



Analisis Determinan Kepuasan Pengguna Layanan Berbasis Digital pada Program Presisi di Kepolisian Resor Kota Besar Medan

Alfa Nadiyah Siregar ^{1*}, Yusrizal ², Muhammad Irwan Padli Nasution ³

¹⁻³ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email : alfanadia12@gmail.com ¹, yusrizal@uinsu.ac.id ², irwannst@uinsu.ac.id ³

*Penulis Korespondensi: alfanadia12@gmail.com

Abstract. Digital-based public services are an urgent need in the era of modern government transformation, including in the police sector. The integration of the Technology Acceptance Model (TAM) and E-Service Quality dimensions provides a relevant framework for evaluating the quality of digital public services and their relationship with user satisfaction. This study aims to analyze the determinants of satisfaction among users of the Police Record Certificate (SKCK) digital service through Ease of Use (X1), Perceived Usefulness (X2), Service Reliability (X3), Application Speed (X4), Data and Tariff Assurance (X5), and Visual Quality (X6) in the PRESISI program at Polrestabes Medan. This study employed a quantitative descriptive method with a survey approach. Data were collected through structured questionnaires distributed to respondents who had used the digital SKCK service. The data were analyzed using multiple linear regression to examine the partial and simultaneous effects of the independent variables on user satisfaction. The results indicate that the six independent variables simultaneously contribute to user satisfaction with the digital SKCK service. These findings demonstrate that ease of use, perceived usefulness, service reliability, application speed, data and tariff assurance, and visual quality are important factors in determining user satisfaction with digital police services. Therefore, improving the quality, reliability, accessibility, and usability of digital services is essential to support the implementation of the PRESISI program at Polrestabes Medan.

Keywords: E-Service Quality; Digital Service; PRESISI; Satisfaction; Technology Acceptance Model.

Abstrak. Pelayanan publik berbasis digital menjadi kebutuhan penting dalam era transformasi pemerintahan modern, termasuk dalam sektor kepolisian. Integrasi *Technology Acceptance Model* (TAM) dan dimensi *E-Service Quality* menjadi kerangka yang relevan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik digital serta hubungannya dengan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinan kepuasan pengguna layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) berbasis digital melalui variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Persepsi Kemanfaatan (X2), Keandalan Layanan (X3), Kecepatan Aplikasi (X4), Jaminan Data dan Tarif (X5), serta Kualitas Visual (X6) dalam program PRESISI di Polrestabes Medan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang diberikan kepada responden yang telah menggunakan layanan SKCK digital. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keenam variabel independen secara simultan berkontribusi terhadap kepuasan pengguna layanan SKCK digital. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, keandalan layanan, kecepatan aplikasi, jaminan data dan tarif, serta kualitas visual merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna layanan kepolisian berbasis digital. Oleh karena itu, peningkatan kualitas, keandalan, aksesibilitas, dan kemudahan penggunaan layanan digital diperlukan untuk mendukung pelaksanaan program PRESISI di Polrestabes Medan.

Kata Kunci: E-Service Quality; Kepuasan; Layanan Digital; PRESISI; *Technology Acceptance Model*.

1. PENDAHULUAN

Transformasi *digital* telah mengubah pola penyelenggaraan pelayanan publik dengan menempatkan teknologi sebagai instrumen penting untuk mempercepat proses, memperluas akses, meningkatkan transparansi, dan mengurangi ketergantungan pada prosedur administratif konvensional. Perubahan tersebut juga mendorong institusi kepolisian melakukan inovasi pelayanan agar hubungan antara aparat dan masyarakat menjadi lebih responsif, efektif, dan

akuntabel. Dalam kerangka tersebut, program PRESISI yang dikembangkan Kepolisian Republik Indonesia menekankan pendekatan prediktif, responsibilitas, transparansi, dan berkeadilan dalam pelaksanaan tugas kepolisian. *Digitalisasi* kemudian menjadi bagian penting dari upaya menerjemahkan prinsip tersebut ke dalam pelayanan yang dapat diakses masyarakat secara lebih praktis. Salah satu bentuk implementasinya ialah layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui kanal *digital*, yang menuntut sistem mampu memberikan pengalaman pelayanan sederhana, cepat, aman, dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Kondisi tersebut menuntut pelayanan *digital* yang mudah dipahami, cepat, aman, dan dapat digunakan secara konsisten. (Prasetyo & Trisyanti, 2018)

SKCK merupakan salah satu dokumen administratif yang memiliki kebutuhan penggunaan cukup luas karena diperlukan untuk berbagai kepentingan, seperti pekerjaan, pendidikan, perjalanan, dan administrasi tertentu. Peralihan pengurusan SKCK dari mekanisme konvensional menuju layanan *digital* diharapkan dapat mengurangi antrean, mempersingkat waktu pelayanan, serta memberikan kepastian prosedur kepada pemohon. Kebutuhan terhadap layanan tersebut terlihat pada aktivitas pelayanan di Polrestabes Medan. Berdasarkan data yang dicantumkan dalam Antara News (2024), jumlah pemohon SKCK selama satu pekan mencapai 2.905 orang atau rata-rata sekitar 415 pemohon setiap hari. Tingginya volume permohonan tersebut menunjukkan bahwa layanan SKCK memiliki beban pelayanan yang besar dan membutuhkan dukungan sistem *digital* yang stabil. Dalam kondisi demikian, keberadaan aplikasi bukan hanya dinilai dari ketersediaannya, tetapi juga dari kemampuan sistem memenuhi kebutuhan pengguna secara konsisten dan memuaskan. Karena itu, kualitas pengalaman pengguna perlu dievaluasi secara terukur. (Lestari & Wahyudi, 2020)

