

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Dalam era digitalisasi, penerapan ICT (*Information and Communication Technology*) dalam pelayanan publik semakin diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Digitalisasi pelayanan publik dapat mengurangi beban administrasi dan meningkatkan akuntabilitas serta transparansi sehingga dapat berpengaruh juga pada meningkatnya kualitas hidup masyarakat (Feerydjon, 2024). Melalui penerapan layanan berbasis digital, Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) terus beradaptasi dengan kemajuan teknologi. Polri telah mengeluarkan aplikasi-aplikasi yang bertujuan untuk menunjang efektivitas pelayanan publik seperti Digital Korlantas, SIGNAL (Samsat Digital Nasional), Polri Super App, dan lainnya. Pada penelitian kali ini, aplikasi kepolisian yang akan dibahas adalah Polri Super App.

1.1.1 Profil Aplikasi Polri Super App

Polri Super App diluncurkan pada tanggal 28 April 2022 dan per tanggal 6 Februari 2025, aplikasi ini sudah diunduh oleh lebih dari lima juta pengguna di Google Play Store. Dilansir dari halaman resmi Presisi Polri, aplikasi ini bertujuan untuk menyatukan data sehingga memudahkan pembuatan pelayanan baru dan mengintegrasikan layanan-layanan yang sudah ada agar masyarakat dapat mengakses pelayanan kepolisian lebih mudah. Sesuai dengan semangat kehadiran tersebut, Polri Super App menyediakan banyak fitur pelayanan yang dapat dimanfaatkan masyarakat.



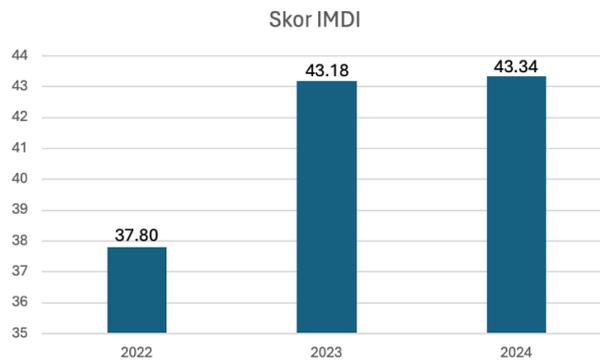
Gambar 1. 1 Logo Polri Super App

Sumber: Google Play Store (2024)

Fitur-fitur yang disediakan di dalam aplikasi Polri Super App terbagi menjadi 2 fitur garis besar yaitu fitur layanan dan juga fitur informasi. Fitur layanan diantaranya meliputi Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), pengaduan masyarakat (DUMAS), perpanjangan SIM, STNK, pengecekan E-TLE, SKCK, dan juga eSurvey. Kemudian, terdapat fitur informasi yang meliputi video, layanan kesehatan, TV/Radio Polri, kantor polisi, dan humas. Aplikasi Polri Super App dapat diunduh melalui Google Play Store maupun App Store.

1.2 Latar Belakang Penelitian

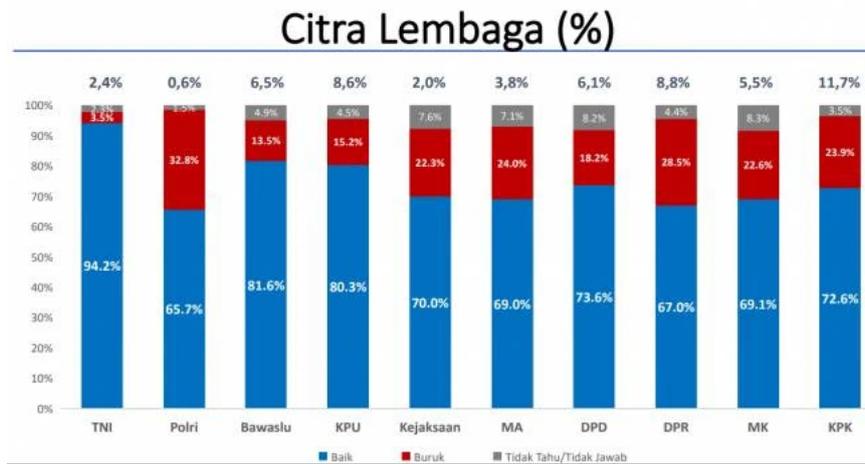
Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) di Indonesia telah mendorong transformasi pelayanan publik menjadi lebih digital dan efisien. KemenPANRB, (2024) menyebutkan bahwa sudah terdapat 27.000 aplikasi pelayanan publik yang sudah diluncurkan di Indonesia. Hal ini menunjukkan keseriusan pemerintah dan instansi publik dalam mendukung digitalisasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan jumlah aplikasi ini tidak hanya menunjukkan keseriusan pemerintah dan instansi publik dalam mendukung digitalisasi, tetapi juga selaras dengan meningkatnya Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI). Berikut merupakan visualisasi data IMDI dari tahun 2022 hingga Oktober 2024 yang dikeluarkan oleh Kemenkominfo, (2024).



