

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

1.1 Penelitian Terdahulu

Guna mendukung pembahasan yang akan diteliti, peneliti mencari berbagai literatur penelitian terdahulu (*prior research*) yang berhubungan dengan penelitian ini, guna sebagai acuan pendukung dalam menegaskan penelitian ini.

Berdasarkan hasil riset terhadap penelitian-penelitian terdahulu, peneliti mendapatkan beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini, yang diantaranya ialah :

Pertama berdasarkan riset Asri veronik simamora (2018) adapun judul penelitiannya, yakni *implementasi pelayanan publik dalam pengurusan elektronik tilang (e-tilang) disatuan polisi lalulintas (satlantas) kepolisian resort kota padang medan*. Dengan metode penelitian yang digunakan pada penelitian tersebut adalah penelitian deskriptif kualitatif. Adapun dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pada umumnya pengimplementasian *e-tilang* di poltabes medan belum berjalan dengan maksimal karena sumber daya manusia yang digunakan belum kompeten dan terkendala oleh jaringan yang lambat.¹

Kedua berdasarkan hasil penelitian afifur rahman dengan judul *Implementasi kebijakan electronic government terhadap aplikasi electronic bukti pelanggaran*

¹Asri 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.

(*e-tilang*) pada satlantas repolisian resort kota medan (2020). peneliti menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* terhadap program elektronik tilang di satuan polisi lalu lintas Kepolisian Resort kota medan secara umum sudah berjalan secara maksimal dibuktikan dari 4 variabel dari proses implementasi sebagaimana yang dikemukakan Edward III, yakni: komunikasi, sumberdaya, disposisi, struktur birokrasi.²

Ketiga selanjutnya penelitian dari Lufina Zunia Aprilia & Nyoman Serikat Putra Jaya dengan judul penelitian *efektifitas dalam penggunaan e-tilang terhadap pelanggaran pelanggaran lalu lintas dipolres manggelang (2019)*, dengan metode spesifikasi penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan masalah dari objek yang diteliti serta faktor yang mempengaruhi.³

Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa efektifitas aplikasi elektronik tilang dalam melakukan pembayaran dan penindakan dalam pelanggaran berlalu lintas dimanggelang terlihat belum efektif.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1.	Asri Feronika	2018	Skripsi: Implementasi pelayanan publik dalam	Hasil penelitian menunjukkan adanya

²Afifur Rahman, Implementasi kebijakan elektronik government melalui aplikasi elektronik bukti pelanggaran pada satlantas kepolisian kota medan,*Skripsi*, 2020.

³ Luftina Zunia Aprilia, Efektifitas penggunaan e-tilang Terhadap Pelanggaran Lalu Lintas Di Polres Manggelang, *jurnal komunikasi Hukum*, No.5,vol. 2, 2019.

	Simamora		<p>pengurusan elektronik tilang (<i>E-tilang</i>) disatukan polisi lalu lintas (satlantas)kepolisian resort kota besar medan.</p>	<p>kendala oleh jaringan yang lambat dan petugas yang belum kompeten sehingga belum berjalan dengan baik. Yang dilihat dari 6 variabel yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn, yakni : Standar dan Sasaran Kebijakan, Sumber Daya, Karakteristik Badan Pelaksana, Komunikasi, Llingkukan Ekonomi dan Sosial Politik, Sikap (Disposisi Pelaksana).</p>
2.	Afifur rahman	2020	<p>Skripsi: Implementasi kebijakan <i>electronic government</i> melalui aplikasi <i>electronic</i> bukti pelanggaran (<i>e-tilang</i>) pada satuan polisi lalu lintas kepolisian resort</p>	<p>Riset penelitian menunjukkan bahwa semua telah berjalan dengan maksimal dapat dari dilihat dari 4 variabel penting dari</p>

			kota besar medan.	proses implemtasi sebagaimana yang dikemukakan Edward III, Yakni:Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, Struktur Birokrasi.
3.	Lutfina zunia aprilia	2019	Efektifitas penggunaan elektronik tilang terhadap pelanggaran lalu lintas di polres mangelang	Hasil riset penelitian menunjukkan bahwa dalam efektivitas aplikasi elektronik tilang dalam pembayaran denda pelanggaran lalu lintas di Polres Magelang masih belum cukup efektif.

