

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Melayani rakyat merupakan tujuan utama Negara. Pelayanan yang diberikan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara. salah satu tujuan dari pembukaan UUD 1945 menyatakan bahwa, dibentuknya Negara Republik Indonesia merupakan untuk memajukan kesejahteraan rakyatnya serta melayani semua warga negara. karena layanan tersebut dinilai baik atau buruk oleh penyedia layanan publik atau pemerintah digunakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui efektif tidaknya sistem pemerintahan suatu negara.<sup>1</sup>

Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan salah satu pelayanan publik yang penting yang diberikan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi keamanan dan ketertiban. Polri merupakan lembaga publik yang banyak mendapat sasaran kritik dari masyarakat. sehingga, masyarakat berharap berharap dapat menerima pelayanan publik yang berkualitas dari penyelenggara pelayanan publik secara cepat dan transparan.<sup>2</sup>

Seiring dengan perkembangan Teknologi Informatika Komunikasi dan arus globalisasi dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat juga semakin berkembang.

Sehingga masyarakat juga menginginkan pemerintah dapat memberikan

---

<sup>1</sup> Fairus salsabila dan indah prabawati, inovasi program elektronik tilang dalam meningkatkan Pelayanan Publik Di Kepolisian Ressort (polres) Kediri, *Jurnal: Ilmu Administrasi Publik*, 2018, Hal.1-7

<sup>2</sup> Panji gedhe prabwa, Hardi Warsono, dan Ida Hayu Dwimawanti, Faktor Pendorong Dan Penghambat Implementasi Kebijakan Pusat kontrol penegakan elektronik Lalu Lintas *prespektif*, vol.10.No.1, 2021, Hal 18-25.

elayanan publik yang berkualitas dan transparan. Pemerintah Indonesia mendorong penggunaan kebijakan *e-government* untuk program meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik berdasarkan kebutuhan setiap warga. Hal tersebut dikarenakan dari perkembangan teknologi terkini menjadikan *e-government* sebagai bagian yang sangat penting dalam operasional pemerintahan. Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan strategi nasional pengembangan *e-government* ialah pemakaian teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan supaya bisa ditingkatkan daya guna serta efisiensi dalam pelaksanaan dalam sistem dokumen elektronik didalam menunjang pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi secara maksimal.<sup>3</sup> Dengan memanfaatkan teknologi yang sudah meresap ke berbagai bidang dan mengubah cara berinteraksi masyarakat dan juga mengubah cara berkomunikasi masyarakat hingga membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi.

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik Kepolisian Negara Republik Indonesia (polri) telah mengembangkan atau memanfaatkan pelayanan berbasis elektronik atau teknik informasi dengan menggunakan internet yang bertujuan untuk mewujudkan dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat melalui sistem tilang elektronik (*e-tilang*). mengembangkan layanan publik melalui sistem elektronik melalui sistem elektronik (*e-tilang*) guna untuk mempermudah masyarakat atau pengguna layanan dalam mengakses berbagai data informasi. Seperti pada penerapan sistem *e-tilang* yang merupakan inovasi

---

<sup>3</sup> KEPMEN-PP-uu, 2003, kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government

dari tilang manual ke tilang elektronik yang merupakan proses digitalisasi yang memanfaatkan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) guna untuk mempermudah kepolisian satlantas dalam pengurusan proses menindak pelanggaran lalu lintas dan mempermudah pelanggar.<sup>4</sup>

Adapun *e-tilang* bertujuan guna untuk memangkas birokrasi serta meminimalkan penyalahgunaan wewenang oleh aparat anggota kepolisian yang melakukan kecurangan seperti tindakan pungutan liar sehingga lahirnya penerapan sistem *e-tilang* ini dikaitkan dari permasalahan yang dihadapi oleh penegak hukum dalam pelanggaran yang terjadi dalam berlalu lintas mulai dari pungutan liar, istilah berdamai ditempat masalah sidang tilang di pengadilan hingga akuntabilitas uang denda.<sup>5</sup> Dalam instansi kepolisian yang mempunyai tujuan program kapolri mengarah polisi yang handal, modern serta dapat di percaya, disamping itu program *e-tilang* juga berguna dalam menanggapi laporan pungutan liar (punli) yang dilakukan oleh anggota polri terhadap para pelanggar lalu lintas.<sup>6</sup>

