

INTISARI

Berbagai macam cara yang telah dilakukan oleh pihak kepolisian dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat secara online, salah satunya adalah membantu memperpanjang SIM bagi masyarakat. Untuk melaksanakan pelayanan online tersebut, pihak kepolisian menggunakan aplikasi bernama Digital Korlantas POLRI. Walaupun intansi sudah berusaha meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik tetapi masih banyak kendala yang dihadapi seperti, aplikasi yang stuck di tahap upload dokumen, sulit untuk verifikasi foto wajah E-KTP, lokasi yang tidak muncul di aplikasi, dan opsi bank untuk pembayaran terbatas. Dengan adanya permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti persepsi kepuasan pengguna untuk membuktikan apakah dengan adanya permasalahan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Digital Korlantas POLRI. Penelitian kepuasan ini menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction). Hasil Menunjukkan bahwa pengaruh variabel EUCS secara simultan terhadap variabel kepuasan pengguna adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung sebesar $57.374 > F$ tabel sebesar 2,14 sehingga dapat di simpulkan bahwa semua variabel berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan para pengguna aplikasi korlantas POLRI.

Kata kunci: Online, Digital Korlantas POLRI, SIM, EUCS, Kepuasan pengguna.

ABSTRACT

Various ways have been carried out by the police in an effort to improve online community services, one of which is to help extend SIMs for the community. To carry out these online services, the police use an application called Digital Korlantas POLRI. Although the agency has tried to improve the quality of service to be better, but there are still many obstacles, such as the application being stuck at the stage of uploading documents, difficult to bring up the photo of the face of the E-KTP, locations that do not appear in the application, and limited bank options for payment. With these problems, researchers are interested in examining user satisfaction to prove whether the existence of these problems can affect user satisfaction in the POLRI Digital Korlantas application. This satisfaction research uses the EUCS (End User Computing Satisfaction) method. The results show that the effect of the EUCS variable simultaneously on user satisfaction is $0.000 < 0.05$ and the calculated F value is $57,374 > F$ table of 2.14, so it can be concluded that all variables have a joint effect on the satisfaction of the users of the POLRI Corlantas application.

Keywords: Online, Digital Korlantas POLRI, SIM, EUCS, User satisfaction.

