

ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA POLRI *SUPER APP* PRESISI LAYANAN MASYARAKAT DENGAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE* *AND USE OF TECHNOLOGY*

ABSTRAK

Pada era digitalisasi dan reformasi birokrasi penerapan teknologi informasi dalam layanan publik menjadi suatu kebutuhan mendesak untuk menciptakan pemerintahan yang transparan, efisien, dan responsif. Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui aplikasi *Super App* Presisi berupaya menjawab tantangan tersebut dengan menghadirkan layanan digital seperti pengurusan SIM, STNK, SKCK, dan izin keramaian. Berdasarkan survei Populi Center tahun 2023, pembuatan SIM menjadi layanan yang dianggap paling menyita waktu oleh masyarakat, sehingga diperlukan inovasi layanan yang lebih efektif. Di sisi lain, Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mencatat mayoritas pengguna internet di Indonesia berada pada kelompok usia muda yang cenderung lebih adaptif terhadap teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi informasi pada *Super App* Presisi dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance And Use of Technology* (UTAUT). Analisis statistik menunjukkan tingkat penerimaan yang cukup tinggi 79% yang menandakan respon positif dari pengguna. Hasil analisis hipotesis menggunakan *software* AMOS pada data pengguna Polri *Super App* menunjukkan empat faktor dari UTAUT memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan pengguna. Namun, satu hipotesis yaitu ekspektasi usaha tidak mempengaruhi niat penggunaan. Dengan menerapkan model *Unified Theory of Acceptance And Use of Technology* (UTAUT), temuan penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam memahami penerimaan pengguna terhadap teknologi pelayanan publik dalam konteks *e-government*.

Kata Kunci: UTAUT, Polri *Super App*, penerimaan teknologi, niat perilaku, pelayanan publik digital

**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA POLRI SUPER APP
PRESISI LAYANAN MASYARAKAT DENGAN MODEL
UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE
AND USE OF TECHNOLOGY**

ABSTRACT

In the era of digitalization and bureaucratic reform the application of information technology in public services is an urgent need to create a transparent, efficient, and responsive government. The National Police of the Republic of Indonesia through the Super App Presisi application seeks to answer these challenges by presenting digital services such as the management of driver's licenses, STNK, SKCK, and crowd permits. Based on the 2023 Populi Center survey, the creation of driver's licenses is considered the most time-consuming service by the public, so more effective service innovations are needed. On the other hand, the Indonesian Internet Service Providers Association (APJII) noted that the majority of internet users in Indonesia are in the young age group who tend to be more adaptive to technology. This study aims to analyze the level of acceptance and use of information technology in Super App Presisi using the Unified Theory of Acceptance And Use of Technology (UTAUT) model. Analysis Statistical analysis shows a fairly high acceptance rate of 79% which indicates a positive response from users. The results of hypothesis analysis using AMOS software on Polri Super App user data show that four factors from UTAUT have a significant influence on user acceptance. However, one hypothesis is that business expectations do not affect the intention of use. By applying the Unified Theory of Acceptance And Use of Technology (UTAUT) model, the research findings are expected to make an important contribution in understanding user acceptance of public service technology in the context of e-government.

Keywords: *UTAUT, Polri Super App, technology acceptance, behavioral intentions, digital public services*