# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Sejalan terhadap Arus Globalisasi yang memberi perkembanan teknologi informasi, dan berkomunikasi, menciptakan perkembangan keperluan warga kian mengalami perkembangan warga pastinya ingin layanan lebih Efisien, tepat dan bertransparan. Layanan Publik yang mempunyai kualitas ataupun dikatakan merupakan Layanan. Prima berarti layanan paling baik yang terpenuhi standarisasi kualitas layanan. Standarisasi pelayanan berarti tolok ukur yang dipakai untuk acuan pelaksanaan layanan maupun pedoman evaluasi kualitas layanan merupakan kewajiban beserta janjinya pelaksana layanan terhadap warga sebagai rangka layanan yang mempunyai kualitas baik, mudah, efektif, terukur, terjangkau.

Pelayanan Publik menurut Pandji Santosa adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintahan, pihak swasta beratasnamakan pemerintahan, dan juga pihak swasta terhadap warga, tanpa pembiayaan agar terpenuhi keperluan maupun kepentingan warga.[1] Maka dari itu, yang memberi layanan publik terhadap warga meluas tidak sekadar instansi pemerintahan, namun pula pihak swastanya. Layanan pubalik yang dilaksanakan instansi kepemerintahan mempunyai motif perpolitikan, sosial, yaitu melaksanakan tugas pokok dan mencarikan dukungan suara. Sementara, layanan publik oleh pihak swasta yang mempunyai motif perekonomian yaitu mencarikan laba.

Pada biasanya cara pemberian jasa pada publik (Warga) sekarang ini dicoba lewat kontak langsung antara fasilitator pelayanan layanan (Birokrasi Penguasa) dengan masyarakat warga. Nyatanya, kontak langsung semacam ini sudah banyak digunakan oleh para pelakon interaksi jasa khalayak itu dari pihak birokrasi (Donatur Layanan) ataupun dari pihak masyarakat warga (Akseptor Layanan).

[1] Panji Santoso. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. (Bandung: PT. Refika Aditama 2008). Hlm 2.

Praktek- praktek sejenis ini pastinya akan berakibat pula pada mutu jasa dengan cara biasa.

Penguasa diharapkan bisa menaikkan mutu jasa khalayak serta menaikkan kesertaan aktif dalam pemberian informasi untuk warga dan dituntut guna lebih Efisien. Perihal itu menimbulkan E-Government ataupun rezim berplatform Elektronik terus menjadi berfungsi bermakna dalam rezim dikala ini.

Pada bagian lain butuh dicoba inovasi dalam jasa publik, dengan terdapatnya jasa publik yang Efisien sehingga akan kurangi bayaran operasional penguasa. Menghasilkan Layanan Publik yang bermutu dengan bayaran kecil, penguasa Indonesia sudah menghasilkan kebijaksanaan serta Strategi Nasional pengembangan *Electronic Government* lewat Instruksi Kepala negara No 3 Tahun 2003 mengenai Kebijaksanaan serta Strategi Nasional pengembangan.[2] E-Government Indonesia ialah, penggunaan Teknologi Komunikasi serta Informasi dalam cara rezim yang bisa menaikkan kemampuan serta *Efektifitas* dan penajaan rezim dengan menggunakan Teknologi Informasi dengan cara maksimal. Teknologi Informasi membuat penguasa lebih percaya guna cara jasa pada warga lebih Efisien serta berdaya guna.

Sadjijono mengemukakan kalau Polisi merupakan alat ataupun Instansi penguasa yang terdapat dalam Negara.[3] sebutan kepolisian selaku alat serta pula guna polisi selaku alat, ialah sesuatu Instansi penguasa yang sistematis serta tertata dalam ketatanegaraan yang oleh hukum diberi kewajiban serta wewenang serta tanggung jawab guna menyelenggarakan Kepolisian.

Kepolisian Negeri Republik Indonesia (POLRI) selaku salah satu Instansi negeri dalam kondisi Administrasi Publik memiliki guna rezim Negeri di aspek jasa warga. Untuk jasa diberi pengaturan pada Hukum Nomor. 2 Tahun 2002 mengenai Kepolisian Negeri Republik Indonesia Pasal 2, 4, dan 5 yang isinya mempraktikkan kalau guna kepolisian merupakan salah ataupun guna rezim Negeri di aspek

[2] Diakses Melalui Website WWW.Peraturan.bpk.go.id pada Tanggal 7 Juni 2022
[3] Sadjijono. *Etika Profesi Hukum: Suatu Telah Filosofi Terhadap Konsep dan Implementasi Kode Etika Profesi POLRI*. (Yogyakarta: Laksbang Mediatama.2008). hlm 53.

