

# Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi Polisiku dengan Model Efektivitas dan Efisiensi

## USER SATISFACTION ANALYSIS OF POLISIKU APPLICATION WITH EFFECTIVENESS AND EFFICIENCY MODEL

Eko Setiawan<sup>\*1</sup>, Wizayunifa<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Politeknik PalComTech: Jl. Basuki Rahmat No. 05, Palembang 30129, Indonesia

<sup>1,2</sup> Jurusan D3 Sistem Informasi Politeknik PalComTech Palembang

e-mail: <sup>1</sup>eko.setiawan@palcomtech.ac.id, <sup>2</sup>wizayunifa@palcomtech.ac.id

### Abstrak

Aplikasi Polisiku merupakan aplikasi yang berbasis mobile untuk digunakan oleh Polda Sumatera Selatan yang digunakan untuk melani masyarakat. Layanan yang berbasis teknologi informasi ini mendukung sebelas dari program prioritas Kapolri untuk menuju polisi yang profesional, modern, dan terpercaya, serta bisa sebagai wadah perpolisian masyarakat Sumsel. Aplikasi Polisiku berupaya untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, dan maksimal serta cepat dengan berbagai cara dengan memanfaatkan tren teknologi informasi revolusi industri 4.0. Fungsi dan tujuan dari aplikasi Polisiku agar publik merasa nyaman dan dapat lebih mudah berinteraksi dengan polisi, walau sedang berada dimanapun. Aplikasi Polisiku telah diterapkan diberbagai kabupaten yang ada di Sumatera Selatan. Penerapan aplikasi Polisiku dengan tingkat efektivitas dan efisiensi dapat menentukan keberhasilan terhadap penerapan aplikasi Polisiku itu sendiri. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis user satisfaction terhadap aplikasi Polisiku dan mencari tahu apakah variabel Task Effectiveness, Error Frequency, Task Completion, Compliance, dan Resource Utilization ada pengaruh terhadap variabel user satisfaction, Berdasarkan hasil uji regresi linier menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi untuk ke lima variabel yaitu Task Effectiveness, Error Frequency, Task Completion, Compliance, dan Resource Utilization ini bernilai positif itu berarti jika nilai ke lima variabel tersebut semakin baik, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kepuasan penggunaannya pun akan meningkat.

**Kata kunci** — Polisiku, Efektivitas dan efisiensi, User Satisfaction

### Abstract

Polisiku application is one of the mobile-based applications to be used by South Sumatra Police as a manifestation of easier service to the community. This information technology-based service to support 11 priority programs of the Police Chief towards a police force that is professional, modern, and reliable, as well as a police vessel for the people of South Sumatra. The Polisiku app strives to provide better, maximum and faster service in various ways by utilizing the information technology trend of the industrial revolution 4.0. The functions and objectives of Polisiku App to make the public feel comfortable and can more easily interact with the police, even if they are everywhere. Polisiku application has been applied to 17 districts and cities in South Sumatra. The application of Polisiku with a degree of effectiveness and efficiency can determine the success of the application of Polisiku itself. The purpose of this study was to analyze user satisfaction with the Polisiku application and find out whether the Task Effectiveness, Error Frequency, Task Completion, Compliance, and Resource Utilization variables had an effect on the user satisfaction variable. Based on the results of the linear regression test showing that the value of the regression coefficient for all five variables is Task Effectiveness, Error Frequency, Task Completion, Compliance, and Resource Utilization are positive value that means that if the value of the five variables are better, then the satisfaction of the user satisfaction will also increase.