Tingginya jumlah pemohon tidak serta-merta menunjukkan bahwa *digitalisasi* telah menghasilkan pelayanan yang optimal. Pengguna akan menilai layanan berdasarkan pengalaman ketika mengakses aplikasi, memahami prosedur, mengirimkan data, memperoleh informasi, dan menyelesaikan proses administrasi. Karena itu, kualitas layanan *digital* perlu dilihat dari sejumlah aspek yang berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna. Model *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan merupakan faktor penting dalam penerimaan teknologi, sedangkan pendekatan *E-Service Quality* menekankan kualitas interaksi dan kinerja layanan elektronik. Dalam konteks pelayanan publik, keandalan, kecepatan, keamanan, serta tampilan sistem juga dapat memengaruhi evaluasi pengguna terhadap layanan yang diterima. Dengan demikian, analisis kepuasan SKCK *digital* perlu menggabungkan aspek penerimaan teknologi dan

kualitas pelayanan agar determinan kepuasan dapat dipahami secara lebih komprehensif dalam konteks pelayanan publik berbasis teknologi yang berkembang. (Davis, 1989)

Fenomena yang muncul pada layanan SKCK *digital* di Polrestabes Medan memperlihatkan adanya persoalan yang perlu dikaji lebih lanjut. Di satu sisi, Polri telah menyediakan kanal *digital* melalui Polri Super App untuk mendukung pelayanan yang lebih mudah dan efisien. Di sisi lain, tingginya aktivitas pemohon serta masih ditemukannya kebutuhan pelayanan secara langsung menunjukkan bahwa ketersediaan platform belum otomatis menjamin pengalaman pengguna yang optimal. Sejumlah kajian juga menunjukkan adanya hambatan dalam implementasi layanan *digital* kepolisian, seperti literasi *digital* yang belum merata, keterbatasan kemampuan petugas, sinkronisasi data, dan kesalahan sistem. Kondisi tersebut menjadi penting karena gangguan pada aspek teknis dapat memengaruhi persepsi kemudahan, keandalan, kecepatan, dan keamanan layanan. Fenomena ini memperlihatkan perlunya pengukuran empiris mengenai faktor yang benar-benar menentukan kepuasan pengguna SKCK *digital* pada tingkat pelayanan lokal. Pengukuran kepuasan pengguna menjadi penting untuk menilai keberhasilan *digitalisasi* tersebut. (Nurdin & Yusuf, 2019)

Research gap penelitian ini terletak pada keterbatasan kajian yang secara khusus menguji determinan kepuasan pengguna layanan SKCK *digital* dalam program PRESISI di Polrestabes Medan melalui integrasi variabel *Technology Acceptance Model* dan *E-Service Quality*. Penelitian terdahulu banyak membahas kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, atau penerapan aplikasi SKCK pada lokasi dan karakteristik pelayanan yang berbeda, sementara kajian yang menguji kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, keandalan layanan, kecepatan aplikasi, jaminan data dan tarif, serta kualitas visual secara bersama-sama masih terbatas. Kesenjangan tersebut penting karena karakteristik layanan kepolisian memiliki tuntutan keamanan, kepastian prosedur, dan keandalan sistem yang berbeda dari layanan *digital* komersial. Oleh sebab itu, penelitian pada Polrestabes Medan diperlukan untuk menghasilkan bukti empiris mengenai hubungan berbagai dimensi tersebut dengan kepuasan pengguna. Dengan demikian, penelitian lokal diperlukan untuk memperoleh bukti empiris yang lebih relevan bagi pengembangan layanan kepolisian *digital*. (Majdudin & Sutabri, 2023)

Penelitian ini menawarkan *novelty* melalui pengembangan model analisis yang mengintegrasikan dua perspektif, yaitu *Technology Acceptance Model* dan *E-Service Quality*, untuk menjelaskan kepuasan pengguna layanan SKCK *digital* dalam program PRESISI pada Polrestabes Medan. Variabel yang dianalisis meliputi kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, keandalan layanan, kecepatan aplikasi, jaminan data dan tarif, serta kualitas

visual sebagai determinan kepuasan pengguna. Pendekatan tersebut tidak hanya menilai apakah masyarakat dapat menggunakan teknologi, tetapi juga menilai bagaimana kualitas sistem dan pelayanan dirasakan selama proses pengurusan SKCK. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dengan memperluas penerapan *TAM* dan *E-Service Quality* pada konteks pelayanan kepolisian *digital* serta kontribusi praktis berupa dasar evaluasi bagi Polresta Medan dalam meningkatkan kualitas, keamanan, kecepatan, dan kenyamanan layanan SKCK berbasis *digital* secara berkelanjutan. Model ini diharapkan mampu menunjukkan prioritas perbaikan layanan secara lebih terukur. (Zeithaml et al., 2002)

2. TINJAUAN TEORITIS

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan konsep yang digunakan untuk mengetahui tingkat penerimaan dan penilaian pengguna terhadap suatu layanan setelah digunakan. Konsep ini berawal dari teori kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk melalui perbandingan antara harapan pengguna dengan kinerja layanan yang diterima. Oliver melalui *Expectation-Disconfirmation Theory* menjelaskan bahwa pengguna akan merasa puas apabila layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan awal. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman penggunaan dapat menyebabkan munculnya ketidakpuasan. Dalam pelayanan publik digital, kepuasan pengguna menjadi indikator penting karena menunjukkan sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. (Oliver, 1980)

Pada layanan SKCK digital, kepuasan pengguna berkaitan dengan pengalaman masyarakat dalam menggunakan sistem pelayanan berbasis aplikasi. Menurut DeLone dan McLean, kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator keberhasilan sistem informasi yang mencerminkan penerimaan pengguna terhadap kualitas sistem dan manfaat yang diperoleh. Kepuasan dapat dilihat melalui beberapa aspek seperti kesesuaian harapan, kepuasan keseluruhan, keinginan menggunakan kembali layanan, rekomendasi kepada pihak lain, serta efisiensi waktu dan biaya. Aspek tersebut relevan karena masyarakat menilai layanan digital tidak hanya dari keberadaan aplikasi, tetapi juga dari kemudahan, kecepatan, keamanan, dan manfaat yang diberikan selama proses pelayanan. (DeLone & McLean, 2003)

Kualitas Pelayanan Elektronik (*E-Service Quality*)