perawatan keamanan serta kedisiplinan warga, penguatan hukum, proteksi, dukungan, serta jasa pada warga.[4]

Bersamaan terhadap kemajuan gairah warga, kesejagatan bumi serta desakan pembaruan Birokrasi Nasional, warga menurut Polri guna melakukan jasa Publik yang Akuntabilitas, bertanggung jawab, mengarah kepada jasa professional, tembus pandang, gampang, ekonomis, kilat serta tidak rumit. Tidak hanya itu warga pula memberi tuntutan terkait mutu jasa yang diserahkan oleh Polri.

Perkembangan teknologi informasi selaku akibat globalisasi itu digunakan oleh zona rezim spesialnya Kepolisian guna menciptakan serta menaikkan layanannya. Perihal ini diakibatkan oleh terus menjadi terpikat dengan ajuan dari (TIK) yang menjanjikan sesuatu hasil yang berdaya guna, Efisien, produktif serta tembus pandang. Di suatu bagian guna menciptakan rezim berplatform elektronik, yang diinginkan bisa menciptakan jasa pelayanan yang seimbang, tembus pandang, berdaya guna, serta khasiatnya dialami oleh seluruh warga.

Maka dari itu, Kapolri berupaya guna meningkatkan Pelayanan Publik berplatform IT lewat jasa Tilang *Elektronik* (e- Tilang) berplatform aplikasi. Tilang Elektronik yang lazim diucap e- Tilang ini merupakan digitalisasi cara menilang, melalui menggunakan teknologi diharapkan totalitas cara tilang jadi inovasi yang bisa menolong pihak Kepolisian di manajemen penindakan serta pembayaran kompensasi tindakan melanggar kemudian rute dan bisa lebih berdaya guna serta pula Efisien menolong pihak Kepolisian di Manajemen Administrasi. Aplikasi e-Tilang ini lebih mempermudah para pelanggarnya guna menuntaskan kasus hukum yang dihadapinya dengan pembaruan birokrasi yang Efisien dan kejelasan hukum kepada kompensasi tilang yang diperoleh oleh pelanggar. Perihal ini pula sebagai akibat kemajuan paradigma Administrasi Publik dalam mengestimasi perkembangan IT misalnya perkembangan elektronik berplatform internet. Terciptanya kebijaksanaan ini pergi dari beragamnya masalah yang terjalin dalam penguatan hukum hal beragam tindakan melanggar yang terjalin di lalu lintas mulai

[4] Diakses Melalui Website www. Peraturan.bpk.go.id Pada Tanggal 7 Juni 2022

dari bea liar, damai berlalu lintas, permasalahan konferensi tilang pada majelis hukum sampai Akuntabilitas dana kompensasi.

Konsep serta konkretisasi program dalam determinasi ini mencakup: determinasi tingkatan jasa yang di idamkan pada tiap ruas jalur serta belokan, usulan logistik serta pemasangan dan perawatan berbagai rambu kemudian rute marka jalur, perlengkapan donatur pertanda kemudian rute, serta perlengkapan otak serta pengaman pengguna jalur, usulan aktivitas ataupun Aksi guna kebutuhan kategorisasi usulan ataupun sosialisasi pada warga.

Perihal itu disebabkan sistem tilang yang dipakai sepanjang ini masih sifatnya manual. Bermacam golongan memperhitungkan kalau system Tilang buku petunjuk itu tidak membagikan akibat yang lumayan penting dalam bagan memencet nilai pelanggaran lalu lintas, dari informasi jumlah tindakan melanggar Lalu Lintas berbentuk Tilang Tahun 2019 tercatat 206. 256 pelanggar serta di 2020 terdaftar 930.983 pelanggar.

**Tabel 1.1: Tabel Jumlah Tilang Dan Teguran 2019-2020**

| No | Tahun | Jumlah Tilang dan Teguran |
|---|---|---|
| 1. | 2019 | 206.256 |
| 2. | 2020 | 930.983 |
| JUMLAH | | 1.137.239 |

*Sumber: Satlantas Polda Metro Jaya, 31 Agustus 2022*

Dari data diatas dapat dilihat bahwa masih banyak pelanggaran dalam hal berlalu lintas di Wilayah Hukum Polda Metro Jaya biasanya seperti tidak memakai helm, kecepatan yang melampaui batas, surat-surat yang tidak lengkap, boceng lebih dari dua, melawan arus, tidak menghidupkan lampu utama, dll. Sedangkan jenis pelanggaran dari kendaraan roda empat dan roda dua biasanya seperti muatan yang melebihi batas, surat-surat tidak lengkap, tidak memakai sabuk keselamatan, melawan arus, dll.