Gambar 1. 2 Visualisasi Data Peningkatan IMDI Tahun 2022-2024

Sumber: Indeks Masyarakat Digital Indonesia (2024)

IMDI menilai kemampuan masyarakat memanfaatkan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari dan pekerjaan (Kemenkominfo, 2024). Data menunjukkan peningkatan 5,54% dari 2022 hingga Oktober 2024, mencerminkan kesiapan masyarakat Indonesia dalam adopsi teknologi digital. Peningkatan kesiapan digital ini mendorong berbagai institusi publik untuk mentransformasikan layanan esensial ke dalam platform digital, tidak terkecuali layanan yang berada di bawah naungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Layanan yang disediakan oleh institusi ini, seperti pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), hingga Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) memiliki tingkat krusialitas yang tinggi. Layanan-layanan ini bukan hanya pilihan, melainkan seringkali menjadi prasyarat wajib bagi warga negara untuk dapat bekerja, berkendara, dan memenuhi kewajiban administratif lainnya.



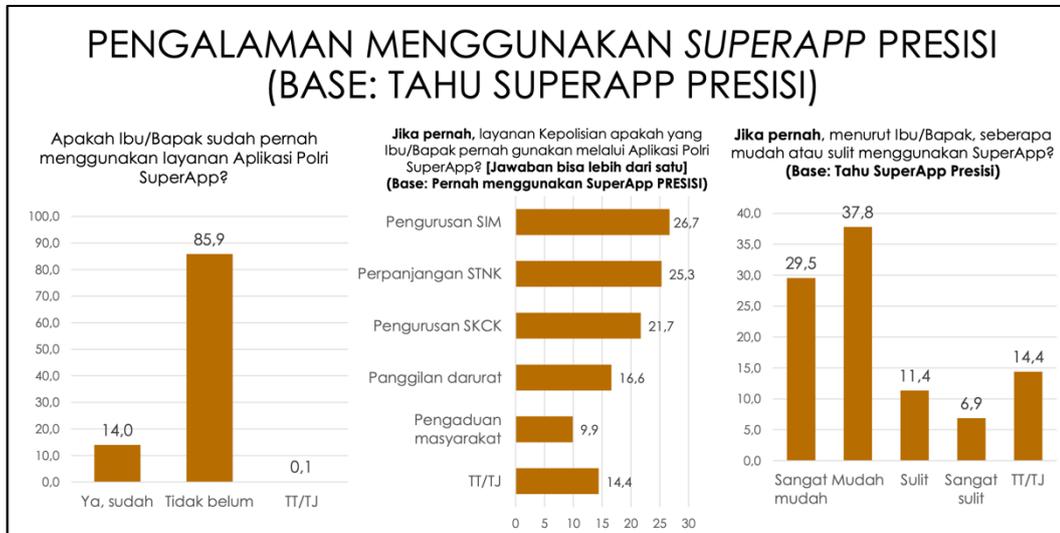
Gambar 1. 3 Survei Citra Lembaga di Indonesia

Sumber: Litbang Kompas, 2025

Hal lain yang menambah urgensi untuk diadakannya evaluasi pada instansi Polri adalah hasil survei Litbang Kompas pada awal tahun 2025. Gambar 1. 3 memperlihatkan hasil survei Litbang Kompas terkait citra lembaga-lembaga di Indonesia yang dimana lembaga Polri mempunyai citra lembaga yang paling buruk diantara yang lainnya. Oleh sebab itu, perlu adanya evaluasi terhadap lembaga kepolisian terutama pada sektor pelayanannya.

