

**INOVASI E-TILANG UNTUK MENINGKATKAN TERTIB LALU  
LINTAS PADA UNIT LANTAS LOWOKWARU**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**Eufrasia Jelsan**

**2019210162**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI**

**MALANG**

**2024**

## RINGKASAN

Pemerintah melakukan inovasi dalam pelayanan publik dengan menggunakan teknologi dan informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Penerapan E-Tilang merupakan langkah yang diambil oleh kepolisian untuk meningkatkan pelayanan publik dengan efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Kepolisian Kota Malang memberlakukan Tilang Elektronik menggunakan mobil patroli yang dilengkapi dengan alat AI untuk mendeteksi pelanggaran lalu lintas secara otomatis. Dengan begitu jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif yang berlokasi di Unit Lantas Polsek Lowokwaru, Jl. MT Haryono Kota Malang. Yang dijadikan informan dalam penelitian ini yaitu; (1) Bapak Iptu Gafur Zuhri Riagel, SH selaku Kanit (2) Bapak Ipda Syaikhur Roji, SH Panit 2. (3) Bapak Aiptu Ach Mashuri Ba. Konsep inovasi E-tilang memiliki tujuan untuk meningkatkan ketertiban dan keamanan lalu lintas dengan memfokuskan pada partisipasi masyarakat dalam penegakan hukum preventif, penerapan nilai-nilai positif, transparansi pemerintahan, akuntabilitas, serta efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan kegiatan. . Penegakan hukum terhadap pelanggar lalu lintas dilakukan sesuai prosedur yang telah ditetapkan, termasuk dalam hal pembayaran denda, penggunaan pasal pelanggaran, serta penindakan terhadap pelanggaran yang terdeteksi oleh kamera CCTV ETLE. Dengan demikian, E-tilang memiliki potensi untuk meningkatkan ketertiban dan keamanan lalu lintas, namun perlu adanya upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penerapan teknologi ini serta memastikan bahwa kebijakan ini dapat dijalankan dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan.

***Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik dan E-Tilang.***

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Melalui prosedur pelayanan yang sangat penting, pemerintah akan menciptakan kembali layanan publik. Pemerintah dapat meningkatkan layanan publik dan mengembangkan perangkat tambahan yang dipandang efisien dan berhasil dalam memberikan layanan berbasis masyarakat dengan menggunakan teknologi dan informasi. (Jalm, 2019). Globalisasi telah menyebabkan penggunaan teknologi di semua negara, termasuk Indonesia, untuk memberikan informasi melalui layanan yang dapat diakses publik. Menurut Menpan RB, Indonesia sudah online sehingga waktu dan jarak tidak relevan lagi. Selain itu, penyelenggaraan pemerintahan mengikuti kerangka sistem yang ada saat ini, yaitu berbasis teknologi dan elektronik serta dianggap memiliki potensi tertentu (Hazid Jalma et al., 2019). Teknologi dijadikan sebagai alat vital dan dipandang penting dalam berbagai aspek kehidupan karena kemampuannya memberikan informasi yang cepat dan tepat (Fery Anggara et al., 2021). Teknologi informasi dan komunikasi yang diciptakan sebagai bagian dari modernisasi memberikan pengaruh pada banyak aspek kehidupan manusia, termasuk media sosial, politik, ekonomi, pendidikan, budaya, keamanan, pemerintahan, dan layanan publik (Aranzi Eriza dkk., 2021 ).

Indrajit, dikutip oleh Hazid Jalma dkk. (2019), menyatakan bahwa pemerintahan elektronik berkaitan dengan teknologi yang digunakan pemerintah untuk mendapatkan informasi pada jaringan area luas, komputasi seluler, dan internet. Dengan pemanfaatan teknologi, pemerintah akan mampu melakukan perubahan yang berdampak pada pemangku kepentingan, dunia usaha, dan masyarakat luas. Tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi informasi dan komunikasi telah mendukung sistem manajerial dan operasional dalam berbagai operasional kelembagaan dan pemerintahan, sehingga memungkinkan terselenggaranya pelayanan publik yang berfokus pada masyarakat (Eka , 2009).