Data pelanggaran Lalu Lintas di Polres Metro Kota Depok berupa tilang dan teguran pada Tahun 2019 tercatat 2.600 pelanggaran dan pada tahun 2020 tercatat 7.200 pelanggaran.

**Tabel 1.2 Jumlah Tilang dan Teguran di Depok 2019-2020**

| No | Tahun | Jumlah Tilang dan Teguran di Kota Depok |
|---|---|---|
| 1 | 2019 | 2.600 |
| 2 | 2020 | 7.200 |
| | JUMLAH | 9.800 |

*Sumber: Satlantas Polres Metro Depok, 31 Agustus 2022*

Dari data diatas Kota Depok menjadi salah satu penyumbang tertinggi pelanggaran Lalu lintas (Lalin) di Wilayah Hukum Polda Metro Jaya. Pelanggaran marak terjadi pada jam sibuk kerja. Banyak pengendara roda dua yang lawan arus karena tidak mau melintas lebih jauh sehingga mereka memilih untuk lawan arus lalu lintas. Untuk Kawasan yang tinggi tingkat pelanggaran lawan arus antara lain di Jalan Raya Bogor, Kemudian di Jalan Nusantara dan sekitar Jalan Siliwangi.

Berikut Tabel Jumlah pelanggaran dari berbagai jenis macam pelanggaran yang terjadi di Kota Depok.

**Tabel 1.3: Data Pelanggaran Dari Macam-macam Jenis Pelanggaran**

| Tahun | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Kecepatan | Muatan | kelengkapan | Surat-surat | Sabuk kelematan | Marka rambu | Gunakan HP | Lain-lain |
| 2019 | 180 | 240 | 250 | 420 | 750 | 150 | 380 | 230 |
| 2020 | 1.200 | 1.340 | 1.400 | 1.500 | 800 | 2.500 | 230 | 830 |
| JUMLAH | 1.380 | 1.580 | 1.650 | 1.920 | 1.550 | 2.650 | 610 | 1.060 |

*Sumber: Satlantas Polres Kota Depok, 31 Agustus 2022*

Dari table diatas dapat dikatakan bahwa pemahaman mengenai ketertiban dalam hal berlalu lintas di Kota Depok itu sangat penting yaitu guna menjamin keamanan

dan keselamatan dalam berlalu lintas, untuk menegakan ketertiban dalam berlalulintas perlu adanya penilangan yang diberlakukan oleh petugas kepolisian Khususnya Satlantas Polres Metro Kota Depok. Hal ini dilakukan agar masyarakat Kota Depok lebih memperhatikan dan meningkatkan ketertibannya dalam berlalu lintas. Selain itu, untuk mendukung pelangsanannya perlu ditetapkan tilang berbasis elektronik agar memudahkan serta memberikan pelenyanan yang bagus bagi masyarakat khususnya.

Pada artikel 272 Hukum Nomor. 22 Tahun 2009 mengenai Kemudian Rute Jalur serta Angkutan Jalur dituturkan kalau guna mensupport aktivitas penindakan tindakan melanggar pada aspek kemudian rute serta angkutan jalan, bisa dipakai perlengkapan Elektronik.[5]

Kasus yang terjalin di Aplikasi e- Tilang ialah alat, infrastruktur yang belum mencukupi semacam masih terdapat sebagian aparat Kepolisian di alun- alun yang tidak melaksanakan e- Tilang pada pelanggar serta masih memakai tilang manual, sementara itu Aplikasi e- Tilang yang sudah diaplikasikan Polri telah lumayan bagus. Tetapi, belum bisa dijalani dengan cara maksimum oleh aparat di alun- alun sebab belum teratur cara penilangan dengan cara Aplikasi. Perihal ini malah akan menaikkan kesusahan cara Administrasi yang dimana sebagian aparat di alun- alun telah melaksanakan e- Tilang berplatform aplikasi serta pula masih terdapat aparat yang melaksanakan tilang manual itu yang sepatutnya melalui terdapatnya implementasi. Namun Penulis menjumpai fakta dilapangan bahwa terdapat masalah dalam penerapan program e-Tilang pada Satlantas Kota Depok.