Adapun penerapan elektronik tilang sistem dikota padang mulai berlaku sejak 23 maret 2021, elektronik tilang di berlakukan di 5 titik lokasi padang yaitu yaitu disimpang polresta padang, simpang mandiri atau POS indonesia, simpang Bank Indonesia, simpang jam Ria, dan simpang ujung gurun, dan setiap lokasi tersebut

---

<sup>4</sup> Luftina Zunia Aprilia, Efektifitas penggunaan e-tilang Terhadap Pelanggaran Lalu Lintas Di Polres Mangelang, *jurnal : komunikasi Hukum*, vol.5, No.2,2019.

<sup>5</sup> Syeni Rakhmadani, *e-tilang* application analysis in deliveing good governance in indonesia, *jurnal: ilmu sosial ekonomi dan humaniora*, Vol.7.No.1,Thn 2017.

<sup>6</sup> Asri Veronika Simamora, Implementasi Pelayanan Publik Dalam Pnegurusan E-tilang Di SATLANTAS kepolisian Resort Kota Besar Medan ,*Skripsi studi ilmu Administrasi Publik Universitas Sumatera Utara*, 2018 ,hal.25.

dipasang 2 (dua) CCTV untuk mengawasi aktifitas masyarakat. Melalui penerapan sistem tersebut pengendara kendaraan yang melanggar lalu lintas akan terekam oleh CCTV yang telah dipasang baik itu wajah pelanggar dan nomor kendaraan juga akan terdeteksi dan terekam melalui CCTV, adapun jenis pelanggaran yang sering dilanggar ialah diantaranya seperti melawan arus, tidak pakai sabuk pengaman, tidak menggunakan helm.<sup>7</sup>

Adapun mekanisme dalam penerapan elektronik tilang ini ialah seperti berikut: Dengan mekanisme tahap 1 (satu) : Fitur secara otomatis mendeteksi pelanggaran lalu lintas yang dimonitor serta mengirimkan media barang bukti pelanggar ke back office ETLE Polresta Padang. Tahap 2 (dua): petugas melihat informasi mengidentifikasi data kendaraan pelanggar. Tahap 3 (tiga): petugas mengirimkan surat konfirmasi kepada pemilik kendaraan yang terdaftar dan meminta konfirmasi kepada pelanggar. Tahap 4 (empat) pemilik kendaraan melaksanakan konfirmasi via website ataupun datang langsung ke kantor sub direktorat penegak hukum. Tahap 5 (lima): konfirmasi oleh petugas buat menerbitkan tilang dengan tata cara pembayaran via briva yang telah terverifikasi untuk penegakan hukum. Dengan alternatif kegagalan yang akan mengakibatkan blokir STNK sementara, apakah peralatannya sudah dijual, pindah alamat maupun kegagalan pembayaran denda. dengan batas terakhir pembayaran *e-tilang* ialah 15 hari dari tanggal pelanggaran.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Tilang elektronik berlaku di padang,2021. Sumber: *Liputan 6.com padang*.