**Keywords** — Polisiku, Effectiveness and efficiency, User Satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini sangat begitu cepat, dikarenakan mudah diakses oleh pengguna dimana pun berada, baik dalam bentuk digital maupun media cetak. Aplikasi digunakan untuk melakukan suatu perintah yang beroperasi pada sistem. Aplikasi sendiri dalam bahasa Inggris disebut dengan *application*, yang dimana merupakan suatu penerapan. Aplikasi adalah perangkat lunak dengan tujuan melakukan tugas tertentu secara harfiah. Di dalam pengembangannya aplikasi dikategorikan dalam berbagai kelompok, yang pertama merupakan aplikasi berbasis *desktop*, maksudnya aplikasi hanya bisa dijalankan di laptop ataupun perangkat komputer saja. Selanjutnya yang kedua aplikasi berbasis *web*, maksudnya aplikasi ini hanya bisa dijalankan dengan menggunakan komputer yang terkoneksi dengan internet. Yang terakhir atau ketiga adalah aplikasi berbasis *mobile*, adapun aplikasi ini dijalankan pada perangkat *mobile* dan sudah banyak sekali yang menggunakannya, misalkan salah satu contoh aplikasi Polisiku.

Aplikasi Polisiku merupakan aplikasi yang berbasis *mobile* untuk digunakan oleh Polda Sumatera Selatan yang digunakan untuk melayani masyarakat. Layanan yang berbasis teknologi informasi ini mendukung sebelas dari program prioritas Kapolri untuk menuju polisi yang profesional, modern, dan terpercaya, serta bisa sebagai wadah perpolisian masyarakat Sumsel. Aplikasi Polisiku ini memberikan layanan cepat dan baik dengan cara memanfaatkan tren teknologi informasi revolusi industri 4.0. Aplikasi Polisiku memiliki tujuan dan fungsi supaya publik dapat merasa nyaman dan mudah berinteraksi dengan polisi. Aplikasi ini dapat diunduh di *Google Play Store* dan *App Store*. Aplikasi Polisiku memiliki beberapa fitur layanan yang terdiri dari informasi lalu lintas, SKCK *online*, keluhan pelayanan, informasi SDM, Binmas, berita yang memuat seputar kegiatan polda dan jajarannya, informasi tentang hal-hal tempat penting, pelaporan untuk masyarakat, dan layanan polisi yang bersifat darurat.

Pada Tahun 2017 Kepolisian daerah Sumatera Selatan telah menggunakan aplikasi layanan *online* yang bernama aplikasi Polisiku. Aplikasi ini telah diterapkan di berbagai Kabupaten yang ada di Sumatera Selatan. Saat ini aplikasi Polisiku belum pernah dilakukan pengukurannya dan analisis sebelumnya sejak tahun 2017 aplikasi ini digunakan khususnya di Kota Palembang untuk dapat mengetahui dan menentukan tingkat keberhasilan terhadap penerapan aplikasi Polisiku itu sendiri. Penelitian ini peneliti melakukan analisis dengan menggunakan variabel *task effectiveness*, *error frequency*, *task completion*, *compliance*, dan *resource utilization*, yang dimana penelitian ini menggunakan model dari *efektivitas* dan *efisiensi*. Pada penelitian ini peneliti melakukan analisis dengan menggunakan model *efektivitas* dan *efisiensi* yang terdiri dari lima variabel. Adapun variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *task effectiveness*, *error frequency*, *task completion*, *compliance*, dan *resource utilization* dan *user satisfaction* sebagai variabel terikat. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini dimana digunakan untuk mencari apakah variabel *task effectiveness*, *error frequency*, *task completion*, *compliance*, dan *resource utilization* berpengaruh atau tidak terhadap variabel *user satisfaction*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis *user satisfaction* terhadap aplikasi Polisiku.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini digunakan untuk menyelesaikan masalah/implementasi dalam penelitian.