Yang dimaksud dengan “pelayanan berbasis publik” adalah tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan melalui pelayanan yang memenuhi persyaratan hukum bagi seluruh warga negara dan penduduk sehubungan dengan barang dan jasa serta pelayanan administratif yang selanjutnya akan diberikan oleh pemberi pelayanan. Untuk memenuhi kebutuhannya akan barang dan jasa, masyarakat mungkin bergantung pada layanan publik. Pemerintah berperan sebagai penyedia layanan publik administrasi dalam hal ini. Sistem pelayanan organisasi, dimana sumber daya manusia dan pelayanan dilaksanakan dengan tujuan melayani kebutuhan pengguna, mengutamakan kepentingan masyarakat dan budaya dalam pelayanan. dengan Undang-Undang Dua Puluh Lima Dua Ribu Empat Tahun. Selain itu, menurut Kabullah, Muhammad Ihsan dkk. (2019), undang-undang ini menstandarkan layanan yang harus diberikan oleh birokrasi. Karena pelayanan berbasis publik diatur oleh aturan, maka dalam situasi ini pelayanan dituntut untuk tampil lebih baik dan berpegang pada norma tata kelola yang baik. “Tujuan Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya ketertiban dan keamanan masyarakat, tegaknya supremasi hukum, pelayanan dan perlindungan masyarakat, serta tercapainya ketentraman masyarakat melalui pelestarian hak asasi manusia”. Tujuan reformasi hukum adalah memantapkan kedudukan dan fungsi Polri sebagai lembaga pemerintah, termasuk pelayanan masyarakat dengan menghormati hak asasi manusia, penegakan hukum, perlindungan dan keamanan, serta penegakan keamanan dan ketertiban masyarakat. Agar suatu lembaga dapat melakukan hal ini, lembaga tersebut harus berfungsi secara independen dari semua otoritas lain, termasuk pemerintah.

Salah satu tugas Satuan Lalu Lintas (Satlantas), salah satu unsur pelaksana kepolisian, yaitu bertugas melaksanakan tugas kepolisian, termasuk penegakan lalu lintas. Ini merupakan contoh kemampuan teknis profesional yang meliputi pendidikan masyarakat, rekayasa lalu lintas, pengaturan, penjagaan, pengawalan, patroli, registrasi dan identifikasi pengemudi/kendaraan bermotor.

Pengelolaan sistem tilang yang efektif diperlukan untuk menjamin setiap pengerahan memberikan efek jera bagi pelanggar lalu lintas. Karena sistem informasi setiap pelanggan yang digunakan pengemudi di jalan raya harus menjadi landasan untuk mengambil tindakan terhadap pelanggaran di tempat lain, setiap petugas polisi yang menerbitkan tilang harus selalu mengetahui informasi tentang pelanggaran yang dilakukan setiap individu. Sistem tiket elektronik menggantikan sistem tiket manual atau konvensional dengan diciptakannya E-Tilang. Digitalisasi prosedur tilang ini sering disebut dengan “e-Tilang” atau penyelesaian kasus lalu lintas berbasis elektronik. Pengembangan E-Tilang dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk meminimalkan biaya yang terkait dengan birokrasi dan penyalahgunaan wewenang polisi dalam menegakkan pungutan liar. Kesimpulannya bertujuan untuk memberikan wewenang lebih besar kepada polisi untuk memberikan layanan publik yang lebih cepat, nyaman, dan transparan dengan menerapkan denda atas pelanggaran. hukuman untuk memindahkan pelanggaran. Untuk membayar denda atas pasal tertentu yang dilanggarnya saat menggunakan sistem E-Tilang, pelanggar cukup menggunakan rekening banknya (Setiyanto, Gunarto, & Wahyuningsih, 2017).

Penggunaan E-Tilang oleh polisi merupakan langkah awal yang cerdas dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi pelayanan publik. Khususnya dalam penindakan pelanggaran lalu lintas yang melibatkan individu yang menjadi subjek pelanggaran di jalan raya, dengan mengutamakan pelayanan profesional akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri dan keterlibatan masyarakat dalam penegakan hukum (Setiyanto, Gunarto, & Wahyuningsih, 2017). Menurut Setiyanto, penerapan sistem e-tiket merupakan langkah terpuji yang dilakukan Polri dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Layanan ini dapat bersifat transparan, akuntabel, dan efektif. Wahyuningsih & Gunarto 2017 dalam (Lutfina Zunia dkk. 2019). Meski demikian, sebagian besar pelayanan publik di Indonesia masih dipandang sebelah mata oleh masyarakat. Masih banyak masyarakat yang mengungkapkan ketidaksenangan dan kekecewaannya

terhadap layanan yang mereka terima dari pemerintah, hal ini dapat dimaklumi mengingat masyarakat kini semakin paham dan vokal mengenai hak-haknya sebagai akibat dari perubahan status yang berdampak pada mereka yang sebelumnya hanya penerima. layanan publik. Sebaliknya, masyarakat kini dapat mempengaruhi kebijakan dan mengambil keputusan di dalam pemerintahan. Hal ini sesuai dengan uraian Surjadi (2009) tentang kondisi obyektif penyelenggaraan pelayanan publik yang menunjukkan bahwa sistem pemerintahan masih mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan publik, termasuk buruknya aparatur dan penggunaan sumber daya manusia yang boros. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, pihak kepolisian berupaya menerapkan inovasi pelayanan. Salah satu program tersebut adalah program Tilang Elektronik yang diluncurkan Polresta Malang Kota dengan menggunakan kendaraan patroli yang dilengkapi kemampuan INCAR dan kecerdasan buatan. (Kumparan.com) sistem kecerdasan buatan (AI).