<sup>8</sup> Wawancara dengan petugas satlantas Polresta Padang

Begitu banyak kasus pelanggaran lalu lintas oleh pengguna jalan yang seringkali berujung pada kecelakaan dan peningkatan kemacetan lalu lintas. Sebagian besar pelanggaran lalu lintas datang dalam bentuk rambu-rambu jalan, rambu-rambu jalan, dan pelanggaran lampu lalu lintas, seperti dilarang parkir, parkir di tempat-tempat tertentu, melewati lampu merah, tanpa dokumen dan perlengkapan kendaraan, dan lainnya. Pelanggaran ini terjadi pada jam-jam sibuk ketika aktivitas masyarakat di jalan raya meningkat. Perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia meningkat pesat seiring dengan bertambahnya alat transportasi bermotor dan meningkatnya pelanggaran lalu lintas. Konteks inilah yang mendorong polisi untuk menyusun peraturan e-tiket yang seharusnya membantu mengatasi pelanggaran lalu lintas dan tuduhan ilegal yang saat ini menyebar seiring dengan pertumbuhan moda transportasi. Sistem *e-tilang* harus dikelola dengan baik agar setiap pelaksanaannya pelanggar lalu lintas itu merasakan efek jera bagi masyarakat pelanggar lalu lintas.

Kemudian sistem informasi untuk setiap pelanggaran oleh pengendara jalan raya harus menjadi titik awal penindakan terhadap pelanggaran pada tahap selanjutnya, sehingga informasi pelanggaran yang dilakukan oleh semua harus selalu diidentifikasi oleh petugas polisi yang mengenakan denda *e-tilang*. Undang-undang Republik Indonesia tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan jelaskan sistem informasi dan komunikasi untuk lalu lintas dan angkutan jalan adalah sekumpulan subsistem yang saling berhubungan melalui pengabunga,

pemrosesan, penyimpanan, dan distribusi data terkait dengan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan.<sup>9</sup>

Sejak di terapkannya sistem elektronik tilang di padang tercatat 1000 pelanggar lalu lintas dengan 10 CCTV pengintai setiap bulannya. Dengan pelanggaran yang tercatat di kelompokkan menjadi 3 (tiga) kelompok pelanggaran terbanyak yakni; tidak memakai helm, pelanggaran putar balik, dan tidak memakai sabuk pengaman, yang mana penindakan telah kepada pelanggar sesuai nomor TNKB di kendaraan masing-masing disertai dengan bukti-bukti foto pelanggaran. Berikut data pelanggaran dari bulan april sampai juli tahun 2021;

**Tabel 1.1 Data Pelanggaran Lalu Lintas E-tilang**

<b>Bulan</b>	<b>Tidak Memakai Helm</b>	<b>Putar Balik</b>	<b>Tidak Memakai Sabuk Pengaman</b>
April	350 pelanggar	260 pelanggar	150 pelanggar
Mei	300 pelanggar	240 pelanggar	185 pelanggar
Juni	275 pelnggar	200 pelanggar	150 pelangga
Juli	350 pelanggar	220 pelanggar	155 pelanggar

*Sumber : satlantas kepolisian resort kota padang*

Sejalan dengan pemaparan diatas sehingga peneliti berminat untuk melakukan penelitian terkait pelayanan penerapan sistem elektronik tilang untuk

<sup>9</sup> Departemen Kehakiman Republik Indonesia, 2009. Undang-Undang Lalu Lintas (No: 22/2009) untuk penyedia jalan.

meningkatkan pelayanan publik pada salah satu instansi pemerintah yaitu satuan Polisi Lalu Lintas (satlantas) di polrest kota padang. karena polri merupakan salah satu lembaga negari dalam konteks Administrasi Publik yang memiliki guna pemerintahan negari dibidang pelayanan warga. Adapun guna dari pelayanan ini di atur dalam UU Nomor 2 Tahun 2002, terkait Kepolisian negari yang diresmikan bahwa kepolisian merupakan salah satu fungsi pemerintah negari dalam bidang ketertiban umum, pemeliharaan keamanan, penegakan hukum, perlindungan pengayoman, serta pelayanan masyarakat.<sup>10</sup>