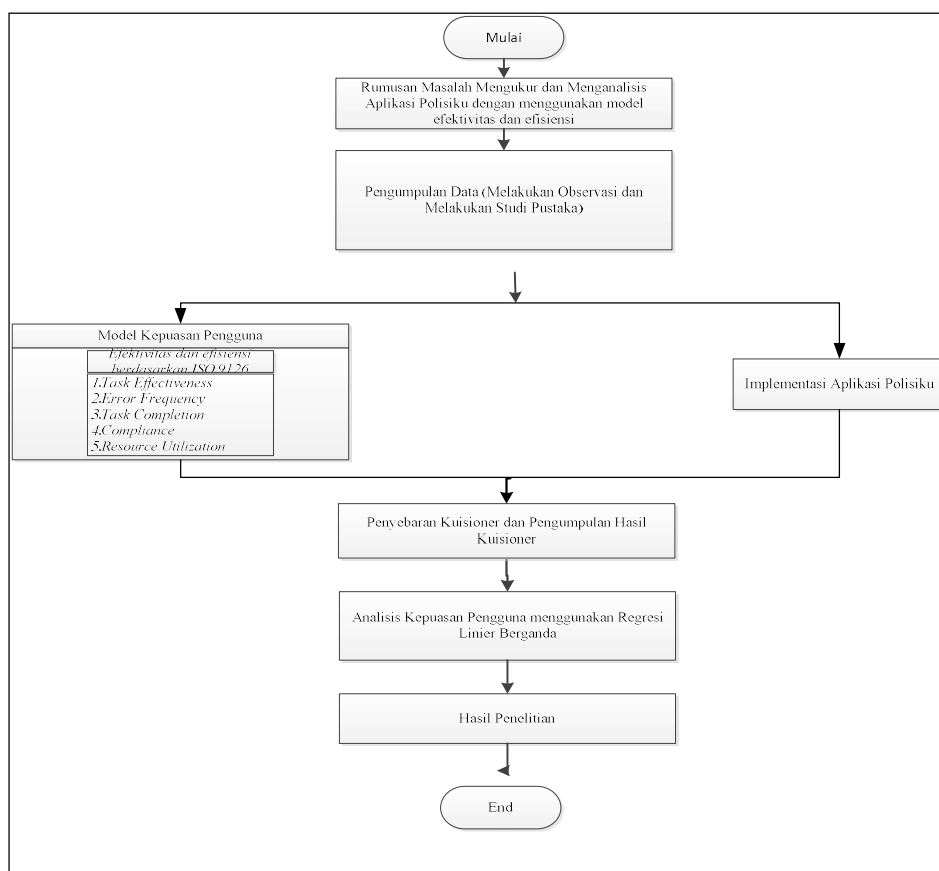
### 2.1. Alur Penelitian

Penelitian ini secara sistematis dalam tahapannya. Alur penelitian dapat dilihat pada gambar

1. Sebagai berikut:

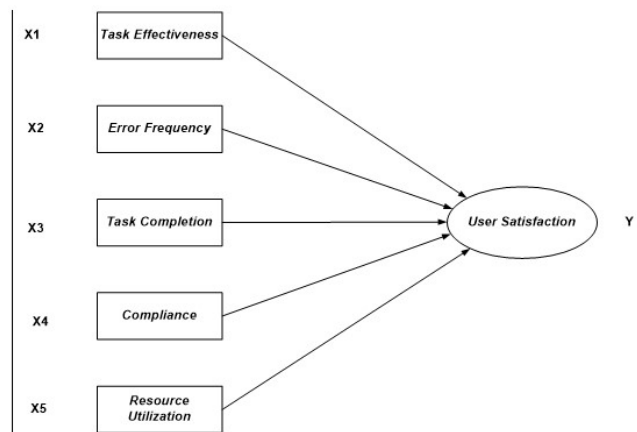
1. Aplikasi Polisiku di analisis berdasarkan model *efektivitas* dan *efisiensi* terhadap kepuasan pengguna pada rumusan masalah.
2. Tahapan selanjutnya mengobservasi dan melakukan studi pustaka. Observasi digunakan dalam melakukan pengumpulan data secara langsung dimana langsung mengamati objek yang