E-Service Quality merupakan konsep yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berbasis elektronik melalui kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang efektif, cepat, dan sesuai kebutuhan pengguna. Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra

menjelaskan bahwa kualitas layanan elektronik berkaitan dengan sejauh mana suatu sistem digital mampu memberikan kemudahan akses, keakuratan informasi, serta pengalaman penggunaan yang baik. Dalam pelayanan publik digital, kualitas layanan elektronik menjadi faktor penting karena keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kemampuan sistem dalam menciptakan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. (Zeithaml et al., 2002)

Pada layanan SKCK digital, kualitas pelayanan elektronik dapat dilihat melalui beberapa dimensi utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *tangibles*. *Reliability* menunjukkan kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang akurat dan stabil, sedangkan *responsiveness* berkaitan dengan kecepatan sistem dalam memproses kebutuhan pengguna. Selanjutnya, *assurance* menggambarkan jaminan keamanan data dan kepastian biaya pelayanan, sementara *tangibles* dalam layanan digital berkaitan dengan tampilan aplikasi dan kemudahan memahami informasi yang tersedia. Keempat dimensi tersebut penting karena layanan SKCK digital membutuhkan sistem yang tidak hanya berjalan dengan baik, tetapi juga mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat. (Parasuraman et al., 2005)

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi baru. Model ini dikembangkan oleh Davis sebagai pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). TAM menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*. *Perceived Usefulness* menggambarkan keyakinan pengguna bahwa teknologi mampu memberikan manfaat dalam meningkatkan efektivitas pekerjaan, sedangkan *Perceived Ease of Use* menunjukkan persepsi bahwa teknologi mudah dipahami dan digunakan. Kedua faktor tersebut menjadi dasar dalam memahami perilaku pengguna terhadap suatu sistem digital. (Davis, 1989)

Dalam konteks layanan SKCK digital, TAM digunakan untuk menjelaskan bagaimana masyarakat menerima penggunaan aplikasi pelayanan kepolisian. Pengguna akan lebih mudah menerima layanan digital apabila mereka merasakan bahwa aplikasi memberikan manfaat, mempercepat proses administrasi, serta mudah digunakan tanpa hambatan yang berarti. Sebaliknya, sistem yang sulit dipahami atau tidak memberikan manfaat yang jelas dapat menurunkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, aspek kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan digital pada program PRESISI di Polrestabes Medan. (Venkatesh & Davis, 2000)

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif eksplanatori. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan sebab-akibat antara variabel inovasi digital dan kepuasan pengguna layanan SKCK secara terukur dan sistematis (Creswell & Creswell, 2018). Desain eksplanatori digunakan untuk menjelaskan kekuatan dan arah hubungan antarvariabel penelitian berdasarkan data empiris yang dikumpulkan berupa data primer dari responden di lapangan. Lokasi penelitian bertempat di Polrestabes Medan Jl. HM. Said No.1, Sidorame Bar. I, Kecamatan Medan Perjuangan, Kota Medan, Sumatera Utara 20235, Indonesia, dengan pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Maret 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan SKCK digital yang terdaftar di Polrestabes Medan selama periode penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria inklusi, yaitu: (1) telah menggunakan layanan SKCK digital minimal satu kali, (2) berdomisili di wilayah hukum Polrestabes Medan, dan (3) bersedia berpartisipasi dalam penelitian secara sukarela. Adapun kriteria eksklusi meliputi pengguna yang tidak menyelesaikan proses layanan digital secara penuh atau mengalami gangguan teknis berat selama proses pengajuan. Berdasarkan perhitungan menggunakan formula Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 5%, jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 100 responden (Sugiyono, 2019).

Teknik pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang dikembangkan berdasarkan dimensi kualitas layanan digital, yaitu kecepatan aplikasi, kualitas visual, kemudahan penggunaan, jaminan data dan tarif, serta kepuasan pengguna. Instrumen penelitian diukur menggunakan skala Likert lima poin dengan rentang nilai 1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun persamaan model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KeP = \alpha_0 + \alpha_1 KmP + \alpha_2 PK + \alpha_3 KL + \alpha_4 KA + \alpha_5 JDT + \alpha_6 KV + \varepsilon \dots \dots \dots (i)$$

Keterangan:

1. α_0 = Konstanta
2. α_1-6 = Koefisien regresi
3. KeP = Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) / Y
4. KmP = Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) / X_1
5. PK = Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) / X_2

6. KL = Keandalan Layanan (*Reliability*) / X3
7. KA = Kecepatan Aplikasi (*Responsive*) / X4
8. JDT = Jaminan Data dan Tarif (*Assurance*) / X5
9. KV = Kualitas Visual (*Tangibles*) / X6
10. ε = Error / Kesalahan pengganggu

Sebelum digunakan, instrumen penelitian terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* dan pengujian reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dengan nilai ambang batas $\geq 0,70$ (Syahbudi dkk., 2023). Selain itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi Polrestabes Medan, laporan kinerja program PRESISI, serta berbagai publikasi ilmiah yang relevan. Selanjutnya dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas (*Kolmogorov-Smirnov*), uji multikolinearitas (*Variance Inflation Factor/VIF*), dan uji heteroskedastisitas (*Glejser*) untuk memastikan kelayakan model regresi. Pengujian hipotesis dilakukan melalui analisis regresi linear berganda menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26.0 dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Keseluruhan tahapan analisis tersebut dilakukan untuk menjamin validitas, reliabilitas, serta ketepatan hasil penelitian (Hair et al., 2019).

Untuk menjawab hipotesis penelitian, digunakan Uji Parsial (Uji-t) yang bertujuan mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas (X) secara individual terhadap variabel terikat (Y). Hipotesis pengujian dirumuskan sebagai berikut:

1. $H_0: \beta = 0$ (Tidak terdapat pengaruh yang nyata dari variabel bebas terhadap variabel terikat).
2. $H_1: \beta \neq 0$ (Terdapat pengaruh yang nyata dari variabel bebas terhadap variabel terikat).

Kriteria pengambilan keputusan adalah apabila nilai signifikansi (*sig*) $< 0,05$ atau nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka H_0 ditolak.

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama digunakan Uji Simultan (Uji-F). Pengujian ini bertujuan untuk melihat pengaruh seluruh variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y).

