langkah strategis, salah satunya melalui transformasi digital pelayanan publik, termasuk peluncuran dan pengembangan Polri Super App. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk melaporkan kejadian kriminal dengan lebih cepat,

mudah, dan efisien. Dengan sistem digital, pelaporan menjadi lebih terdokumentasi dan dapat langsung ditindaklanjuti oleh satuan kepolisian terkait. Kemudahan ini diharapkan dapat mendorong lebih banyak warga untuk melaporkan kejahatan, sehingga data kriminalitas menjadi lebih akurat dan respons aparat menjadi lebih cepat. Peningkatan jumlah perkara kejahatan juga menandakan perlunya kolaborasi yang lebih erat antara masyarakat dan aparat penegak hukum. Edukasi hukum, penguatan nilai-nilai sosial di tingkat akar rumput, serta pemberdayaan komunitas dalam menjaga keamanan lingkungan menjadi bagian penting dalam strategi penanggulangan kejahatan secara menyeluruh (Perdani et al., 2024).

Menggabungkan layanan kepolisian dengan teknologi aplikasi mobile yang dirancang ini, diharapkan pihak kepolisian dapat lebih efektif dan efisien didalam melayani dan membantu masyarakat Indonesia. Dengan adanya aplikasi mobile ini diharapkan dapat membantu masyarakat mengirimkan laporan kriminal yang sedang terjadi kepada pihak kepolisian mengenai lokasi kejadian. Hal ini juga dapat membantu pihak kepolisian untuk melihat langsung laporan kejadian dari foto atau video yang dikirim serta mendapatkan lokasi kejadian sehingga pihak kepolisian dapat langsung mendatangi tempat kejadian perkara (Rumapea et al., 2024).

Sepanjang awal tahun 2025 hingga 21 April, Kepolisian Negara Republik Indonesia mencatat lonjakan signifikan dalam berbagai jenis tindak pidana. Berdasarkan data yang dihimpun dari berbagai wilayah, terdapat sepuluh jenis kejahatan yang mendominasi laporan dan penanganan kasus. Pola ini menjadi cerminan kompleksitas tantangan keamanan di Indonesia yang terus berkembang, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Berikut merupakan data mengenai kejahatan yang terjadi periode Januari 20205:



Gambar 3. Jumlah Tindak Pidana Kejahatan Terbanyak

Berdasarkan gambar 4.1 diatas diketahui bahwa jumlah tindak pidana kejahatan terbanyak yaitu curat (pencurian dengan pemberatan). Tindak kejahatan yang terjadi di tengah masyarakat tidak hanya menimbulkan kerugian secara materiil, tetapi juga menghadirkan rasa takut, trauma, dan keresahan yang mendalam. Dari pencurian, penganiayaan, hingga kejahatan siber, setiap aksi kriminal meninggalkan dampak psikologis yang signifikan terhadap korban maupun lingkungan sekitarnya. Kondisi ini sering kali diperburuk oleh keterbatasan akses masyarakat dalam melaporkan kejadian secara cepat dan efisien kepada aparat penegak hukum. Tak dapat dipungkiri, selama ini proses pelaporan tindak kejahatan kepada kepolisian masih menghadapi berbagai hambatan. Masyarakat kerap mengeluhkan birokrasi yang rumit, waktu tunggu yang lama, serta kurangnya kejelasan tindak lanjut laporan. Situasi tersebut menyebabkan tidak sedikit korban enggan atau bahkan takut untuk melapor, sehingga banyak kasus yang akhirnya tidak tertangani dengan baik. Hal ini tentu mengurangi efektivitas sistem peradilan pidana dan mengganggu upaya pencegahan kejahatan secara menyeluruh (Naufal, 2024).

Menyadari pentingnya modernisasi layanan publik, Kepolisian Negara Republik Indonesia menghadirkan Polri Super App sebagai solusi digital yang inovatif. Aplikasi ini menjadi jembatan antara masyarakat dan institusi kepolisian dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Melalui aplikasi ini, masyarakat kini dapat melaporkan tindak kejahatan secara langsung dari ponsel pintar mereka, tanpa harus datang ke kantor polisi (Wulan et al., 2023). Selain fitur pelaporan, Polri Super App juga menyediakan berbagai layanan lain seperti pengecekan status laporan, pengurusan SIM dan STNK, permohonan SKCK, hingga fitur pelacakan kendaraan hilang. Aplikasi ini dirancang agar mudah digunakan oleh semua kalangan, dengan antarmuka yang ramah pengguna dan instruksi yang jelas (Duha, 2022). Hadirnya Polri Super App tidak hanya mempermudah proses pelaporan kejahatan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Masyarakat kini merasa lebih aman dan terlibat aktif dalam menciptakan lingkungan yang bebas dari kriminalitas. Aplikasi ini membuktikan bahwa dengan sentuhan teknologi, pelayanan publik dapat menjangkau lebih banyak orang dan menjawab kebutuhan zaman secara nyata (Sutrisno & Amini, 2023).