- dijadikan penelitian [1], yang dimana dalam penelitian ini *user satisfaction* terhadap aplikasi polisiku.
3. Implementasi dari aplikasi Polisiku dimana menggunakan efektivitas dan efisiensi sebagai model alat ukur yang terdiri dari lima variabel yaitu: *task effectiveness*, *error frequency*, *task completion*, *compliance*, dan *resource utilization*. Dimana variabel dapat diukur, jika variabel yang berasngkutan dioprasionalkan [2].
  4. Pada tahapan penelitian ini kuesioner merupakan alat ukur yang digunakan yang dimana didalam kuesioner memiliki data ordinal, kemudian dalam pengukuran penelitian ini menggunakan skala yaitu skala likert.
  5. Pada tahapan penelitian ini digunakan kuesioner yang dimana digunakan sebagai penumpulan data dan survei untuk mendapatkan pendapat responden [3]. Kuesioner ini disebarakan menggunakan *google form* sebagai media yang digunakan.
  6. Tahapan yang terakhir melakukan analisis *user satisfaction* dengan model regresi linear berganda dan menggunakan aplikasi SPSS 2.1.



**Gambar 1.** Alur Penelitian

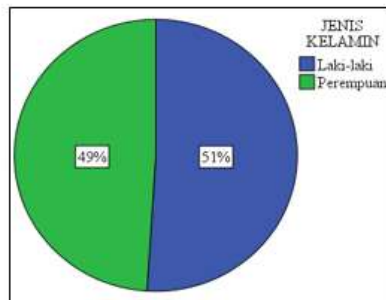
*User satisfaction* dapat dilihat atau ditentukan dari pelanggan terhadap produk ataupun jasa untuk memenuhi keinginan dari pelanggan tersebut, maka dapat disimpulkan kepuasan pelanggan dilihat dari keinginannya terpenuhi [4].



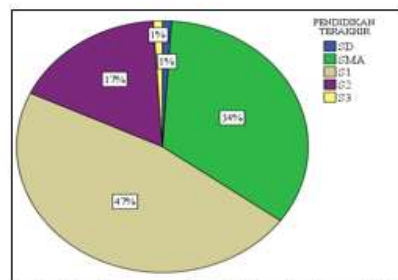
Gambar 2. Model Penelitian

2.2. Populasi dan Sampel

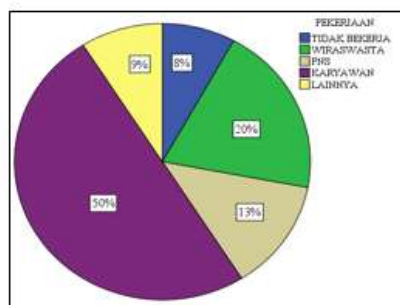
Populasi penelitian ini adalah yang menggunakan aplikasi Polisiku, sampel dalam penelitian ini sebanyak 100. Distribusi terhadap responden terdiri dari distribusi responden dilihat dari jenis kelamin, Distribusi terhadap responden dilihat dari pendidikan terakhir, distribusi terhadap responden dilihat dari pekerjaan, distribusi terhadap responden dilihat dari usia dan distribusi terhadap responden dilihat dari Polsek terdekat.



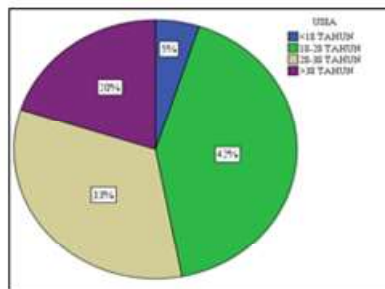
Gambar 3. Distribusi Responden dilihat dari Jenis Kelamin