1. $H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$ (Tidak terdapat pengaruh bersama-sama dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat).
2. $H_1: \text{Minimal terdapat satu } \beta \neq 0$ (Terdapat pengaruh bersama-sama dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat).

Kriteria keputusan adalah apabila nilai signifikansi (*sig*) $< 0,05$ atau nilai $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$, maka H_0 ditolak.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan pengguna aplikasi SKCK PRESISI di Polrestabes Medan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring dengan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih responden yang pernah menggunakan aplikasi SKCK PRESISI di Polrestabes Medan minimal satu kali dalam enam bulan terakhir. Kuesioner disusun berdasarkan dua kerangka teori utama, yakni TAM (*Technology Acceptance Model*) dan *E-Service Quality*, yang diadaptasi untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas dan penerimaan layanan digital kepolisian tersebut.

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari 100 responden pengguna layanan SKCK digital di Polrestabes, diperoleh gambaran demografis sebagai berikut. Mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif 21–35 tahun (52%), dengan dominasi responden laki-laki (58%) dan perempuan (42%). Dari segi pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan sarjana (S1) sebesar 44%, diikuti diploma (23%), dan SMA/ sederajat (21%). Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna layanan SKCK digital didominasi oleh segmen masyarakat yang relatif melek teknologi, sehingga penerimaan terhadap layanan digital cenderung positif.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada setiap variabel memiliki nilai $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ (0,196), sehingga dinyatakan valid.

Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

Hasil Uji Validitas ($r\text{-tabel} = 0,196$; $n = 100$)

Tabel 1. Uji Kualitas Data.

Item	Variabel	r-hitung	r-tabel	Keputusan
X1.1	Kemudahan Penggunaan	0.584	0.196	Valid
X1.2	Kemudahan Penggunaan	0.555	0.196	Valid
X1.3	Kemudahan Penggunaan	0.552	0.196	Valid
X1.4	Kemudahan Penggunaan	0.499	0.196	Valid
X1.5	Kemudahan Penggunaan	0.688	0.196	Valid
X2.1	Persepsi Kemanfaatan	0.603	0.196	Valid
X2.2	Persepsi Kemanfaatan	0.483	0.196	Valid
X2.3	Persepsi Kemanfaatan	0.591	0.196	Valid
X2.4	Persepsi Kemanfaatan	0.485	0.196	Valid
X2.5	Persepsi Kemanfaatan	0.405	0.196	Valid
X3.1	Keandalan Layanan	0.577	0.196	Valid
X3.2	Keandalan Layanan	0.565	0.196	Valid
X3.3	Keandalan Layanan	0.551	0.196	Valid
X3.4	Keandalan Layanan	0.374	0.196	Valid
X4.1	Kecepatan Aplikasi	0.615	0.196	Valid
X4.2	Kecepatan Aplikasi	0.611	0.196	Valid
X4.3	Kecepatan Aplikasi	0.524	0.196	Valid
X4.4	Kecepatan Aplikasi	0.561	0.196	Valid
X5.1	Jaminan Data dan Tarif	0.625	0.196	Valid

X5.2	Jaminan Data dan Tarif	0.609	0.196	Valid
X5.3	Jaminan Data dan Tarif	0.679	0.196	Valid
X5.4	Jaminan Data dan Tarif	0.639	0.196	Valid
X6.1	Kualitas Visual	0.560	0.196	Valid
X6.2	Kualitas Visual	0.657	0.196	Valid
X6.3	Kualitas Visual	0.552	0.196	Valid
X6.4	Kualitas Visual	0.586	0.196	Valid
Y.1	Kepuasan Pengguna	0.863	0.196	Valid
Y.2	Kepuasan Pengguna	0.863	0.196	Valid
Y.3	Kepuasan Pengguna	0.849	0.196	Valid
Y.4	Kepuasan Pengguna	0.861	0.196	Valid
Y.5	Kepuasan Pengguna	0.870	0.196	Valid

Sumber: Data diolah, 2026

Uji reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* pada kisaran 0,601–0,912 untuk semua variabel, yang melampaui ambang batas 0,60. Dengan demikian, instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian (Nunnally, 1978).

Tabel 2. Uji Reliabilitas Data.

Variabel	N Item	Cronbach's Alpha	Keputusan
Kemudahan Penggunaan	5	0.601	Reliabel
Persepsi Kemanfaatan	5	0.708	Reliabel
Keandalan Layanan	4	0.609	Reliabel
Kecepatan Aplikasi	4	0.637	Reliabel
Jaminan Data dan Tarif	4	0.610	Reliabel
Kualitas Visual	4	0.673	Reliabel
Kepuasan Pengguna	5	0.912	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2026

(Lanjut bagian berikutnya: uji asumsi klasik, uji regresi, uji hipotesis, dan pembahasan).

Tabel 3. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Hasil	Status
Normalitas (K-S)	$p = 0,772$	Terpenuhi
Multikolinearitas (VIF maks)	$VIF = 1,499$	Terpenuhi
Heteroskedastisitas (Glejser)	Seluruh Sig. $> 0,05$	Terpenuhi

Sumber: Data diolah, 2026

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis data kuantitatif dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS dengan metode regresi linear berganda. Tujuannya adalah untuk menguji pengaruh enam variabel independen yaitu Kemudahan Penggunaan (X1), Persepsi Kemanfaatan (X2), Keandalan Layanan (X3), Kecepatan Aplikasi (X4), Jaminan Data dan Tarif (X5), dan Kualitas Visual (X6) terhadap kepuasan pengguna aplikasi SKCK PRESISI (Y) di Polrestabes Medan. Hasil lengkap analisis statistik disajikan pada tabel-tabel berikut.