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5.287	1.048		5.042	0.000
	Difusi Inovasi	0.895	0.024	0.920	36.891	0.000

a. Dependent Variable: Polri Super App

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui variabel difusi inovasi diperoleh t Hitung 36.891 < t Tabel 1.970 sehingga dapat disimpulkan bahwa HO ditolak dan Ha diterima. Artinya Difusi inovasi berpengaruh terhadap aplikasi Polri Super App.

Difusi inovasi merupakan proses di mana suatu inovasi diperkenalkan, dikomunikasikan, dan akhirnya diadopsi oleh individu atau kelompok dalam suatu sistem sosial. Dalam konteks Polri Super App—sebuah aplikasi terpadu yang dirancang untuk mempermudah pelayanan publik oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia—difusi inovasi memainkan peran penting dalam menentukan tingkat penerimaan dan pemanfaatan teknologi oleh masyarakat maupun internal kepolisian.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dimensi-dimensi difusi inovasi seperti *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (tingkat kerumitan), *trialability* (kemudahan untuk diuji coba), dan *observability* (kemudahan diamati manfaatnya), memiliki pengaruh terhadap persepsi dan adopsi Polri Super App oleh pengguna.

Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi, maka semakin besar kemungkinan aplikasi tersebut akan diterima dan digunakan secara berkelanjutan. Sebaliknya, jika aplikasi dirasa rumit, tidak sesuai kebutuhan, atau manfaatnya tidak terlihat secara langsung, maka tingkat adopsinya akan cenderung rendah. Dengan demikian, keberhasilan Polri Super App dalam mendukung transformasi digital layanan kepolisian sangat bergantung pada bagaimana inovasi tersebut didiseminasikan dan diterima oleh publik. Oleh karena itu, pendekatan difusi inovasi dapat menjadi kerangka penting dalam merancang strategi implementasi dan sosialisasi teknologi di lingkungan Polri.

**PENUTUP**

Polri Super App diperkenalkan sebagai bagian dari upaya modernisasi layanan kepolisian guna meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan publik yang lebih cepat dan efisien.

Implementasi aplikasi ini bertujuan untuk mengurangi beban administratif, mempermudah proses perizinan dan pengaduan masyarakat, serta meningkatkan transparansi pelayanan kepolisian. Salah satu tantangan terbesar dalam implementasi Polri Super App adalah kendala teknis yang dialami oleh pengguna. Banyak pengguna mengeluhkan gangguan pada server aplikasi yang menyebabkan beberapa layanan tidak dapat diakses dengan lancar. Aksesibilitas juga menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas Polri Super App. Tidak semua masyarakat memiliki perangkat yang kompatibel dengan aplikasi ini, terutama mereka yang menggunakan ponsel dengan spesifikasi rendah. Untuk meningkatkan efektivitas Polri Super App, diperlukan strategi optimalisasi yang mencakup berbagai aspek, mulai dari peningkatan infrastruktur hingga sosialisasi kepada masyarakat. Keberhasilan sebuah aplikasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh sejauh mana masyarakat memahami dan mau menggunakannya. Oleh karena itu, kepolisian perlu melakukan pendekatan yang lebih komprehensif dalam pengembangan aplikasi ini. Salah satu strategi utama yang dapat dilakukan adalah peningkatan infrastruktur teknologi, termasuk optimalisasi server agar mampu menangani lonjakan pengguna, serta pengembangan fitur-fitur yang lebih responsif dan mudah digunakan. Selain itu, strategi sosialisasi juga harus diperkuat. Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian ini, masih banyak masyarakat yang belum memahami secara menyeluruh fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi ini. Oleh karena itu, kepolisian perlu mengadakan kampanye informasi melalui berbagai saluran, seperti media sosial, website resmi, serta penyuluhan langsung di kantor-kantor kepolisian.