Adapun pada penelitian ini, penulis akan membahas bagaimana pelayanan penerapan sistem elektronik tilang dalam meningkatkan pelayanan publik satlantas kepolisian resort kota padang. sehingga pelayanan yang diberika dapat memnuhi kebutuhan masyarakat.

1.2 Landasan Teori

1.2.1 Pelayanan publik

A. Pengertian pelayanan Publik

pelayanan publik merupakan produk yang diterima oleh pengguna serta warga luas sebagai produk yang efektif dan efisien. Pelayanan publik adalah pelayanan yang dirancang guna pemenuhan kebutuhan warga negara yang membutuhkan. Layanan ini dilakukan oleh organisasi besar dengan berbagai aktifitas dan prosedur.⁴

Menurut sinambela, bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian kebutuhan warga atau melayani keperluan warga dengan penyelenggara pelayanan publik. Suatu pemerintahan didirikan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan warga atau masyarakat. Pada hakekatnya pemerintahan harusnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, oleh sebab itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu yang harus dipenuhi oleh pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik (birokrasi).⁵

Sementara itu menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa serta pelayanan lain yang disediakan oleh penyedia jasa.

⁴Agus dwiyanto, *Mewujudkan Good Government melalui pelayanan Publik*”, UGM, 2017, hal 136.

⁵ Poltak lijan sinambela, Dkk, *Reformasi pelayanan publik: teori, kebijakan dan implementasi*, (jakarta: PT.Bumi Aksara, 2011), hlm.5.

Selanjutnya, adopsi dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik merupakan suatu aktifitas atau kegiatan yang dilakukan penyelenggara layanan publik dalam konteks memenuhi kebutuhan penerima layanan, serta pelaksana dari tatanan perundang-undangan. Layanan publik yang diberikan dapat diterima oleh setiap individu, masyarakat luas, instansi pemerintah dan organisasi yang berbadan hukum yang sesuai dengan regulasi atau aturan dasar yang diterapkan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat luas.⁶

B. Penyelenggara Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudrajat, dalam penyelenggaraan pelayanan publik penting untuk memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik, adapun prinsip pelayanan publik ialah antara lain:⁷

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan dalam hal ini berarti standar pelayanan publik yang menunjukkan prosedur yang sederhana, mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan maupun bagi masyarakat.

2. Kejelasan Memuat Tentang :

a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

⁶ Ilham Cindekia, Dkk., 2000, *Implementasi Mekanisme Komplain terhadap Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat*, (Jakarta : Pustaka dan Access), 2007, Hal 2.

⁷ Ridwan Juniarso dan Sodik Sudrajat Ahmad, *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Publik*, (Bandung : Nuansa, 2009).

b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/sengketa dalam melaksanakan pelayanan publik.

c. Rincian biaya pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

3. Kepastian waktu

Dalam hal ini berarti standar pelayanan publik yang menunjukkan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Akurasi ialah berarti penyediaan dalam hal ini berarti pemberian informasi produk pelayanan publik diterima dengan tepat dan sah.

5. Keamanan

penyelenggara dalam proses pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan atau pejabat penanggung jawab konsisten atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya peralatan kerja yang mendukung dan memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

Yang dimaksud ialah tempat lokasi dan sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan mampu dalam pemanfaatan Teknologi komunikasi dan informastika.

9. Kedisiplinan kesopanan dan keramahan

Dalam memberikan pelayanan penyelenggara pelayanan publik dalam pemberi layanan haruslah memiliki sikap sopan, disiplin, santun dan ramah serta iklas dalam memberikan pelayanan.

10. Kenyamaan

Dalam pelayanan publik sudah seharusnya memberikan proses dengan fasilitas pendukung.

Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik ini dilaksanakan oleh penyelenggara Negara/pemerintah, lembaga independen yang dibentuk pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah.

Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda.⁸ menyatakan bahwa bentuk pelayanan publik dibagi menjadi tiga jenis yaitu :

1. Layanan dengan lisan

Layanan ini dilakukan oleh pegawai dibidang hubungan masyarakat, bidang informasi, dan bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapa saja yang membutuhkan.