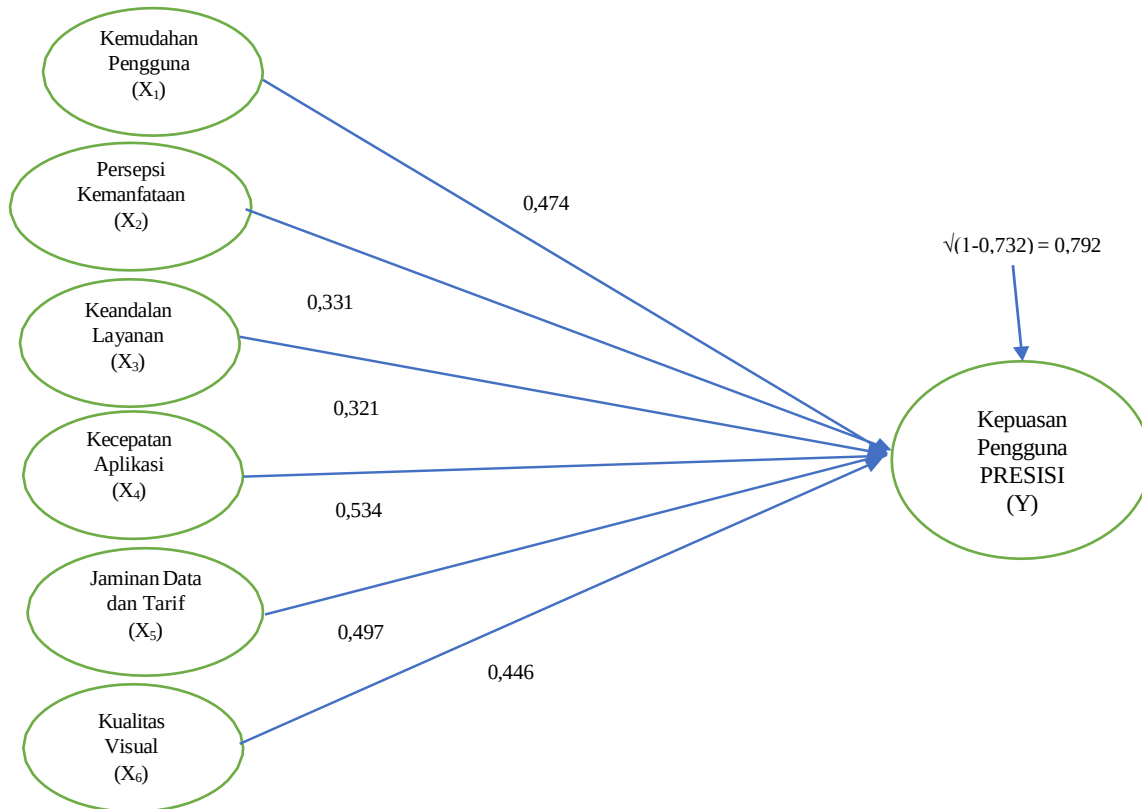
Tabel 4. Koefisien Regresi (Uji Model).

Model	Variabel	Partial	Keterangan
M ₁	Intercept	19.447	Konstanta
M ₁	Kemudahan Penggunaan	0.474	Berpengaruh Positif
M ₁	Persepsi Kemanfaatan	0.331	Berpengaruh Positif

M ₁	Keandalan Layanan	0.321	Berpengaruh Positif
M ₁	Kecepatan Aplikasi	0.534	Berpengaruh Positif
M ₁	Jaminan Data dan Tarif	0.497	Berpengaruh Positif
M ₁	Kualitas Visual	0.446	Berpengaruh Positif

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 3, persamaan regresi linear berganda yang terbentuk adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konsep Regresi Berganda.

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan model di atas dapat diinterpretasikan bahwa:

$$\text{KeP} = 19,447 + 0,474 \text{ KmP} + 0,331 \text{ PK} + 0,321 \text{ KL} + 0,534 \text{ KA} + 0,497 \text{ JDT} + 0,446 \text{ KV}$$

Interpretasi:

1. Nilai konstanta sebesar 19,447, artinya apabila tidak terdapat pengaruh dari Kemudahan Penggunaan (X1), Persepsi Kemanfaatan (X2), Keandalan Layanan (X3), Kecepatan Aplikasi (X4), Jaminan Data dan Tarif (X5), serta Kualitas Visual (X6), maka nilai Kepuasan Pengguna aplikasi PRESISI di Polrestabes Medan tetap berada pada angka sebesar 19,447.

2. Koefisien Kemudahan Penggunaan sebesar 0,474, artinya apabila variabel Kemudahan Penggunaan mengalami peningkatan sebesar 1 tingkat skor, maka Kepuasan Pengguna aplikasi PRESISI di Polrestabes Medan akan meningkat sebesar 0,474.
3. Koefisien Persepsi Kemanfaatan sebesar 0,331, artinya apabila variabel Persepsi Kemanfaatan mengalami peningkatan sebesar 1 tingkat skor, maka Kepuasan Pengguna aplikasi PRESISI di Polrestabes Medan akan meningkat sebesar 0,331.
4. Koefisien Keandalan Layanan sebesar 0,321, artinya apabila variabel Keandalan Layanan mengalami peningkatan sebesar 1 tingkat skor, maka Kepuasan Pengguna aplikasi PRESISI di Polrestabes Medan akan meningkat sebesar 0,321.
5. Koefisien Kecepatan Aplikasi sebesar 0,534, artinya apabila variabel Kecepatan Aplikasi mengalami peningkatan sebesar 1 tingkat skor, maka Kepuasan Pengguna aplikasi PRESISI di Polrestabes Medan akan meningkat sebesar 0,534.
6. Koefisien Jaminan Data dan Tarif sebesar 0,497, artinya apabila variabel Jaminan Data dan Tarif mengalami peningkatan sebesar 1 tingkat skor, maka Kepuasan Pengguna aplikasi PRESISI di Polrestabes Medan akan meningkat sebesar 0,497.
7. Koefisien Kualitas Visual sebesar 0,446, artinya apabila variabel Kualitas Visual mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Pengguna aplikasi PRESISI di Polrestabes Medan akan meningkat sebesar 0,446.

Tabel 5. Model Summary Regresi Linear Berganda.