Implementasi Polri Super App sebagai inovasi digital dalam pelayanan kepolisian menuntut adanya strategi pengembangan yang berkelanjutan serta mekanisme evaluasi yang sistematis. Evaluasi berperan penting dalam memastikan bahwa aplikasi ini tidak hanya sekadar diterapkan, tetapi juga mampu beradaptasi dengan kebutuhan pengguna serta perkembangan teknologi informasi. Salah satu aspek mendasar dalam proses evaluasi adalah keterlibatan pengguna (*user engagement*) dalam memberikan umpan balik terhadap performa aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi, maka semakin besar kemungkinan aplikasi tersebut akan diterima dan digunakan secara berkelanjutan. Sebaliknya, jika aplikasi dirasa rumit, tidak sesuai kebutuhan, atau manfaatnya tidak terlihat secara langsung, maka tingkat adopsinya akan cenderung rendah. Dengan demikian, keberhasilan Polri Super App dalam mendukung transformasi digital layanan kepolisian sangat bergantung pada bagaimana inovasi tersebut di disseminasikan dan diterima oleh publik. Oleh karena itu, pendekatan difusi inovasi dapat menjadi kerangka penting dalam merancang strategi implementasi dan sosialisasi teknologi di lingkungan Polri.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, N., & Zhu, Y.-Q. (2022). We Shall Endure: Exploring the Impact of Government Information Quality and Partisanship on Citizens' Well-Being during The COVID-19 Pandemic. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101646. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101646>
- Andreis, F. De, & Florio, M. (2019). Risk Management Instruments, Strategies and Impacts in the Complex Organizations. *American Journal of Industrial and Business Management*, 09(05), 1157–1167. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2019.95078>
- Az-Zahra, N. I., & Yudartha, I. P. D. (2024). Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM dalam Aplikasi Digital Korlantas Polri Melalui Fitur Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di Kepolisian Resor Kota Denpasar. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 2(1), 338–351. <https://doi.org/10.61292/eljbn.138>
- Brauner, J. M., Mindermann, S., Sharma, M., Johnston, D., Salvatier, J., Gavenčič, T., Stephenson, A. B., Leech, G., Altman, G., Mikulik, V., Norman, A. J., Monrad, J. T., Besiroglu, T., Ge, H., Hartwick, M. A., Teh, Y. W., Chindelevitch, L., Gal, Y., & Kulveit, J. (2021). Inferring The