Dalam proses membuat sistem yang lebih baik, Polri mengeluarkan beberapa aplikasi pelayanan seperti Digital Korlantas Polri dan Samsat Digital Nasional. Kemudian, muncul semangat untuk mengintegrasikan pelayanan-pelayanan kepolisian di satu aplikasi yang dinamakan Polri Super App. Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan Brigjen. Pol. Dr. Bakharuddin Muhammad Syah, Dirkamsel Korlantas Polri, pada tanggal 30 November 2024 yang memberikan pernyataan bahwa pembuatan aplikasi Polri Super App memang bertujuan untuk mengintegrasikan aplikasi-aplikasi pelayanan Polri yang selama ini dibangun secara parsial menjadi *one gate way services*. Selain itu, narasumber juga menjelaskan bahwa motivasi pembuatan aplikasi *Polri Super App* merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan transparansi dan juga efisiensi dari pelayanan Polri. Untuk mendapat pemahaman yang faktual mengenai kinerja aplikasi ini, Indikator (2023) dalam survei bertajuk “Evaluasi Publik atas

Kinerja Kepolisian, Keamanan dan Masalah-Masalah Sosial Masyarakat” menyertakan pertanyaan seputar performa dari aplikasi Polri Super App yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



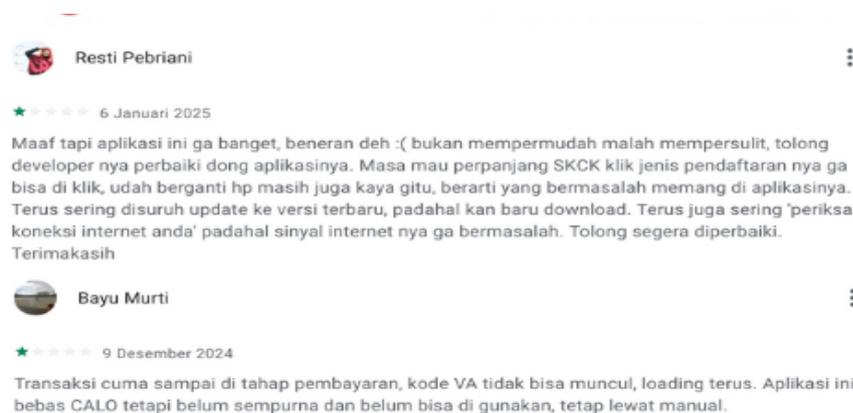
Gambar 1. 4 Survei Pengalaman Pengguna Menggunakan Polri Super App
Sumber: Indikator (2023)

Dalam visualisasi di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas masyarakat pengguna aplikasi Polri Super App memanfaatkan aplikasi ini untuk kebutuhan pembuatan SIM, perpanjangan STNK, dan pengurusan SKCK. Kemudian, dapat dilihat juga bahwa mayoritas pengguna aplikasi Polri Super App (67,3%) menyatakan bahwa aplikasi ini tergolong mudah untuk digunakan. Namun, jika dilihat secara lebih holistik, masih terdapat banyak sekali keluhan yang dikeluarkan oleh pengguna aplikasi Polri Super App. Hal ini dapat tercermin pada hasil rating aplikasi Polri Super App pada Google Play Store.



Gambar 1. 5 Rating Polri Super App
 Sumber: Google Play Store(2025)

Gambar di atas menunjukkan hasil *rating* Polri Super App pada toko aplikasi Google Play Store. Pada Google Play Store, aplikasi Polri Super App mendapatkan rating 3,4. Selain itu, rating yang dapat terbilang cukup rendah tersebut juga diikuti dengan ulasan-ulasan dari pengguna Polri Super App yang mengkritik buruknya kinerja aplikasi ini, seperti pada gambar di bawah.