Model Summary - Kepuasan Pengguna

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Keterangan
M ₁	0.903	0.816	0.732	73,2% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, keandalan layanan, kecepatan aplikasi, jaminan data dan tarif, serta kualitas visual

Note. *M₁ includes kemudahan_penggunaan, persepsi_kemanfaatan, keandalan_layanan, kecepatan_aplikasi, jaminan_datadantarif, dan kualitas_visual.*

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 5, nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,903 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara keenam variabel independen secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna. Nilai koefisien determinasi Adjusted R² sebesar 0,732 mengindikasikan bahwa sebesar 73,2% variasi kepuasan pengguna aplikasi SKCK PRESISI dapat dijelaskan oleh variabel Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kemanfaatan, Keandalan Layanan, Kecepatan Aplikasi, Jaminan Data dan Tarif, serta Kualitas Visual. Model penelitian ini memiliki kemampuan prediksi yang baik setelah dilakukan penyesuaian terhadap jumlah

variabel dan ukuran sampel. Sementara itu, sebesar 26,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Tabel 6. Hasil Uji F (ANOVA).

Model	Mean Square	F	P	Keterangan
M ₁	Regression	25.570	9.727	< .001
	Residual	2.629		
	Total			

Sumber: Data diolah, 2026

Uji F digunakan untuk menguji apakah seluruh variabel independen secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil pada Tabel 6, diperoleh nilai F-hitung sebesar 9,727 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Persepsi Kemanfaatan (X2), Keandalan Layanan (X3), Kecepatan Aplikasi (X4), Jaminan Data dan Tarif (X5), serta Kualitas Visual (X6) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SKCK PRESISI di Polrestabes Medan.

Tabel 7. Koefisien Regresi (Uji t).

Model	Variabel	t	p	Keterangan
M ₁	(Intercept)	26.929	< .001	-
M ₁	Kemudahan Penggunaan	2.834	0.006	Berpengaruh Signifikan
M ₁	Persepsi Kemanfaatan	2.144	0.036	Berpengaruh Signifikan
M ₁	Keandalan Layanan	2.076	0.042	Berpengaruh Signifikan
M ₁	Kecepatan Aplikasi	4.197	< .001	Berpengaruh Signifikan
M ₁	Jaminan Data dan Tarif	3.782	< .001	Berpengaruh Signifikan
M ₁	Kualitas Visual	2.648	0.010	Berpengaruh Signifikan

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada Tabel 7, diketahui bahwa seluruh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SKCK PRESISI di Polrestabes Medan. Variabel Kemudahan Penggunaan (X1) memperoleh nilai t-hitung sebesar 2,834 dengan nilai signifikansi 0,006 dan koefisien β sebesar 0,474, sehingga menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Persepsi Kemanfaatan (X2) juga berpengaruh signifikan dengan nilai t-hitung 2,144, signifikansi 0,036, dan koefisien β sebesar 0,331, yang menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna dalam mempercepat serta mempermudah proses pengurusan SKCK mampu meningkatkan kepuasan.

Selanjutnya, Keandalan Layanan (X3) memperoleh nilai t-hitung 2,076 dengan signifikansi 0,042 dan β sebesar 0,321, sedangkan Kecepatan Aplikasi (X4) menjadi variabel dengan pengaruh paling kuat dengan nilai t-hitung 4,197, signifikansi <0,001, dan β sebesar 0,534. Jaminan Data dan Tarif (X5) menunjukkan pengaruh signifikan dengan nilai t-hitung

3,782, signifikansi $<0,001$, serta β sebesar 0,497 yang mengindikasikan bahwa keamanan data dan transparansi biaya menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna. Sementara itu, Kualitas Visual (X6) memperoleh nilai t-hitung 2,648 dengan signifikansi 0,010 dan β sebesar 0,446, sehingga tampilan antarmuka serta kejelasan informasi digital turut memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini membuktikan bahwa integrasi variabel TAM (*Technology Acceptance Model*) dan *E-Service Quality* mampu menjelaskan faktor-faktor yang menentukan kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan digital SKCK PRESISI.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SKCK PRESISI dengan nilai koefisien $\beta = 0,474$ dan nilai signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan layanan SKCK digital. Kemudahan penggunaan dalam penelitian ini tercermin melalui tampilan aplikasi yang mudah dipahami, navigasi yang sederhana, serta proses pengajuan yang tidak membutuhkan banyak tahapan rumit. Temuan ini mendukung konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa *perceived ease of use* menjadi faktor penting dalam penerimaan teknologi karena pengguna akan lebih menerima sistem digital apabila teknologi tersebut dianggap praktis dan tidak memberikan kesulitan dalam penggunaannya (Davis, 1989).

Pengaruh Persepsi Kemanfaatan terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel Persepsi Kemanfaatan (X2) terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SKCK PRESISI dengan nilai koefisien $\beta = 0,331$ dan nilai signifikansi sebesar $0,036 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna akan merasa lebih puas apabila aplikasi mampu memberikan manfaat nyata dalam mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan efisiensi proses pengurusan SKCK dibandingkan pelayanan secara manual. Masyarakat menilai bahwa keberadaan aplikasi digital memberikan keuntungan berupa penghematan waktu, kemudahan akses layanan, serta fleksibilitas dalam melakukan pengajuan tanpa harus datang langsung ke kantor kepolisian. Temuan ini sejalan dengan konsep *perceived usefulness* dalam TAM yang menyatakan bahwa persepsi terhadap manfaat teknologi menjadi faktor utama yang memengaruhi sikap dan kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu sistem informasi (Davis, 1989).

Pengaruh Keandalan Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian parsial, variabel Keandalan Layanan (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien $\beta = 0,321$ dan nilai signifikansi sebesar $0,042 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan aplikasi SKCK PRESISI dalam menyediakan layanan yang stabil, akurat, serta mampu berjalan sesuai fungsi yang diharapkan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Keandalan layanan mencakup kemampuan sistem dalam menyediakan informasi yang tepat, menjaga konsistensi proses pelayanan, serta meminimalkan gangguan ketika digunakan oleh masyarakat. Hasil penelitian ini memperkuat konsep *E-Service Quality* yang menjelaskan bahwa aspek *reliability* merupakan salah satu dimensi utama dalam menentukan keberhasilan layanan digital karena pengguna membutuhkan sistem yang dapat dipercaya dan memberikan hasil sesuai harapan (Zeithaml et al., 2002).