Agar layanan ini berhasil sesuai dengan harapan, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan:

- a. Memahami hal-hal yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan terhadap sesuatu yang perlu dengan lancar, singkat, pada dan jelas.
- c. Bersikap sopan, santun, dan ramah.

2. Layanan dengan Tulisan

Layanan ini merupakan bentuk layanan paling menonjol dalam implementasi tugas, tidak hanya dari aspek jumlah tetapi juga dari aspek peranannya. Sesungguhnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama untuk layanan jarak jauh karena faktor biaya.

Layanan ini terbagi dalam dua bagian yaitu:

- a. Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya ditujukan kepada orang-orang berkepentingan supaya memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi.

⁸ Moenir A.S, *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*, (jakarta : Bina Askara ,2008)

- b. Layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan.
3. Layanan dalam bentuk perbuatan

Adapun layanan ini sering terkombinasi dengan layanan lisan, sebab hubungan lisan terbanyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya diperbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan pokok orang berkepentingan adalah perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

C. Asas Pelayanan Publik

Mengenai asas pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan, adapun menurut Ridwan dan Sudrajat (2009 :20), beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, yakni:⁹

- a. Transparansi :

Dalam memberikan layanan penyelenggara harus memiliki sifat terbuka dan mudah dimengerti serta dapat diakses oleh mereka yang membutuhkan.

- b. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan suatu pelayanan yang harus sesuai dengan ketentuan Undang-Undang dan dapat di pertanggung jawabkan.

- c. Kondisional

⁹ Ridwan, sudrajat, Op.Cit

Adapun dalam memberikan Pelayanan publik harus efektif dan efisien

d. Partisipasi

Memberikan kesempatan kepada masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Kesamaan hak merupakan tindakan tidak melakukan diskriminatif dalam pemberian pelayanan publik seperti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial, dan ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Dalam memberikan pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan dan memperhatikan aspek keadilan dengan penyedia dan penerima pelayanan publik.

D. Standar Pelayanan Publik

Dalam melakukan pelayanan harus ada standar pelayanan untuk memberikan rasa aman bagi penyelenggara pelayanan dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta sarana bagi masyarakat penerima layanan untuk memantau kinerja pemerintah. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dan dipatuhi oleh penyelenggara pelayanan dan penerima

elayanan dan juga sebagai alat kontrol masyarakat sebagai penerima pelayanan atas kinerja pemerintah.

Oleh sebab itu, menurut ridwan dan sudrajat (2009:103) standar pelayanan publik seharusnya memiliki standar pelayanan dan diumumkan sebagai jaminan untuk meyakinkan penerima layanan. Menurut ridwan dan sudrajat (2009:103), standar pelayanan merupakan ukuran yang harus ditetapkan dalam pemberian yang harus di patuhi oleh penyelenggara pelayanan serta penerima layanan.

Adapun standar pelayanan pelayanan antara lainn yakni :¹⁰

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang telah ditetapkan bagi bagi penerima dan pemberi pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu Penyelesaian yang telah di tetapkan sejak tahap pengajuan permohonan hingga sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang telah ditetapkan dalam proses pmeberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

¹⁰ Ibid

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan cepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dari yang dijabarkan diatas, bahwasanya standar pelayanan ialah tolak ukur yang dipakai untuk menyusun program perencanaan serta sebagai pedoman untuk penyelenggaraan pelayanan dalam memudahkan pegawai melakukan aktifitas pekerjaan, yang nantinya dijadikan penilaian kualitas pelayanan sehingga dapat berkontribusi positif dalam rangka pelayanan yang bermutu dan berkualitas, sebagaimana yang didasarkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Adapun penyusunan Standar pelayanan publik dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009, Adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:¹¹

1. Dasar hukum

¹¹Indonesia, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN//7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dasar hukum yang menjadi peraturan Perundang-undangan yang menjadi dasar.

2. Persyaratan

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengelolaan suatu jenis pelayanan baik teknis, mapupun admisntratif.

3. Sistem, mekanisme dan prosedur

Prosedur yang yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.

4. Jangka waktu penyelesaian

Waktu yang dibutuhkan untuk mneyelesaikan seluruh proses layanan untuk setiap jenis layanan.

