



UNIVERSITAS NASIONAL

**PELAYANAN PENERAPAN SISTEM *E-TILANG* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI SATLANTAS
KEPOLISIAN RESORT PADANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Rimmayani Simbolon

183112351550317

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

***SERVICES OF IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC SYSTEM
TICKETS IN IMPROVING PUBLIC SERVICES AT PADANG
RESORT POLICE SATLANTAS***

ESSAY

Suggested as one to obtain a Bachelor of Public Administration

(S.AP)

Rimmayani Simbolon

NPM : 183112351550317

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rimmayani Simbolon
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550317
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan penerapan sistem *e-tilang* dalam meningkatkan pelayanan publik di satlantas kepolisian resort kota padang
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui :

Jakarta, 5 September 2022

Dosen Pembimbing

Dekan

Drs. Didit Setiabudi, M.Si



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Diajukan Oleh :

Nama : Rimmayani Simbolon
NPM : 183112351550317
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Penerapan Sistem *e-tilang* dalam meningkatkan pelayanan publik disatlantas kepolisian resort kota padang.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Ketua sidang : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.Pd., M.M

Penguji I : Dr. Syaipudin, M.Si

Penguji II : Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 5 September 2022



[Handwritten signatures of Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, Dr. Syaipudin, and Drs. Didit Setiabudi]

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Rimmayani Simbolon
NPM : 18311235150317
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 25 Agustus 2022




JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Pelayanan Penerapan Sistem *E-Tilang* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Satlantas Kepolisian Resort Kota Padang

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

Services Of Implementation Of Electronic System Tickets In Improving Public Services At Padang Resort Police Satlantas

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 19 September 2021	TGL : 15 September 2021	TGL : 19 September 2021
		



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIC
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rimmayani Simbolon
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550317
Jurusan : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Penerapan Sistem *E-Tilang* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Satlantas Kepolisian Resort Kota Padang

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal 25 Agustus 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 5 September 2022

Ketua Sidang : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.Pd., M.M

Penguji I : Dr. Syaipudin, M.Si

Penguji II : Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Keterangan :

**) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.*

RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri

Nama : Rimmayani Simbolon
Npm : 183112351550317
Jurusan : Administrasi Publik
Angkatan : 2018
Status : Belum Menikah
Agama : Katolik
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
Alamat : Jln. Margonda raya no 23 A depok
No. Telp/HP : 081311778412
Email : Rimmayani17@gmail.com

Pendidikan formal

1. SD : SD Negeri 29 Kamang Baru
2. SMP : SMP Negeri 18 Sijunjung
3. SMK : SMK Negeri 4 Sijunjung

Depok,

Rimmayani Simbolon

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rimmayani Simbolon

NPM : 183112351550317

Judul: Penerapan Pelayanan Sistem *e-tilang* dalam meningkatkan pelayanan publik disatlintas kepolisian resort kota padang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau izajah pada Universitas Nasional atau Perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.



ABSTRAK

Nama : Rimmayani Simbolon

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : pelayanan Penerapan Sistem *E-tilang* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Disatlantas Kepolisian Resort Kota Padang.

<p>Kata Kunci</p> <p>pelayanan publik, penerapan, <i>e-tilang</i>, <i>e-government</i></p>	<p>Semua penyelenggara pelayanan publik wajib untuk memberikan layanan yang memenuhi harapan masyarakat. Upaya kepolisian meningkatkan pelayanan publik dengan meningkatkan kualitas proses penilangan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang lebih baik, akuntabel, cepat, dan transparan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan penerapan sistem elektronik tilang dalam meningkatkan pelayanan publik di satlantas kepolisian resort kota padang. penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif, dengan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan teori standar pelayanan publik menurut ridwan dan sudrajat (2009 :103), yakni standar pelayanan publik di pengaruhi oleh variabel prosedur pelayanan, waku penyelesaian, biaya pelayanan, produk, sarana prasarana, kompetensi petugas. penerapan pelayanan sistem <i>elektronik tilang</i> di satlantas kepolisian resort kota padang sudah berjalan dengan cukup baik dilapangan.</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Drs. Didit Setiabudi, M.Si</p>