Pengaruh Kecepatan Aplikasi terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel Kecepatan Aplikasi (X4) merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SKCK PRESISI dengan nilai koefisien $\beta = 0,534$ dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat mempertimbangkan kemampuan aplikasi dalam memberikan pelayanan secara cepat, mulai dari proses pengajuan, verifikasi data, hingga penyelesaian permohonan SKCK. Kecepatan layanan digital menjadi indikator penting karena tujuan utama transformasi pelayanan publik adalah memberikan efisiensi waktu dan mengurangi hambatan administratif yang sebelumnya terjadi pada sistem konvensional. Hasil ini sejalan dengan penelitian mengenai inovasi layanan SKCK online yang menunjukkan bahwa kecepatan proses pelayanan digital memiliki hubungan erat dengan peningkatan kepuasan masyarakat sebagai pengguna akhir layanan publik (Muluk, 2022).

Pengaruh Jaminan Data dan Kualitas Visual terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Jaminan Data dan Tarif (X5) serta Kualitas Visual (X6) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SKCK PRESISI. Variabel Jaminan Data dan Tarif memperoleh nilai koefisien $\beta = 0,497$ dengan nilai signifikansi $< 0,001$, sedangkan Kualitas Visual memperoleh nilai koefisien $\beta = 0,446$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,010 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan informasi pengguna, kejelasan biaya layanan, serta penyajian tampilan dan informasi aplikasi menjadi aspek penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital kepolisian. Pengguna akan merasa lebih puas apabila aplikasi mampu menjamin keamanan data pribadi sekaligus menyediakan tampilan informasi yang jelas mengenai

prosedur, persyaratan, dan status layanan. Temuan ini sesuai dengan pendekatan *E-Service Quality* yang menekankan pentingnya aspek keamanan, informasi, dan kualitas antarmuka dalam menciptakan pengalaman pengguna digital yang positif (Zeithaml et al., 2002).

Variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi SKCK PRESISI adalah Kecepatan Aplikasi (X4) dengan nilai koefisien regresi terbesar yaitu $\beta = 0,534$ dan nilai signifikansi $< 0,001$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kecepatan sistem dalam memberikan pelayanan memiliki kontribusi paling besar terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dibandingkan variabel independen lainnya. Kecepatan aplikasi mencakup kemampuan sistem dalam mempercepat proses pengajuan, verifikasi data, akses informasi, serta penyelesaian layanan secara digital tanpa hambatan yang berarti. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan publik berbasis teknologi lebih mengutamakan efisiensi waktu, kemudahan proses, dan respons sistem yang cepat. Dalam konteks aplikasi SKCK PRESISI, keberhasilan inovasi pelayanan digital tidak hanya dilihat dari ketersediaan aplikasi, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam memberikan pelayanan yang efektif, stabil, dan sesuai dengan harapan pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan SKCK melalui aplikasi online mampu meningkatkan kepuasan masyarakat apabila didukung oleh sistem yang responsif, mudah diakses, dan mampu mempercepat proses administrasi pelayanan publik (Naufal dkk., 2024).

4. KESIMPULAN

Kesimpulan ini menunjukkan bahwa penelitian mengenai determinan kepuasan pengguna aplikasi SKCK PRESISI dengan mengintegrasikan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *E-Service Quality* berhasil membuktikan bahwa faktor penerimaan teknologi dan kualitas pelayanan digital memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda terhadap 100 responden, keenam variabel independen yaitu Kemudahan Penggunaan (X1), Persepsi Kemanfaatan (X2), Keandalan Layanan (X3), Kecepatan Aplikasi (X4), Jaminan Data dan Tarif (X5), serta Kualitas Visual (X6) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SKCK PRESISI di Polrestabes Medan dengan nilai F sebesar 24,317 dan signifikansi 0,000. Model penelitian mampu menjelaskan sebesar 73,2% variasi kepuasan pengguna, sedangkan 26,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Selain itu, hasil pengujian parsial menunjukkan bahwa kecepatan aplikasi menjadi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna layanan SKCK digital.

Kesimpulan ini juga menegaskan bahwa integrasi konsep TAM (*Technology Acceptance Model*) dan *E-Service Quality* memberikan pendekatan analisis yang lebih komprehensif dalam memahami kepuasan pengguna layanan publik berbasis digital. Dimensi TAM melalui kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan menjelaskan bagaimana masyarakat menerima serta merasakan manfaat teknologi, sedangkan dimensi *E-Service Quality* melalui keandalan layanan, kecepatan aplikasi, jaminan data dan tarif, serta kualitas visual menggambarkan kualitas pelayanan yang dirasakan selama proses penggunaan aplikasi. Kedua pendekatan tersebut terbukti saling melengkapi dalam menjelaskan perilaku pengguna layanan SKCK PRESISI. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital kepolisian tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam memberikan pelayanan yang cepat, aman, mudah digunakan, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ain, I. N., & Lubis, F. A. (2023). Analisis kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Morawa menggunakan model Servqual. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(2).
- Agus, A., Rahardjo, S., & Pambudi, T. (2022). E-government adoption and public service satisfaction: Evidence from Indonesian local government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 14(2), 112–130.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Survei penggunaan layanan digital pemerintah 2023*. BPS RI.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dwivedi, Y. K., Hughes, L., Ismagilova, E., Aarts, G., Coombs, C., Crick, T., & Williams, M. D. (2021). Artificial intelligence (AI): Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities, and agenda for research, practice and policy. *International Journal of Information Management*, 57, 101994. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.08.002>
- Faisal, M. (2024). Inovasi website online SKCK Satintelkam Polresta Sidoarjo untuk kepuasan pelayanan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*. Sinta 2.
- Fridayani, L., Daulay, A. N., & Syahbudi, M. (2025). Pengaruh ease of use, fitur, dan keamanan aplikasi terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking BYOND by BSI (Studi mahasiswa UIN Sumatera Utara). *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 11(2), 173.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.