5. Biaya/tarif

Imbalan yang dibebankan kepada penerima jasa pada saat beroperasi dan/atau memperoleh jasa dari pemasok, besarnya ditentukan berdasarkan antara penyelenggara dengan masyarakat.

6. Produk pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

7. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan

8. Kompetensi pelaksana

Kompetensi petugas pemberi layanan yang harus ditetapkan dengan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

9. Pengawasan internal

Merupakan aturan yang dilakukan oleh kepala unit kerja atau atasan.

10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Prosedur untuk pelaksanaan pengamanan dan tindak lanjut.

11. Jumlah pelaksana

Kesediaan penerapan berdasarkan beban kerja.

12. Jaminan pelayanan

Ini memastikan bahwa layanan dilakukan sesuai pada standar layanan.

13. Jaminan pelayanan dan keselamatan berupa komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas bahaya dan resiko keragu-raguan dan

14. Mengevaluasi kinerja evaluator untuk mengetahui seberapa baik kinerja kegiatan telah sesuai dengan standar pelayanan.

Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya standar dalam penyelenggaraan pelayanan diharapkan mampu memberikan pelayanan dan proses berdasarkan kebutuhan yang

memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut.

E. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah, Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.¹²

Berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan penerima (masyarakat) pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan syarat yang telah ditentukan.

1.2.2 Electronic government (*e-government*)

Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang semakin berkembang sehingga data, informasi dengan sangat cepat dapat disebarkan keseluruhan lapisan masyarakat. Sehingga perkembangan teknologi sangat

¹² Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), hal. 11.

mempengaruhi aspek pemerintahan. Yang ditekankan oleh pemerintah agar memperbaiki kinerja secara signifikan dengan cara memanfaatkan berbagai teknologi informasi yang ada.¹³

Menurut Iski Mediansyah dkk, *e-government* atau digital government merupakan sebuah teknologi yang berbentuk dari aplikasi dengan komponen-komponen infrastruktur teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh pemerintah untuk melakukan pelayanan publik dengan masyarakat luas yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi penyampaian layanan.¹⁴ Salah satu tujuan penerapan *e-government* ialah sebagai alternatif bagi reformasi birokrasi yang bertujuan agar pemerintah mampu memberikan pelayanan publik yang baik dan efisien dari tenaga, waktu serta biaya.

Menurut Indrajit mengatakan bahwa, *e-government* merupakan mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintahan dengan masyarakat serta pemangku kepentingan lainnya memanfaatkan teknologi informasi (khususnya internet) dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dikelola selama ini.¹⁵

Keuntungan penerapan konsep *e-government* bagi suatu negara adalah :¹⁶

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah dengan para pemanggunya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri).

¹³ Richardus eko indrajit, *Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, (APTIKOM, 2006), Hlm.9.

¹⁴ Iski meidiansyah, Darius Antoni dan Muhamad Akbar, peranan *e-government* dalam pelayanan publik kec.kota agung, *jurnal : bina Komputer*, Vol.1, Thn.2019.

¹⁵ R.E Indrajid, *E-Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Digital*, (Yogyakarta, 2002), hal.4.

¹⁶ Ibid, Hal.5

- b. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas administrasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep tata kelola perusahaan yang baik.
- c. Secara signifikan mengurangi total biaya administrasi, relasional dan interaksi yang dilakukan oleh pemerintah dan pemangku kepentingannya untuk operasi sehari-hari.
- d. Memberikan peluang kepada pemerintah untuk menghasilkan aliran pendapat baru melalui interaksinya dengan pemangku kepentingan.
- e. Menciptakan lingkungan komunitas baru yang merespon dengan cepat dan tepat berbagai permasalahan sesuai dengan perubahan dan trend global yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam merumuskan berbagai kebijakan publik secara adil dan demokratis.

Dengan demikian bahwasannya penerapan *e-government* dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dapat membantu pemerintah dalam menyediakan informasi secara luas dan meningkatkan produktifitas kualitas pelayanan, meningkatkan transparansi dan memperbaiki efisiensi pelayanan publik serta meningkatkan respon yang tanggap dan cepat terhadap masyarakat melalui pelayanan online.

