

# Pengaruh penerimaan penggunaan teknologi dan kualitas pelayanan pada aplikasi NTMC contact center korlantas polri terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam penanganan pelanggaran kecelakaan lalu lintas = The effect of acceptance of technology use and service quality in the NTMC application of the police corps contact center on the level of community satisfaction in handling traffic accident violations

Ana Khairunnisa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20513620&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Peningkatan kecelakaan lalu lintas yang terjadi pada tahun 2017-2018 sebesar 5%, dan pada tahun 2018-2019 terjadi peningkatan kecelakaan lalu lintas sebesar 7% pada skala Nasional. Pada skala Polda Metro Jaya peningkatan jumlah kecelakaan lalu lintas terjadi sebanyak 2.394 kasus pada 2018-2019. Pemerintah melalui Korlantas Polri membentuk National Traffic Management Center (NTMC) dengan tujuan untuk mewujudkan pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib dan terpadu. Pelayanan diberikan berupa aplikasi NTMC Contact Center yang dikembangkan pada tahun 2017 untuk melengkapi pelayanan call center dan sms center yang sudah hadir sejak tahun 2014. Kemudahan penggunaan teknologi dan pemberian pelayanan yang berkualitas akan berdampak pada kepuasan masyarakat. Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh penerimaan penggunaan teknologi, pengaruh kualitas pelayanan pada aplikasi NTMC Contact Center Korlantas Polri dan pengaruh secara simultan penerimaan penggunaan teknologi dan kualitas pelayanan pada aplikasi NTMC Contact Center Korlantas Polri terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam penanganan pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas. Konsep teori pada Teknologi Acceptance Model, User Acceptance dan kepuasan masyarakat digunakan untuk menganalisis penerimaan penggunaan teknologi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada aplikasi NTMC Contact Center Korlantas Polri. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuantitatif explanatory research dengan populasi sebanyak 10.000 orang yang mengunduh aplikasi NTMC Contact Center Polri pada google playstore, dari jumlah populasi dapat menghasilkan sampel sebanyak 100 orang menggunakan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik snowball sampling. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh penerimaan penggunaan teknologi, pengaruh kualitas pelayanan, dan pengaruh secara simultan penerimaan penggunaan teknologi dan kualitas pelayanan pada aplikasi NTMC Contact Center yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam penanganan pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas.

.....The increase in traffic accidents that occurred in 2017-2018 was 5%, and in 2018-2019 there was an increase in traffic accidents by 7% on a national scale. On the scale of Polda Metro Jaya, the increase in the number of traffic accidents occurred by 2,394 cases in 2018-2019. The government, through Korlantas Polri, established a National Traffic Management Center (NTMC) with the aim of realizing safe, secure, orderly and integrated road traffic and transportation services. Services are provided in the form of the NTMC Contact Center application which was developed in 2017 to complement the call center and sms center services that have been present since 2014. The ease of use of technology and the provision of quality services will have an impact on community satisfaction. The purpose of this research is to analyze the effect of acceptance of the use of technology, the effect of service quality on the NTMC Contact Center

application of the National Police Corps and the simultaneous influence of the acceptance of technology use and service quality on the National Police Corps NTMC Contact Center application on the level of community satisfaction in handling traffic violations and accidents. . The theoretical concept of the Technology Acceptance Model, User Acceptance and community satisfaction is used to analyze the acceptance of technology use and service quality towards community satisfaction in the NTMC application. The research method used in this research is quantitative explanatory research with a population of 10,000 people who download the NTMC Contact Center Polri application on Google Playstore, from the total population can produce a sample of 100 people using the Slovin formula. The sampling technique used was the snowball sampling technique. The results showed that there was a positive and significant influence on the acceptance of technology use, the influence of service quality, and the simultaneous influence on the acceptance of technology use and service quality on the NTMC Contact Center application on the level of community satisfaction in handling traffic violations and accidents.