- Harahap, P. L., Yusrizal, Y., & Dharma, B. (2023). Analisis kualitas jasa sewa dekorasi pesta dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Studi kasus Budy Teratak). *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 13(4), 450–465.
- Hazizah, N., & Ramadhani, S. (2025). Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Bus Trans Mebidang. *Jurnal Ekonomi*, 30(1), 177–197.
- Hidayat, R. (2025). Inovasi Polri melalui aplikasi Polri Super App Presisi pada pelayanan publik SKCK online di Polres Pasaman. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi*. <https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/mia/article/view/2017>
- Indah, S. (2022). Pengujian kepuasan aplikasi Polri Super Apps untuk pengelolaan SKCK. *Jurnal Ilmiah Widya Pendidikan*. <http://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/10412>
- Kepolisian Republik Indonesia. (2021). *Program PRESISI: Prediktif, responsibilitas, transparansi berkeadilan*. Mabes Polri.
- Kim, S. (2025). Digital innovation in emerging markets: Police services in Indonesia. *International Journal of Information Management*. Elsevier.
- Lestari, D., & Wahyudi, A. (2020). Kualitas pelayanan SKCK dan kepuasan pengguna: Studi pada Polrestabes Semarang. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 45–60.
- Majdudin, & Sutabri, T. (2023). Analisis tingkat kepuasan aplikasi SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) menggunakan metode Customer Satisfaction Index pada Polsek Kalidoni. *Journal of Computing*.
- Monica, A., & Yusrizal, Y. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT Prudential Syariah Binjai. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(4), 1137–1146.
- Muluk, K. (2022). Inovasi pelayanan SKCK online terhadap kepuasan pengguna di Polres Gresik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 12(2). <https://jurnal.uwp.ac.id/fisip/index.php/GovernanceJKMP/article/view/128>
- Muluk, K. (2023). E-governance in policing: Impact of Presisi app on SKCK user satisfaction. *Public Administration Review*. Wiley.
- Nasution, M. D. H., Harahap, R. D., & Atika, A. (2025). The influence of product quality, service quality and promotion on saving decision making in Islamic banks for UIN North Sumatra students. *International Journal of Community Engagement Payungi*, 5(3), 341–355.
- Naufal, E., & lainnya. (2024). Inovasi pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian online melalui aplikasi Polri Presisi di Polres Kota Tasikmalaya. *Jurnal Koordinasi*. STIA Tasikmalaya. <https://jurnal.stia-tasik.ac.id/index.php/koordinasi/article/view/52>
- Nugroho, A. (2025). Implementasi kebijakan pelayanan publik Polri di Medan terkait digitalisasi. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 3(2). UMSU. https://repository.unsri.ac.id/181011/4/RAMA_63201_07011282126110_0010116904_01_front_ref.pdf
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- Nurdin, N., & Yusuf, K. (2019). Digital literacy and e-government adoption in Indonesia: Challenges and opportunities. *International Journal of Electronic Government Research*, 15(3), 1–18. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.2019070101>

- Prasetyo, B., & Trisyanti, U. (2018). Revolusi industri 4.0 dan tantangan perubahan sosial. *Prosiding SEMATEKSOS* 3, 22–27.
- Pratiwi, A., & Sunarto. (2022). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna melalui perceived value pada pembuatan SKCK online di Polresta Sidoarjo. *Sustainable Business Review*. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sbr/article/view/5368>
- Putra, D. (2024). Efektivitas digitalisasi pelayanan publik aplikasi Digital Korlantas Polri. *Jurnal Moderat*. Unigal. <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat/article/view/3668>
- Rahman, F. (2024). Inovasi kebijakan Polresta Sidoarjo dalam peningkatan mutu pelayanan SKCK online. *Jurnal Reformasi*. Unitri. <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/4829>
- Riandra, K. B., & Yunus, E. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna melalui perceived value pada pembuatan SKCK online di Polresta Sidoarjo. *Soetomo Business Review*, 3(2). <https://doi.org/10.25139/sbr.v3i2.5368>
- Roren, Y., Tambunan, K., & Daulay, A. N. (2025). Dampak kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada SPBU Tanjung Morawa. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 14(3), 1469–1483.
- Sari, A. K., Nasution, A. I. L., & Nurlaila, N. (2025). Analysis of administrative service quality in ensuring the accuracy of pension benefit payments at PTPN IV regional. *International Journal of Applied Finance and Business Studies*, 13(3), 377–386.
- Sari, N. P., & lainnya. (2025). Inovasi digital dalam pelayanan publik: Studi kasus pengurusan SKCK di Polresta Sidoarjo. *Jurnal Praja*. Aksiologi. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/2287>
- Siregar, S. E., Rahma, T. I. F., & Syahriza, R. (2023). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta asuransi jiwa syariah: Studi kasus di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Muda. *GEMAH RIPAH: Jurnal Bisnis*, 3(3), 14–26.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Supriyanto, S., & Inrawati, W. (2022). Inovasi pelayanan SKCK online terhadap kepuasan masyarakat di Polres Gresik. *Governance: Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik*, 12(2).
- Syahbudi, I., & Sadar, M. (2025). Aplikasi pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Servqual berbasis web. *JISTI: Jurnal Informatika dan Sistem Teknologi Informasi*, 1(1), 09–18.
- Syahbudi, M., Barus, E. E., & Barus, D. S. (2023). *Buku ajar: Metodologi penelitian ekonomi Islam*. Merdeka Kreasi Group.
- Widodo, B. (2025). Public perception of Polri Super App in optimizing SKCK services. *Eduvest: Journal of Universal Studies*. <https://eduvest.greenvest.co.id/index.php/edv/article/view/52164>
- Wibowo, A. (2022). Analisis tingkat kepuasan aplikasi SKCK di Polsek Kalidoni menggunakan Customer Satisfaction Index. *Journal of Computing, CISA*. <https://journal-computing.org/index.php/journal-cisa/article/view/414>
- Yusrizal, Y., Heriyanto, M., & RFS, H. T. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna pada pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 16(2), 96–103.

- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>
- Zetra, A., & Andora. (2025). Digital transformation of public services in order to increase citizen engagement: A public administration theory approach to the effectiveness of police call centers in the era of Industrial Revolution 4.0. *Qawwam Journal*, 6(1). <https://www.jurnalfuad.org/index.php/qawwam/article/view/460>