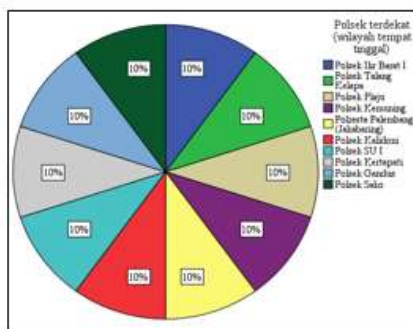
Gambar 4. Distribusi Responden dilihat dari Pendidikan Terakhir



Gambar 5. Distribusi Responden dilihat dari Pekerjaan



Gambar 6. Distribusi Responden dilihat dari Usia



Gambar 7. Distribusi Responden dilihat dari Polsek Terdekat

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini merupakan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Definisi Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Kode
<b>Efektivitas</b>		
<i>Task Effectiveness</i>	TE1	Registrasi layanan pengaduan aplikasi PolisiKu dapat dijawab lebih cepat dan tepat waktu
	TE2	Registrasi layanan publik pada aplikasi PolisiKu dapat dikerjakan dengan baik
	TE3	Registrasi layanan publik pada aplikasi PolisiKu dapat dikerjakan dengan benar
<i>Error Frequency</i>	EF1	Tidak ada <i>link</i> yang <i>error</i> pada aplikasi PolisiKu
	EF2	Pesan jelas pada setiap menu yang <i>error</i>
	EF3	Tidak ada menu yang tidak memberikan respon
	EF4	Tidak ada menu yang kosong
<i>Task Completion</i>	TC1	Proses <i>loading</i> halaman aplikasi PolisiKu lebih cepat
	TC2	Proses <i>loading</i> menu aplikasi PolisiKu lebih cepat
	TC3	Proses <i>loading form registrasi</i> lebih cepat
<b>Efisiensi</b>		
<i>Compliance</i>	C1	Terdapat menu <i>Call Center</i> Polri
	C2	<i>Tools</i> layanan dilihat dari format yang ada

Variabel	Indikator	Kode	
	C3	Informasi ditampilkan pada aplikasi PolisiKu jelas	
	C4	Menu layanan PolisiKu mudah dipahami	
	C5	Tampilan aplikasi PolisiKu yang menarik	
<i>Resource Utilization</i>	RU1	Berada pada mode GPS dan terhubung dengan <i>Google Map</i> pada saat mengakses aplikasi PolisiKu	<b>X5</b>
	RU2	Tingkat akurasi lokasi GPS dalam keadaan baik	
	RU3	User dapat mengaktifkan GPS dengan baik dan dapat terintegrasi dengan <i>Google Map</i>	
<i>User Satisfaction</i>	US1	User puas dengan layanan yang tersedia pada aplikasi PolisiKu	<b>Y</b>
	US2	User nyaman dengan layanan yang tersedia pada aplikasi PolisiKu	
	US3	User tidak terbebani untuk mengakses aplikasi PolisiKu	

Sumber : Diolah sendiri

Pada pengujian validitas yang diuji indikator yang digunakan untuk memenuhi syarat kevaliditasan indikator yang dimana dapat melihat kelayakan atau tidaknya sebuah indikator dalam penelitian ini menggunakan koeralsi pearson. Pada Tabel 2. Definisi variable penelitian dan tabel 3. Merupakan hasil dari pengujian validitas dengan menggunakan korelasi pearson.

**Tabel 2.** Definisi Variabel Penelitian

DF	t_0.05	r_0.05
94	1.66	.17

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

<u>Kode Variabel</u>	<u>R_Tabel</u>	<u>R_Hitung</u>	<u>Hasil</u>	<u>Keterangan</u>
TE1	.17	.638	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
TE2	.17	.641	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
TE3	.17	.677	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
EF1	.17	.268	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
EF2	.17	.340	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
EF3	.17	.322	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
EF4	.17	.247	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
TC1	.17	.696	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
TC2	.17	.597	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
TC3	.17	.574	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
CP1	.17	.652	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
CP2	.17	.704	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
CP3	.17	.712	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
CP4	.17	.744	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
CP5	.17	.721	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
RU1	.17	.558	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
RU2	.17	.611	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
RU3	.17	.589	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
US1	.17	.715	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
US2	.17	.681	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
US3	.17	.697	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Dari tabel 3 dijelaskan seluruh indikator/pertanyaan disimpulkan valid.