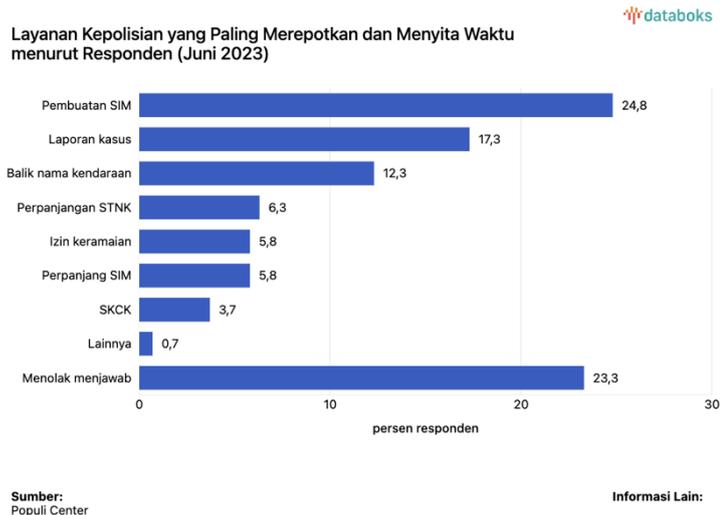
Gambar 1. 6 Contoh Ulasan Polri Super App
 Sumber: Google Play Store (2025)

Pada ulasan di atas, pengguna Polri Super App kerap mengeluhkan terkait *bug* atau *error* serta ketidakefisienan aplikasi ini. Mulai dari beberapa tampilan yang tidak bisa diklik hingga kode *virtual account* yang tidak muncul. Hasil *rating* dan ulasan di atas dapat mencerminkan bahwa adanya ketidakpuasan dalam kualitas pelayanan Polri Super App. Selain itu, dalam realisasinya, masih terdapat keluhan masyarakat terkait tindakan oknum kepolisian yang kurang profesional, sebagaimana tercermin dalam survei Indikator yang divisualisasikan oleh Databoks (2023) sebagai berikut:



Gambar 1. 7 Hal-Hal yang Perlu Dibenahi Polri menurut Masyarakat
Sumber: Indikator (2023)

Data di atas menunjukkan bahwa pemikiran utama yang timbul dalam benak masyarakat adalah pemberantasan pungli yang masih sering terjadi. Kemudian diikuti oleh perbaikan pada kinerja anggota serta pelayanan lembaga kepolisian itu sendiri. Hal ini memperlihatkan bahwa hadirnya aplikasi Polri Super App masih belum mampu untuk mencegah atau menghilangkan aktivitas pungli yang dilakukan oleh oknum-oknum yang kurang berintegritas. Kemudian, permasalahan lainnya juga tercermin pada survey yang dikeluarkan oleh Populi Center yang juga divisualisasikan oleh Databoks (2023).



Gambar 1. 8 Layanan Kepolisian yang Paling Merepotkan
Sumber: Populi Center (2023)

Pada gambar 1.8 dapat dilihat bahwa banyak pelayanan kepolisian yang masih dikeluhkan oleh masyarakat. Mulai dari pembuatan SIM, pelaporan kasus, dan balik nama kendaraan. Perlu diingat bahwa survei ini terbit setelah aplikasi Polri Super App hadir selama kurang lebih 1 tahun. Oleh karena itu, pihak pengembang aplikasi yang dalam hal ini adalah pihak kepolisian perlu mempertimbangkan upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada aplikasi tersebut.

Untuk mengetahui aspek-aspek kekurangan tersebut, hasil ulasan aplikasi Polri Super App dari Google Play Store dapat menjadi sarana yang baik untuk memperoleh data terkait pandangan atau persepsi pengguna aplikasi terkait. Setiap aplikasi mempunyai kelebihan serta kekurangannya tersendiri yang dapat tercermin melalui ulasan pengguna (Hokijuliandy et al., 2023). Ulasan pengguna dapat menyajikan perspektif langsung dari masyarakat mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan Polri Super App. Peringkat dan ulasan negatif yang diberikan oleh pengguna dapat dijadikan sebagai acuan atau bahkan ide potensial pada proses pengembangan kinerja aplikasi (Triantafyllou et al., 2020). Dengan demikian, data ulasan pengguna dapat menjadi dasar penting bagi Polri untuk melakukan evaluasi menyeluruh dan pengembangan fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Ulasan-ulasan dari Google Play Store merupakan data yang berbentuk teks. Maka, salah satu metode yang baik untuk menganalisis data berupa teks yaitu dengan cara analisis sentimen. Analisis sentimen merupakan suatu proses menganalisis teks dengan tujuan untuk mengetahui sentimen atau emosi dari sebuah pesan teks tersebut yang dapat berupa positif, negatif, ataupun netral. Analisis sentimen adalah alat yang dapat diandalkan untuk menganalisis dan beroperasi pada tingkat yang berbeda seperti kata, kalimat, paragraf, dan dokumen (Puspasari et al., 2024). Oleh karena itu, analisis sentimen merupakan alat analisis yang tepat untuk mengidentifikasi opini positif atau negatif yang diberikan oleh pengguna pada Polri Super App di Google Play Store.