1.2.3 Pelayanan Berbasis Elektronik (*e-servis*)

Internet merupakan komponen yang sangat penting pada sekarang ini dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat. Internet mampu menggantikan beberapa kegiatan administrasi yang bersifat konvensional dan menjabatangani interaksi antara pemberi layanan dengan penerima layanan. E-servis adalah bentuk pelayanan publik bersifat elektronik.

Salah satu defini *e-servis* menurut tiwana & balasubrama (2001) mengemukakan : *“we view e-services as internet-based aplications that fulfil service nedds by seamlessly bringing together distributed, specialized resources to enable complex (often real-time) transactions. Examples of e-services include suplay chain management, costumer relationship mnagement, accounting, order processing,resource management and other service that are electronically delivered through the internet* (kita melihat e-servis adalah aplikasi berbasis internet yang memenuhi kebutuhan layanan yang didistribusikan bersama tanpa sambungan sumber daya khusus yang kemungkinan kompleks, (real time) transaksi, contoh e-servis termasuk manajemen pasokan, manajemen hubungan pelanggan,akuntansi pemrosesan order, manajemen sumber daya dan layanan lainnya yang disampaikan secara elektronik melalui internet)¹⁷”.

Menurut rowley, definisi layanan elektronik adalah tindakan atau kinerja komersial yang pengirimnya dimediasi oleh tenologi informasi atau layanan elektronik.¹⁸

¹⁷ Ahmadani, Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pada Pelayanan Laporan Gangguan KAMTIBMAS Melalui KENTONGAN Online Polres Jember, *Skirpsi*, 2017, Hal. 33.

¹⁸ M.Denda,Zerika, Penerapan Electronic service Dalam Pngembangan Informasi DI kabupaten Kutai Kartanegara, *Jurnal ilmu Komunikasi*, Vol.1,2013, Hlm 345.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa *e-service* adalah layanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dengan layanan publik yang mengutamakan kepuasan sektor publik dengan menggunakan konsep layanan elektronik dalam pelayanan publik untuk memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien. Melalui internet atau alternatif lain seperti SMS, telepon, televisi, radio, internet atau situs web. dalam pelaksanaan pelayanan sistem elektronik tilang (*e-tilang*), negara dapat memberikan layanan yang efektif dan masyarakat yang diuntungkan, dimana sistem *e-tilang* ini pelanggar tidak perlu menghadari sidang di pengadilan.

1.2.4 Konsep *E-tilang*

Pelanggaran terhadap aturan atau peraturan akan diberikan sanksi. Sanksi dijatuhkan sebagai hukuman atas pelanggaran aturan atau tata tertib yang dilakukan oleh pelaku. aturan atau peraturan lalu lintas juga sering dilanggar oleh pengguna lalu lintas, sehingga sanksinya berupa denda. Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi tilang saat ini menggunakan sistem elektronik yang dikenal dengan sistem *e-tilang*.

Menurut Prastica Wibowo, mengatakan elektronik tilang merupakan proses yang menggunakan teknologi agar proses ticketing lebih efektif dan efisien, serta membantu kepolisian dalam pengelolaan administrasi. Pengguna pertama adalah departemen kepolisian dan yang kedua adalah kantor kejaksaan. Kedua belah pihak akan menggunakan tablet dengan sistem operasi Android. Di pihak kejaksaan, sistem tersebut akan berfungsi dalam bentuk website sebagai

pelaksana, seperti sidang manual. Melalui sistem elektronik tilang ini, pelanggar bisa membayar denda maksimal atas pasal yang dilanggar melalui BRI mereka.¹⁹