- Effectiveness of Government Interventions Against COVID-19. *Science*, 371(6531). <https://doi.org/10.1126/science.abd9338>
- Duha, Y. (2022). Implementasi Aplikasi Presisi Paten dalam Peningkatan Pelayanan Cepat dan Tepat. *Jurnal Teknik, Komputer, Agroteknologi Dan Sains*, 1(1), 69–76. <https://doi.org/10.56248/marostek.v1i1.15>
- Elisa, N., Yang, L., Chao, F., & Cao, Y. (2023). A Framework of Blockchain-Based Secure and Privacy-Preserving E-Government System. *Wireless Networks*, 29(3), 1005–1015. <https://doi.org/10.1007/s11276-018-1883-0>
- Febriyanti, D., Widianingsih, I., Sumaryana, A., & Buchari, Rd. A. (2024). The Typology and Determinant of Performance Measurement for Public Sector Organizations – A Literature Review. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2315681>
- Fitriani, Lekatompessy, R. L., Tambajong, H., Kontu, F., Laode, I. C., Haris, U., & Jeujan, W. (2023). Digital Leadership In Managing Public Organization Indonesia. *Technium Social Sciences Journal*, 49(1), 383–388. <https://doi.org/10.47577/TSSJ.V49I1.9829>
- Garjito, A., Yusuf, M., Hadi, L., & Hasanah, H. (2024). Effect of Organizational Culture and Work Motivation on Employee Performance with Organizational Commitment as a Mediating Variable in Insurance Companies. *International Journal of Social Health*, 3(1), 54–62. <https://doi.org/10.58860/ijsh.v3i1.149>
- Hilaluddin, F., Ong, K. K., Norrrahim, M. N. F., Jamari, N. L.-A., Jamal, S. H., Mohd Noor, S. A., Mohd Kasim, N. A., Wan Yunus, W. M. Z., Abdullah, N., Osman, M. J., & Syed Ahmad, S. M. S. (2024). Recent Applications of Molecularly Imprinted Polymer Sensors Equipped with Smartphones for Detection of Pesticide Residues in Environmental Samples. *Arab Journal of Basic and Applied Sciences*, 31(1), 481–504. <https://doi.org/10.1080/25765299.2024.2386734>
- Mailin, M., Rambe, G., Ar-Ridho, A., & Candra, C. (2022). Teori Media/Teori Difusi Inovasi. *Jurnal Guru Kita PGSD*, 6(2), 168. <https://doi.org/10.24114/jgk.v6i2.31905>
- Moyo, S. (2023). Learning and Organizational Change: A Case Study of Using Learning Intervention in a Strategic Management Course. *Open Journal of Business and Management*, 11(05), 2175–2197. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2023.115120>
- Najadat, H., Al-Badarneh, A., & Alodibat, S. (2021). A Review of Website Evaluation Using web Diagnostic Tools and Data Envelopment Analysis. *Bulletin of Electrical Engineering and Informatics*, 10(1), 258–265. <https://doi.org/10.11591/eei.v10i1.1755>
- Naufal, E. (2024). Inovasi Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online melalui Aplikasi Polri Presisi di Polres Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Koordinasi*, 2(02), 43–48. <https://jurnal.stia-tasik.ac.id/index.php/koordinasi/article/view/52>
- Pandey, S. K. (2006). Connecting the Dots in Public Management: Political Environment, Organizational Goal Ambiguity, and the Public Manager's Role Ambiguity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(4), 511–532. <https://doi.org/10.1093/jopart/muj006>
- Perdani, M. K., Afandi, R., Lusa, S., Indra Sensuse, D., Putro, P. A. W., & Indriasari, S. (2024). Social Media as an Instrument of Public Diplomacy in the Digital Era: A Systematic Literature Review. *Policy & Governance Review*, 8(3), 284–302. <https://doi.org/10.30589/PGR.V8I3.976>
- Permadi, P., Puspitasari, E., & Aziz, S. N. (2023). Persepsi dan Perubahan Tingkah Laku Positif pada Masyarakat 5.0 terhadap Polri Presisi di Era Vuca. *JSHI: Jurnal Syariah Hukum Islam*, 2(2), 74–87. <https://e-journal.iaidampung.ac.id/index.php/jshi/article/view/119>
- Rahmat, A. F., Mutiarin, D., Pribadi, U., & Rahmawati, D. E. (2022). Overseeing Cyber-Neighborhoods: How Far the Indonesian National Police Effort in Handling Cybercrime? *International Conference on Public Organization (ICONPO 2021)*, 209(Iconpo 2021), 549–555. <https://doi.org/10.2991/AEBMR.K.220209.070>

- Riadi, M., & Kurniawati, D. (2022). Presisi sebagai Inovasi dan Strategi Membangun Citra Kepolisian Daerah Sumatera Utara. *PERSPEKTIF*, 11(4), 1569–1581. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i4.8096>
- Robbaniyah, S. A., & Indriyanti, A. D. (2022). Penerapan Metode EUCS terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas POLRI. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(3), 7–14. <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v3i3.46540>
- Rumapea, E. O., Aprinawati, A., Siboro, I. P., Manurung, K., Khairunnisa, K., Silitonga, T. P., & Ovianti, W. (2024). Digital Leadership in Improving Organizational Employee Performance. *Holistic Science*, 4(3), 454–460. <https://doi.org/10.56495/HS.V4I3.768>
- Saebah, N., & Merthayasa, A. (2024). The Influence of Organizational Culture on Employee Performance with Organizational Commitment as an Intervening Variable. *International Journal of Social Service and Research*, 4(3), 744–751. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v4i03.685>
- Sutrisno, E. P., & Amini, S. (2023). Implementasi Algoritma K-Nearest Neighbor pada Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi Digital Korlantas Polri. *Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi (SENAFTI)*, 2(2), 687–695. <https://senafiti.budiluhur.ac.id/senafiti/article/view/836>
- Wulan, S. K., Erika, E., Ma'rifah, N., Farhani, F., & Novandra, T. Y. (2023). Inovasi Layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui Layanan Sinar (SIM Nasional Presisi) di Tangerang Selatan. *PENTAHILIX*, 1(1), 93. <https://doi.org/10.24853/penta.1.1.93-101>
- Xanthopoulou, P., Sahinidis, A., Horák, J., Antoniadis, I., & Panagopoulou, M. (2024). *Public Organizations' Social Responsibility and Its Impact on Citizens' Trust in Public Administration* (pp. 931–938). [https://doi.org/10.1007/978-3-031-51038-0\\_100](https://doi.org/10.1007/978-3-031-51038-0_100)