Terdapat juga model yang digunakan untuk analisis sentimen pada penelitian kali ini yaitu menggunakan algoritma IndoBERT, MBERT, dan GPT-2 Small Indonesia. Dalam sebuah studi yang dilakukan oleh Daqiqil et al., (2024) mereka mengkomparasikan 4 varian model transformasi bahasa yaitu MBERT, IndoBERT, RoBERTa Indonesia, dan GPT-2 Small Indonesia. Dalam hasilnya, IndoBERT memiliki performa dan efektivitas paling tinggi dan diikuti oleh MBERT dan GPT-2 Small Indonesia. Melihat dari studi tersebut, maka model IndoBERT, MBERT, dan GPT-2 Small Indonesia yang akan dipakai pada penelitian kali ini untuk melihat apakah hasilnya akan sama apabila diterapkan pada objek yang berbeda.

Agar mendapatkan informasi yang lebih strategis dan mendalam, menambahkan suatu dimensi kualitas pelayanan pada analisis sentimen dapat menjadi langkah yang baik. Parasuraman et al., (1985) menyatakan bahwa dimensi *service quality* terdiri dari *access, communication, competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, tangibles*, dan *understanding*. Kemudian, dalam perkembangannya, Shareef et al., (2014) mengembangkan dimensi kualitas pelayanan yang terkhusus untuk menilai kualitas pelayanan dari platform pelayanan publik atau pemerintahan yang dinamakan *Service Quality of Mobile Government (SQ mGov)* yang terdiri dari *connectivity, interactivity, understandability*, dan *authenticity*. Karena objek penelitian ini merupakan aplikasi

dari pemerintah, maka peneliti akan menggunakan *SQ mGov* sebagai acuan dimensi penilaian pada kualitas pelayanan objek penelitian.

Selain analisis sentimen yang ditambahkan dengan dimensi *mobile government services*, penggunaan analisis *topic modelling* juga dapat dilakukan untuk mendapatkan hasil analisis yang lebih informatif. *Topic modelling* memiliki kegunaan untuk mengungkap pola tersembunyi dan mengidentifikasi topik yang ada di dalamnya. Adapun model dari *topic modelling* yang akan digunakan pada penelitian kali ini yaitu BERTopic. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Egger & Yu, (2022) mereka membandingkan empat model yaitu LDA, NMF, Top2Vec, dan BERTopic. Dalam penemuannya, BERTopic memiliki kinerja terbaik. Oleh karena itu penelitian kali ini akan menggunakan BERTopic sebagai model dari *topic modelling*.

Terdapat juga penelitian terdahulu dilakukan oleh Susanto (2024) dengan judul “Komparasi Model *Support Vector Machine* dan *K-Nearest Neighbor* pada Analisis Sentimen Aplikasi Polri Super App”. Pada penelitian Susanto (2024) juga meneliti kinerja aplikasi Polri Super App dengan menggunakan analisis sentimen dengan model *Support Vector Machine* dan *K-Nearest Neighbor* tetapi lebih berfokus pada komparasi pada model algoritma analisis sentimen.

Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan penulis pada kesempatan kali ini selain berfokus pada komparasi performa algoritma analisis sentimen menggunakan IndoBERT, MBERT, dan GPT-2 Small Indonesia. Kemudian, penulis juga menggunakan dimensi *service quality of mobile government*, serta *topic modelling* dengan menggunakan model BERTopic. Dengan menggunakan seluruh rangkaian metode tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang lebih menyeluruh dan detail mengenai kinerja pelayanan aplikasi Polri Super App.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, dapat dilihat bahwa masih terdapat kekurangan yang dapat dirasakan oleh masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan dari aplikasi Polri Super App. Susanto (2024) pada penelitiannya