**Pertama,** berdasarkan hasil observasi awal, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai program e-Tilang ini atau tidak sampainya informasi dan perkembangan teknologi dalam penerapan tilang. Lalu kurangnya sosialisasi tentang pengurusan dan penerapan Elektronik Tilang (e-Tilang).[6]

[5] Diakses Melalui Website www.Peraturan.bpk.go.id Pada Tanggal 8 Juni 2022
[6] Hasil Wawancara pada saat obsevasi awal penulis pada tanggal 5 agustus 2022

**Kedua,** sebagaimana informasi yang dipublikasikan situs resmi DPR RI, dari segi sarana dan prasarana dimana alat e-Tilang mencakup ponsel pintar serta harga pulsa masih dibebankan oleh anggota penyidik di lapangan. Itu kenapa beberapa petugas masih menggunakan tilang manual.[7]

**Ketiga,** berdasarkan informasi dari YLKI dalam laman berita online dari segi tempat pembayaran program e-Tilang sebaiknya bukan sekadar bank BRI saja namun multibank, bertujuan memberi kemudahan akses warga membayarkan denda tilangnya.[8]

**Keempat,** berdasarkan informasi yang dipublikasikan situs resmi DPR RI finansial pada penyelenggaraan program e-Tilang terdapat kelemahan maka menunjang kebijakan program e-Tilang harus terdapat penganggaran khusus[9].

e-Tilang yang tujuannya guna melaksanakan pangkasan birkorasi yang sejaih ini disebut rumit serta begitu lama jadi tidak diwujudkan.

Polres Metro Depok adalah Polres yang masuk kedalam wilayah hukum Polda Metro Jaya (Kepolisian Daerah Metropolitan Jakarta Raya). Kepolisian Daerah Metropolitan Jakarta Raya atau Polda Metro Jaya (dulu bernama Komando Daerah Kepolisian (Komdak atau Kodak) Metro Jaya dan Komdak VII/Jaya) adalah pelaksana tugas Kepolisian RI di wilayah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Polda Metro Jaya dipimpin oleh seorang kepala kepolisian daerah yang berpangkat bintang dua (Inspektur Jenderal Polisi). Polda Metro merupakan satu-satunya polda di Indonesia yang memiliki status A+ (A khusus) dikarenakan kedudukannya menjaga keamanan dan ketertiban ibu kota Negara Republik Indonesia (Jakarta).

Penggunaan kata Metropolitan didasarkan atas kota Jakarta sebagai kota metropolitan dan ibu kota Negara Republik Indonesia. Sehingga penamaan kepolisian di wilayah DKI Jakarta mulai dari tingkat Polda, Polres dan Polsek

[7] Diakses melalui website resmi www.berkas.dpr.go.id pada tanggal 21 januari 2022
[8] Diakses melalui website www.otomitif.kompas.com pada tanggal 22 januari 2022
[9] Diakses melalui website resmi www.berkas.dpr.go.id pada tanggal 21 januari 2022

menggunakan kata Metro. Polda Metro Jaya dipimpin oleh Irjen. Pol. Muhammad Fadil Imran, menggantikan posisi Irjen. Pol. Nana Sujana.

Berikut daftar Polres yang masuk kedalam wilayah hukum Polda Metro Jaya: Polres Metro Jakarta Pusat, Polres Metro Jakarta Utara, Polres Metro Jakarta Barat, Polres Metro Jakarta Selatan, Polres Metro Jakarta Timur, Polres Metro Tangerang Kota, Polres Metro Bekasi Kota, Polres Metro Bekasi, Polres Metro Depok, Polresta Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Polres Tangerang Selatan, Polres Kepulauan Seribu dan Polres Pelabuhan Tanjung Priok.

Melalui tindakan melanggar semacam di atas terkait mengatasi permasalahan kurang disiplinnya saat mengendarai. Pihak kepolisian kota depok mempraktikkan program e-Tilang yang membuat pihak yang melanggar wajib melunasi kompensasi lebih tinggi angkanya alhasil membuat warga lebih berjaga- jaga serta patuh untuk lalu lintas.