ABSTRACT

Name : Rimmayani Simbolon

Study Program : Public Administration

Title : *service for the application of the e-ticket system in improving public services at the Padang City Resort Police Traffic Unit.*

<p>Keywords</p> <p><i>public service, implementation, e-ticket, e-government</i></p>	<p><i>All public service providers are obliged to provide services that meet the expectations of the community. Police efforts to improve public services by improving the quality of the ticketing process by utilizing information technology that is better, accountable, fast, and transparent.</i></p> <p><i>This study aims to determine how the application of the electronic ticketing system service in improving public services at the Padang City Resort Police Satlantas.</i></p> <p><i>This study uses qualitative research methods with descriptive type, with data collection techniques by observation, interviews, and documentation. Based on the results of research using the theory of public service standards according to Ridwan and Sudrajat (2009: 103), namely the standard of public services is influenced by the variables of service procedures, completion time, service costs, products, infrastructure, and competence of officers. The implementation of the electronic ticketing system service at the Padang City Resort Police Satlantas has been going quite well in the field.</i></p>
<p><i>Counsellor</i></p>	<p><i>Drs. Didit Setiabudi M,Si</i></p>

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Yang telah melimpahkan berkat dan memberi kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “pelayanan penerapan sistem *e-tilang* dalam meningkatkan pelayanan publik di satlantas kepolisian resort kota padang ” ini.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelengkapan dalam mencapai gelar Sarjana Strata 1 pada program studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Adapun dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari bantuan dan dukungan banyak pihak yang telah membantu penulis selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung, membantu dan membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yakni kepada :

1. Ibu Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., Selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Drs. Didit Setiabudi, M.Si., selaku selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis hingga terselesaikannya laporan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Adminitrasi Publik.

5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama perkuliahan.
6. Seluruh informan, khususnya pada bagian kepolisian satu lalu lintas kota padang yang telah membantu dalam memberikan informasinya serta dukungan dalam penyelesaian skripsi.
7. Kedua orang tua serta kakak dan adik-adik tersayang, yang tidak pernah putus memberikan doa, kasih sayang, motivasi serta dukungannya selama ini.
8. Sahabat dan teman-teman yang selalu mendengarkan keluh kesah dan memberikan dukungan serta motivasi selama ini.

Penulis menyadari bahwa pada laporan akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan segala pihak yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRA	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Pelayanan publik	15
2.2.2 Electronic government (<i>e-government</i>)	26
2.2.3 Pelayanan Berbasis Elektronik (<i>e-servis</i>)	28
2.2.4 Konsep <i>E-tilang</i>	30
2.3 Kerangka Berpikir	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Jenis Pendekatan Penelitian	33

3.2	Penentuan Informan.....	33
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4	Teknik Analisis Data	37
3.5	Lokasi Dan Jadwal Penelitian	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
4.1.1	Visi Misi Satlantas Kepolisian Resort kota padang.....	39
4.1.2	Dasar Hukum.....	40
4.1.3	Tupoksi satuan lalu lintas (satlantas) polrest kota padang	44
4.1.4	Alur Sistem <i>E-Tilang</i>	45
4.2	Hasil Penelitian.....	47
4.2.1	Deskripsi Informan	47
4.2.2	Pelayanan penerapan sistem e-tilang di satlantas kepolisian resort kota padang resort kota padang	50
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
4.3.1	Pelayanan publik dalam penerapan sistem e-tilang disatlantas kepolisian resort kota padang	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN		85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelanggaran Lalu Lintas E-tilang.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Daftar Informan Dalam Penelitian	34
Tabel 4 Pelanggaran Dan Denda Maksimal	65

