

## ABSTRAK

Lembaga kepolisian Korlantas POLRI meluncurkan sebuah aplikasi yang diberi nama Digital Korlantas POLRI untuk mempermudah proses dalam melayani masyarakat Indonesia. Saat ini hanya Layanan SINAR yang sudah bisa digunakan pada aplikasi ini. Layanan SINAR diterapkan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang akan melakukan perpanjangan SIM. Namun sampai sekarang masyarakat yang memilih menggunakan aplikasi ini masih sedikit. Penerapan aplikasi ini tak lepas dari adanya masalah seperti masih adanya keluhan yang dirasakan masyarakat saat mencoba melakukan perpanjangan SIM melalui layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas POLRI. Dengan adanya masalah tersebut maka perlu dilakukan evaluasi kesuksesan aplikasi agar dapat menilai tingkat kesuksesan dari penerapan layanan SINAR. Proses penilaian didasarkan pada kriteria atau tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya serta dilanjutkan dengan pengambilan keputusan untuk objek yang sedang dievaluasi (Ayuardini & Ridwan, 2019).

Penelitian ini menggunakan seluruh variabel pada model HOT-Fit tahun 2006 untuk melakukan evaluasi kesuksesan dari penerapan layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas POLRI yaitu *system use*, *user satisfaction*, *structure*, *environment*, *system quality*, *information quality*, *service quality* dan *net benefit*. Data yang digunakan dalam penelitian didapatkan dari hasil kuesioner responden yang berasal dari pengguna dan petugas kepolisian yang berkaitan/berhubungan dengan layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas POLRI dengan jumlah 125 responden. Data tersebut kemudian akan diolah menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan dua pengujian yaitu *outer model* dan *inner model* dengan bantuan software SmartPLS versi 3.

Dari dua belas hipotesis yang diajukan dalam penelitian, tujuh hipotesis diterima dan lima hipotesis lainnya ditolak. Dikarenakan masih ada hipotesis yang ditolak berarti masih terdapat variabel yang tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel lainnya. Hal tersebut memberikan kesimpulan bahwa penerapan layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas POLRI belum sepenuhnya berhasil/sukses. Variabel-variabel tersebut yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality*, *user satisfaction* dan *structure*. Penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan terdapat ke-lima variabel tersebut yang diharapkan mampu menjadi dasar evaluasi untuk perbaikan layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas POLRI agar bisa lebih baik lagi dalam mengurus proses perpanjangan SIM.

**Kata Kunci :** SINAR, Digital Korlantas POLRI, Evaluasi Kesuksesan, HOT-Fit, SEM

## **ABSTRACT**

*The Korlantas POLRI police agency launched an application called the Digital Korlantas POLRI to simplify the process of serving the Indonesian people. Currently only SINAR Services can be used in this application. The SINAR service is implemented to provide convenience to the public who will renew their SIM. However, until now, there are still few people who choose to use this application. Implementation of this application cannot be separated from problems like there are still complaints that users feel when trying to do SIM renewal process through the SINAR service on the Digital Korlantas POLRI Application. With these problems, it is necessary to evaluate the success of the application in order to assess the level of success from implementation SINAR service. The assessment process is based on predetermined criteria or goals and is continued with decision making for the object being evaluated (Ayuardini & Ridwan, 2019).*

*This research uses all variables in the 2006 HOT-Fit model to evaluate the success of the application of SINAR services on the Digital Korlantas POLRI Application, namely system use, user satisfaction, structure, environment, system quality, information quality, service quality and net benefits. The data used in the study were obtained from the results of questionnaires from respondents who came from users and police officers related to SINAR services on the Digital Korlantas POLRI Application with a total of 125 respondents. The data will be processed using the Structural Equation Modeling (SEM) method with two tests, namely the outer model and inner model with the help of SmartPLS version 3 software.*

*Based on twelve hypothesis proposed in the study, seven hypothesis accepted and the other five hypothesis rejected. Because there are still rejected hypothesis, it means that there are variables that do not have a positive and significant effect on other variables. This gives the conclusion that the application of SINAR services on the Digital Korlantas POLRI Application has not been completely successful. These variables are system quality, information quality, service quality, user satisfaction and structure. This research give recommendations for improvement of these five variables which are expected to be the basis for evaluation for improving SINAR services on the Digital Korlantas POLRI Application so that they can be even better in managing the SIM renewal process.*

**Keyword :** *SINAR, Digital Korlantas POLRI, Success Evaluation, HOT-Fit, SEM*