melakukan analisis sentimen terhadap ulasan pengguna Polri Super App untuk mengetahui sentimen yang diberikan masyarakat terkait penggunaan aplikasi tersebut. Di lain sisi, (Shareef et al., 2014) menyatakan bahwa untuk menilai kualitas pelayanan publik berbasis *mobile* atau *m-government*, terdapat dimensi-dimensi yang perlu diperhatikan yaitu SQ mGov yang terdiri dari *connectivity*, *interactivity*, *understandability* dan *authenticity*. Kemudian, Masrury et al., (2019) dalam penelitiannya dalam mengungkap kualitas pelayanan dari suatu aplikasi, selain menggunakan analisis sentimen, beliau juga menggunakan *topic modelling* untuk mengidentifikasi topik-topik laten dalam sebuah dokumen teks.

Melalui penelitian terdahulu di atas, peneliti akan menggunakan metode analisis sentimen untuk mengetahui sentimen pengguna Polri Super App dengan terlebih dahulu mengkomparasi kinerja model IndoBERT, MBERT, dan GPT-2 Small Indonesia. Kemudian Peneliti juga menggunakan dimensi *mobile government service quality* agar dapat mengidentifikasi dimensi manakah yang masih memiliki kekurangan. Terakhir, untuk mengetahui topik-topik yang dibahas pada ulasan pengguna Polri Super App, peneliti juga menggunakan metode *topic modelling* dengan menggunakan model BERTopic. Berdasarkan permasalahan dan metode yang digunakan, berikut adalah pokok bahasan yang dijabarkan menjadi rumusan masalah dari penelitian ini:

1. Bagaimana performa dari algoritma IndoBERT, MBERT, dan GPT-2 Small Indonesia dalam hasil klasifikasi dimensi dan sentimen pada Polri Super App?
2. Bagaimana sentimen pengguna terhadap Polri Super App bila dilihat dari segi *Service Quality of Mobile Government (SQ mGov)*?
3. Apa topik yang menjadi fokus utama dalam ulasan dari pelayanan aplikasi Polri Super App?

1.4 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan dari penelitian ini:

1. Mengetahui performa dari model IndoBERT, MBERT, dan GPT-2 Small Indonesia dalam hasil klasifikasi dimensi dan sentimen pada Polri Super App.
2. Mengetahui hasil analisis sentimen dari *Polri Super App* yang dilihat dari segi *Service Quality of Mobile Government (SQ mGov)*.
3. Mengetahui topik yang menjadi fokus utama dalam ulasan dari pelayanan Polri Super App.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat dari penelitian ini:

1. Bagi instansi kepolisian, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Polri untuk memahami kekurangan dan aspek yang perlu diperbaiki dalam aplikasi pelayanan mereka.
2. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai kualitas layanan dari Polri Super App yang dilihat dari segi *Service Quality of Mobile Government (SQ mGov)*.
3. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang akan datang.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penulisan tugas akhir ini disusun dengan sistematika yang terdiri dari lima bab, sebagai berikut:

A. BAB I: Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang penelitian yang menjelaskan mengapa topik penelitian ini penting untuk dilakukan. Selain itu, bab ini juga mencakup perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta ruang lingkup dan batasan masalah yang akan diteliti.

B. BAB II: Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan penelitian. Termasuk di dalamnya adalah kajian literatur mengenai analisis sentimen, topic modelling, dan teori kepercayaan publik, serta penelitian terdahulu yang mendukung pembahasan penelitian.

C. **BAB III: Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data. Pada bab ini juga dijelaskan pendekatan analisis sentimen dan topic modelling yang digunakan dalam penelitian ini.

D. **BAB IV: Hasil dan Pembahasan**

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis data, baik berupa hasil analisis sentimen maupun topic modelling. Selain itu, pembahasan mengenai temuan-temuan penting yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap aplikasi Polri Super App juga dijelaskan di sini.

E. **BAB V: Kesimpulan dan Saran**

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dari penelitian berdasarkan hasil yang telah diperoleh, serta memberikan saran yang berguna bagi Polri maupun peneliti selanjutnya. Kesimpulan akan menjawab perumusan masalah, sementara saran akan memberikan rekomendasi praktis dan teoritis yang bisa diterapkan.