Selanjutnya uji realibilitas yang dimana berfungsi sebagai melihat kekonsistenan jawaban responden pada indikator. Pada variabel atau indikator apabila diatakakann reabel jika nilainya  $\alpha > 0,60$  [5].

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Task Effectiveness</i>	.907	Sangat Reliabel
<i>Error Frequency</i>	.921	Sangat Reliabel
<i>Task Completion</i>	.860	Sangat Reliabel
<i>Compliance</i>	.926	Sangat Reliabel
<i>Resource Utilization</i>	.917	Sangat Reliabel
<i>User Satisfaction</i>	.890	Sangat Reliabel

Pada tabel 4. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel bebas dan terikat di atas 0,60, yang dimana rentangnya dimulai dari 0,86 sampai 0,90 maka dinyatakan sangat *reliable*.

Selanjutnya pengujian normalitas dinilai dari sebaran data apakah distribusinya tersebar secara normal atau tidak [6]. Pada penelitian ini melihat apakah data itu bisa dibilang normal atau mendekati normal maka dilakukan pengujian normalitas dengan pengujian Kolmogorov-Smirnov.

**Tabel 5. Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.30791457
Most Extreme Differences	Absolute	.099
	Positive	.093
	Negative	-.099
Test Statistic		.099
Asymp. Sig. (2-tailed)		.018 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Pada Tabel 5. Uji normalitas didapatkan nilai sebesar 0,18 artinya berdistribusi normal.

Pengujian korelasi dapat digunakan apakah antar kedua variabel atau tidak adanya hubungan yang signifikan melihat seberapa besar hubungannya dengan nilai r. Berikut ini merupakan hasil uji korelasi.

**Tabel 6. Uji Correlations**

		Task Effectiveness	Error Frequency	Task Completion	Compliance	Resource Utilization	User Satisfaction
Task Effectiveness	Pearson Correlation	1	.064	.508**	.680**	.498**	.602**
	Sig. (1-tailed)		.262	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Error Frequency	Pearson Correlation	.064	1	.156	.091	-.016	.071
	Sig. (1-tailed)	.262		.060	.184	.439	.241
	N	100	100	100	100	100	100
Task Completion	Pearson Correlation	.508**	.156	1	.599**	.472**	.647**
	Sig. (1-tailed)	.000	.060		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Compliance	Pearson Correlation	.680**	.091	.599**	1	.542**	.716**
	Sig. (1-tailed)	.000	.184	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Resource Utilization	Pearson Correlation	.498**	-.016	.472**	.542**	1	.603**
	Sig. (1-tailed)	.000	.439	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
User Satisfaction	Pearson Correlation	.602**	.071	.647**	.716**	.603**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.241	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Pada tabel 6. Dihasilkan dari pengujian korelasi.

1. Variabel *task effectiveness* dengan variabel *user satisfaction* didapatkan nilai 0,000



2. Variabel *error frequency* dengan variabel *user satisfaction* didapatkan nilai 0,000
3. Variabel *task completion* dengan variabel *user satisfaction* didapatkan nilai 0,000
4. Variabel *compliance* dengan variabel *user satisfaction* didapatkan nilai 0,000
5. Variabel *resource utilization* dengan variabel *user satisfaction* didapatkan nilai 0,000

### Pengujian Analisis

#### a. Uji F (Secara Simultan)

Hipotesa pengujian uji F:

1.  $H_0$  : Variabel dependent tidak berpengaruh secara simultan dengan variabel independet
2.  $H_a$  : Variabel dependent berpengaruh secara simultan dengan variabel independet

Tabel 7. ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.614	5	2.523	32.403	.000 <sup>b</sup>
	Residual	7.318	94	.078		
	Total	19.932	99			

a. Dependent Variable: User Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Resource Utilization, Error Frequency, Task Completion, Task Effectiveness, Compliance

Hasil uji F didapatkan dengan nilai 0,000, artinya ada pengaruh secara simultan dari variabel bebas ke variabel terikat

#### b. Pengujian Parsial

Berikut ini merupakan hasil pengujian secara parsial.

