

Pengaruh Kualitas Layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas POLRI terhadap Loyalitas Pengguna di Provinsi Daerah Khusus Jakarta = The Effect of SINAR Service Quality on the Korlantas POLRI Digital Application on User Loyalty in the Special Region of Jakarta Province

Tiara Cahaya Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920572919&lokasi=lokal>

Abstrak

Pada 13 April 2021, Korlantas Polri meluncurkan layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) pada aplikasi Digital Korlantas POLRI sebagai bentuk transformasi digital dalam memberikan layanan publik. Melalui SINAR dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan perpanjangan SIM A dan SIM C kapan saja dan dimana saja. Loyalitas dalam layanan e-government memiliki peran krusial dalam memastikan keberlanjutan dan efektivitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Namun dalam penerapannya masih ditemukan beberapa keluhan dari pengguna terhadap SINAR. Adanya permasalahan tersebut dikhawatirkan akan mempengaruhi loyalitas pengguna. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan SINAR pada aplikasi Digital Korlantas POLRI terhadap loyalitas pengguna di Provinsi Daerah Khusus Jakarta. Penelitian ini menggunakan kombinasi teori E-government Quality (E-GovQual) yang dikemukakan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012) dan konsep citizen loyalty yang dikemukakan oleh Jiang et al. (2015). Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa metode campuran melalui survei, wawancara mendalam dan studi kepustakaan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dan dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan SINAR pada aplikasi Digital Korlantas POLRI terhadap loyalitas pengguna di Provinsi Daerah Khusus Jakarta secara signifikan. Namun, masih terdapat faktor lain yang juga mempengaruhi loyalitas pengguna.

.....On April 13, 2021, Korlantas Polri launched the National SIM Presisi (SINAR) service on the Korlantas POLRI Digital application as a form of digital transformation in providing public services. Through SINAR, it can make it easier for the public to manage the extension of SIM A and SIM C anytime and anywhere. Loyalty in e-government services has a crucial role in ensuring the sustainability and effectiveness of interactions between government and society. But in its application, there are still some complaints from users against SINAR. The existence of these problems is feared to affect user loyalty. This study was conducted to determine the effect of SINAR service quality on the POLRI Korlantas Digital application on user loyalty in the Special Region of Jakarta Province. This study uses a combination of E-government Quality (E-GovQual) theory proposed by Papadomichelaki & Mentzas (2012) and the concept of citizen loyalty proposed by Jiang et al. (2015). This research approach is quantitative using data collection techniques in the form of mixed methods through surveys, in-depth interviews and literature studies. The data obtained was then analyzed descriptively and hypothesis testing was carried out using simple linear regression analysis. The results showed that there was a significant effect of SINAR service quality on the Korlantas POLRI Digital application on user loyalty in the Special Region of Jakarta Province. However, there are still other factors that also affect user loyalty.