Penggunaan tilang elektronik mempunyai landasan hukum yang kuat berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Transaksi Berbasis Upaya penindakan dan penindakan terhadap pelanggaran lalu lintas dan angkutan di bidang usahanya masing-masing. ditemukan di jalan yang dapat digunakan sebagai alat elektronik, serta hasil penggunaan alat tersebut yang pada alinea pertama tercantum sebagai barang elektronik yang dapat dijadikan alat bukti di pengadilan.

Penulis tertarik untuk meneliti pelanggaran lalu lintas di bawah kendali Satuan Lalu Lintas Lowokwaru, dan mengajukan judul penelitian sebagai berikut: **“(INOVASI E-TILANG UNTUK MENINGKATKAN TERTIB LALU LINTAS PADA UNIT LANTAS LOWOKWARU)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalahnya yaitu :

1. Bagaimana Inovasi E-Ticket meningkatkan keamanan dan arus lalu lintas di Lowokwaru Kota Malang?
2. Apa saja faktor yang mendorong dan menghambat inovasi penggunaan e-tiket untuk meningkatkan keselamatan dan ketertiban lalu lintas di Lowokwaru Kota Malang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitiannya yaitu :

1. Mencari informasi Inovasi E-Ticket yang bertujuan untuk meningkatkan keamanan dan pengaturan lalu lintas di Lowokwaru Kota Malang!
2. Dalam rangka meningkatkan ketertiban dan keamanan lalu lintas di Lowokwaru Kota Malang, pastikan unsur-unsur yang memudahkan dan menghambat inovasi e-tiket!

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitiannya yaitu:

1. Digunakan sebagai pengetahuan tambahan dalam hal informasi yang disesuaikan khusus untuk departemen Administrasi Publik dalam hal keahlian.
2. Memberikan landasan pemahaman dan penjelasan kepada masyarakat terkait partisipasi, keamanan, dan keselamatan lalu lintas.

## DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Anton, Athoilah. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV pustaka setia.
- Eriza, Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ibrahim Ahmad. 2006. *Manajemen Syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo
- Persada. Moleong. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ratminto dan Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistio E. Budi dan Sulstiowati Rahayu. 2015. *Azas-Azas Manajemen*, Bandar Lampung : CV. Anugrah Utama Raharja (AURA).
- Suryadi Prawirosentono Dan Dewi Primasari. 2014. *Manajemen Strategik Dan Pengambilan Keputusan Korporasi*. (Jakarta: PT Bimu Aksara.
- Terry George R. 2012. *Prinsip- Prinsip Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Jurnal:

- Apriliana, L. Z., & Jaya, N. S. P. (2019). Efektivitas Penggunaan E-Tilang Terhadap Pelanggaran Lalu Lintas Di Polres Magelang. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 5(2), 1.
- Anggara, F., Asril, A., & Putera, R. E. (2021). Penerapan E-voting dalam Pemilihan Wali Nagari di Kamang Hilia Kecamatan Kamang Magek Kabupaten Agam Tahun 2017. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan Indonesia*, 2(1), 15-26.
- Eriza, A., Yoserizal, Y., & Putera, R. E. (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ANDROID 'PAGA NAGARI' DI POLRES SOLOK KOTA. *Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan Publik (JMPKP)*, 3(2), 12-21.
- Habibullah, Achmad, dan S Jurnal. 2010. Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government. *Jurnal Privat Law* 23(3).
- Hasibuan, Zainal A, dan Harry Budi Santoso. 2005. Standardisasi aplikasi e-government untuk instansi pemerintah. Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia ITB. Bandung: ITB: 42-48.
- Hasibuan. (2005). Eletronic Government for good Governance. *jurnal system informasi dan manajemen teknologi informasi. Volume (1)*

Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24-37.

Putra, R. E. (2009). E-Government dan Reformasi Birokrasi dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah. *Jurnal Demokrasi*, 8(1).

Skripsi:

Irdayanti. 2017. "Strategi Komunikasi Dalam Pembinaan Santriwati Di Pondok Pesantren As'adiyah Putrid Sengkang" Skripsi Makassar: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Alauddin Makassar.

Rakhmadani, S. (2017). Analisis Penerapan e-tilang dalam mewujudkan good governance di Indonesia. *Prosiding SNaPP: Sosial, Ekonomi dan Humaniora*, 7(3), 663-671.

Salsabila, F. (2018). *Inovasi Program Elektronik Tilang (E-Tilang) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kepolisian Resort (Polres) Kediri. Publika*, 6(2).

Undang-Undang:

Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia  
Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan  
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 43 Tahun 1993 tentang prasarana dan lalu lintas jalan.

Internet

Marfadi, Salim .2023. *Penerapan ETLE Dalam Lalu Lintas di Kota Malang*.  
<https://www.kompasiana.com/salim05/6458e76e4addee6e4c2bf862/penerapan-etle-dalam-lalu-lintas-di-kotaa-malang> , di akses pada 10 mei 2023 pukul 11.44