Data pelanggaran selama empat bulan menunjukkan bahwa pelanggaran yang terbanyak adalah masyarakat yang tidak memakai helm, putar balik, tidak memakai sabuk pengaman, oleh karena itu berangkat dari pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji sistem pelayanan publik melalui pelayanan penerapan sistem *e-tilang* di satlantas polresta kota padang yang diterapkan sehingga pelayanan penerapan sistem *e-tilang* tetap berjalan dengan baik tanpa kendala atau hambatan. Dengan memanfaatkan teknologi diharapkan seluruh proses tilang akan lebih efisien dan efektif juga membantu petugas terkait dalam pelayanan administrasi sehingga mempermudah pelanggar dapat menyelesaikan perkara tilang yang sedang dijalaninya dan tidak perlu membuat waktu banyak untuk proses persidangan. Bukan hanya itu saja melalui penerapan sistem *e-tilang* ini memungkinkan terbentuknya transparansi didalam proses tilang tersebut, sehingga *e-tilang* dapat menekan terjadinya aksi pungutan liar yang kerap

---

<sup>10</sup> Indonesia, Undang-Undang No.2 Tahun 2002, *Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*, pasal 2,4 dan 5

terjalin pada sistem tilang manual, dimana mungkin kesalahan prosedur dan kelalaian oleh oknum petugas yang dapat saja terjadi.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pelayanan Penerapan sistem *e-tilang* dalam meningkatkan pelayanan publik di satlantas kepolisian resort kota padang**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dirumuskan fokus masalah penelitiannya, yakni :

1. Bagaimana Pelayanan Penerapan sistem *e-tilang* di Satlantas Kepolisian Resort kota padang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan pelayanan penerapan sistem elektronik tilang dalam melakukan penindakan pelanggaran lalu lintas di Polres kota padang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun dalam penelitian ini di harap dapat memberikan manfaat, yang dibagi menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis, yakni:

1. Manfaat Teoritis



- a) Dengan adanya penelitian ini, semoga bisa digunakan mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya mahasiswa yang mengikuti program studi Ilmu Administrasi Publik.
- b) Memberikan gambaran mengenai pelayanan sistem *e-tilang* di salah satu instansi pemerintahan yaitu Satlantas kepolisian resort

kota padang.

## 2. Manfaat Praktis

- a) Bagi instansi

Dengan adanya penelitian ini, berharap mampu memberikan masukan kepada orang yang berkepentingan dalam meningkatkan penerapan pelayanan publik terkait elektronik tilang di satlantas kepolisian kota padang.

- b) Bagi masyarakat

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan bisa menyadarkan masyarakat bahwasanya peran masyarakat dalam pelayanan publik sangat penting sehingga akan terus ikut berpartisipasi dalam program yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui masukan dan keluhan dari masyarakat, guna memperbaiki sistem pelayanan publik agar berjalan dengan efektif dan efisien.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yakni untuk memahami lebih jelas penulisan penelitian. Berikut telah disajikan Sistematika penulisan pada penelitian ini :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I ini penulis berfokus pada latar belakang dan urgensi dilakukannya penelitian ini. Bab ini terdiri atas sub-bab latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab II ini menjelaskan mengenai dasar-dasar teoritis yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, terdapat tinjauan pustaka dari berbagai penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian yang berkaitan pelayanan penerapan sistem *e-tilang* dalam meningkatkan pelayanan publik. Bab ini terbagi kedalam sub-bab penelitian terdahulu, landasan teori, dan kerangka teori.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab III ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. bab ini terbagi ke dalam sub-bagian jenis dan pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, lokasi dan jadwal penelitian.

## **BAB IV PEMBAHASAN**

Adapun pada IV menjelaskan mengenai gambaran umum terkait instansi satlantas kepolisian resort kota padang, pembahasan terkait pelayanan penerapan sistem elektronik tilang dalam meningkatkan pelayanan publik di satlantas kepolisian resort kota padang, dan menjelaskan mengenai analisis pelayanan

penerapan sistem *e-tilang* yang telah diperoleh berdasarkan data dan informasi dengan pihak yang bersangkutan.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini, menjelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dibahas dalam IV. selain itu, terdapat saran dari penulis terkait objek penelitian yang dilakukan.