Tabel 8. Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.484	.247		1.957	.053
	Task Effectiveness	.089	.072	.108	1.231	.221
	Error Frequency	-.005	.044	-.007	-.112	.911
	Task Completion	.259	.078	.272	3.337	.001
	Compliance	.340	.091	.356	3.717	.000
	Resource Utilization	.172	.059	.228	2.923	.004

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Pada tabel 8 didapatkan hasil :

1. Variabel X1 dengan nilai 0,221 dinyatakan tidak ada pengaruh secara parsial terhadap Y
2. Variabel X2 dengan nilai 0,911 dinyatakan tidak ada pengaruh secara parsial terhadap Y
3. Variabel X3 dengan nilai 0,001 dinyatakan ada pengaruh secara parsial terhadap Y
4. Variabel X4 dengan nilai 0,000 dinyatakan ada pengaruh secara parsial terhadap Y

**Tabel 9.** *Model Summary*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 <sup>a</sup>	.633	.613	.27903

a. Predictors: (Constant), Resource Utilization, Error Frequency, Task Completion, Task Effectiveness, Compliance

Pada tabel 9. tabel model *summary* dihasilkan nilai 0.633 atau 63,3% disimpulkan ada pengaruh variabel bebas ke variabel terikat dan sisanya sebesar 36,7% (dari 100-63,3= 36,7%) dipengaruhi oleh faktor lain.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan penelitian, peneliti menyimpulkan hasil penelitian bahwa adanya pengaruh antara variabel *task effectiveness, error frequency, task completion, compliance,* dan *resource utilization terhadap variabel terikat yaitu user satisfaction* dan sebesar 36,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih peneliti sampaikan kepada POLDA Sumatera Selatan dan kepada Direktur Politeknik PalComTech yang telah memberikan suport terhadap penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. D. Risanty and A. Sopiyan, “Pembuatan Aplikasi Kuesioner Evaluasi Belajar Mengajar Menggunakan Bot Telegram Pada Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta (FT-UMJ) dengan Metode Polling,” *Semin. Nas. Sains dan Teknol.*, no. 1 November, pp. 1–9, 2017
- [2] F. R. Putra, H. N. Utami, and M. S. Hakam, “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja,” *J. Adm. Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 1–8, 2013
- [3] I. N. S. Wahyu Wijaya and K. J. Atmaja, “Pengembangan Sistem Evaluasi Kinerja Dosen (E-Kuesioner) STMIK STIKOM Indonesia,” *JST (Jurnal Sains dan Teknol.*, vol. 8, no. 1, p. 55-64, 2019
- [4] A. Tahendrika, “Analisis Kualitas Layanan Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Motor Suzuki Pada Bengkel PT Sinar Galesong Pratama Makassar,” *J. Ekon. Manaj. dan Perbank.*, vol. 1, no 3, pp. 85–99, 2015
- [5] A. A. Gunawan and HP. Sunardi, “Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gesit Nusa Tangguh,” *Manaj. Bisnis*, vol. 16, no. 1, pp. 1–12, 2016
- [6] D. Fahmeyzan, S. Soraya, and D. Etmy, “Uji Normalitas Data Omzet Bulanan Pelaku Ekonomi Mikro Desa Senggigi dengan Menggunakan Skewness dan Kurtosis,” *Jurnal Varian*, vol. 2, no. 1, pp. 31–36, 2018