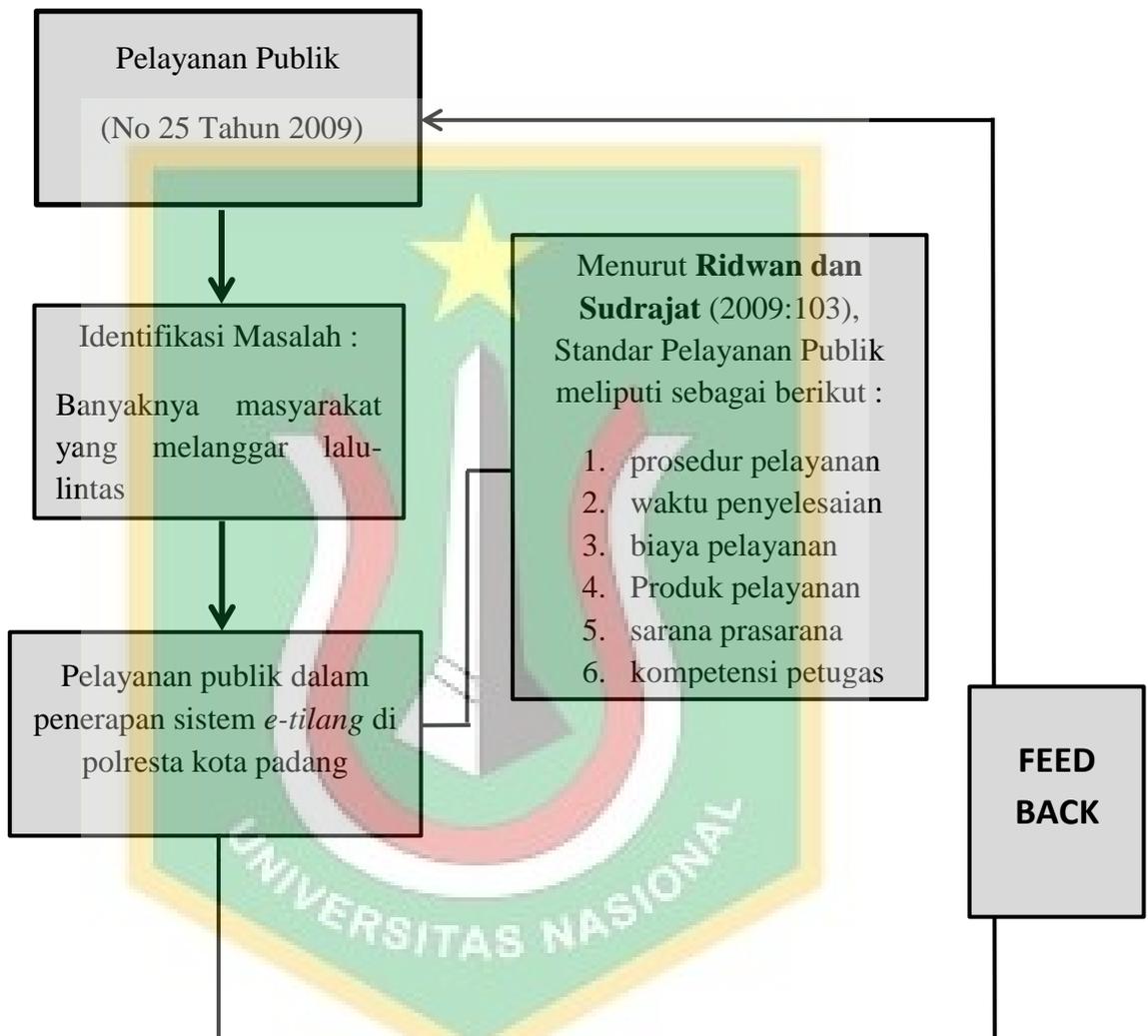
1.3 Kerangka Berpikir

Kerangka e-tilang merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Fokus peneliti pada penelitian ini adalah pelayanan penerapan sistem e-tilang disatlintas kepolisian resort kota padang.

Adapun penulis menuliskan kerangka berpikir dalam penelitian ini dengan identifikasi masalah banyaknya pelanggar lalu lintas yang terjadi di satlintas kepolisian resort kota padang. yang pada dasarnya kebutuhan pelayanan yang telah diupayakan oleh berbagai instansi pemerintah hanya tinggal bagaimana keberhasilan dari program tersebut apakah terus dikembangkan dan dimaksimalkan oleh Pemerintah melalui instansi terkait. Untuk mengetahui tercapainya pelayanan penerapan sistem e-tilang dalam meningkatkan pelayanan publik dapat dicapai melalui teori Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), Standar Pelayanan Publik meliputi sebagai berikut : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, Produk pelayanan, sarana prasarana, kompetensi petugas.

¹⁹ Op.Cit. 34

Kerangka Berpikir



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

Sumber: diolah oleh peneliti