Bersumber pada riset lebih dahulu yang dicoba oleh Fadhel melalui skripsinya (2019: 93) melaporkan terdapat hambatan, antara lain warga yang belum mengenali e- tilang telah diaplikasikan di kota padang. Setelah itu kasus program e- Tilang berplatform *Closed Circuit Television* (Kamera pengaman) di Kab. Banyumas yang diawasi oleh Puspita (2018: 8) kalau aplikasi itu mempunyai hambatan ialah tidak terdapatnya integrasi informasi, lalu belum terdapat perjanjian diantara satlantas polres banyumas selaku pihak bertanggung jawab serta dinas perhubungan berlaku seperti pemegang alat serta prasarana.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada lalu lintas khususnya seperti pengendara yang tidak patuh lalu lintas dikaitkan dengan teknologi yang sudah dimiliki kota depok seperti CCTV yang terintegrasi ke dalam *Command Center* Kota Depok, Kota Depok dapat menambahkan system berbasis Teknologi dalam penindakan pengendara kendaraan bermotor yang melanggar lalu lintas di Kota Depok. Teknologi tersebut adalah sistem informasi E-Tilang.

Dengan adanya E-Tilang diinginkan semua proses menilang bisa lebih Efektif serta Eisien, dan menciptakan pihak kepolisian saat penegakan Lalu Lintas.

Manfaat disisi masyarakat bermanfaat memberikan kemudahan dalam membayar denda melalui bank dan oknum polisi, serta terdapat transparansi jenis pelanggaran dan waktu pelanggaran. Demikian menerapkan teknologi tersebut diharapkan permasalahan kemacetan yang diakibatkan pengendara yang tidak patuh akan lalu lintas dapat diminimalisir.

Melalui pemberlakuan e-tilang ini bisa berakibat dengan cara langsung kepada warga yang terkena tilang alhasil warga merasakan terlayani dengan cara Efektif serta menjauhi terbentuknya pemungutan liar oleh aparat di lapanganaplikasi e-Tilang masih sering menjumpai hambatan karena tidak seluruh area.

Perihal yang dituturkan tersebut periset ada ketertarikan guna melaksanakan riset mengenai Aplikasi e-Tilang Berbasis Aplikasi Pada Satuan Polisi Lalu Lintas Polres Metro Kota Depok yang akan lebih khususnya memandang gimana aplikasi e- Tilang itu dalam melaksanakan pengawasan kedisiplinan lalu lintas, maka begitu riset ini tertuju guna memandang bagaimanakah **Implementasi Electronic Government Melalui Aplikasi Bukti Pelanggaran (e-Tilang) Pada Satuan Polisi Lalu Lintas Polres Metro Kota Depok.** Berdasarkan urgensi penulis mengambil judul ini untuk mendalami implementasi satlantas dalam penerapan program e-Tilang dikarenakan system tilang berbasis elektronik merupakan hal yang penting di era kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi. Yang apabila berjalan Efektif dapat meningkatkan pelayanan Publik, maka studi seperti ini diharapkan mampu memperkaya gagasan dalam konteks penguatan program e-Tilang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bersumber pada penjelasan yang sudah dipaparkan pada hal-hal yang melatarbelakangi, sehingga yang menjadi pokok permasalahan di riset ini yakni: Bagaimana Implementasi Electronic Government Melalui Aplikasi Bukti Pelanggaran (e-Tilang) Pada Satuan Polisi Lalu Lintas Polres Metro Kota Depok.?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tiap penyelenggaraan riset yang diajukannya memiliki target dan juga tujuan yang ingin diraih. Ada pula yang jadi tujuan pada riset berikut yakni supaya memahami "Implementasi electronic Government melalui Aplikasi Bukti Pelanggaran (e-Tilang) pada satuan polisi lalu lintas Polres Metro Kota Depok."

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Praktis

   Diinginkan bisa memberi masukan kepada beragam pihak yang mempunyai kepentingan terutama Satuan Polisi Lalu Lintas Polres Metro Kota Depok untuk menaikan penerapan *Electronic Government* dengan Aplikasi e-Tilang.

2. Secara Akademis

   Diinginkan melalui riset berikut bisa memberi manfaatnya kepada pihak ataupun akademisi yang mempunyai kompetensi baik untuk mencari informasi ataupun untuk rujukan terkait penerapan *Electronic Government* dengan Aplikasi Bukti Pelanggaran (e-Tilang) pada Satuan Polisi Lalu Lintas Polres Metro Kota Depok.

3. Secara Teoritis

   Riset berikut diinginkan bisa melakukan pengembangan dan peningkatan khazanah keilmuan pada bidang Administrasi Publik terutama yang berhubungan terhadap penerapan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan serta memberikan arah dan cerminan modul yang tercantum dalam riset ini, penulis Menyusun riset ini dengan sistematika yang terdiri dari 5 bab, yaitu:

**A. BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bagian berikut penulis hendak menjabarkan hal-hal yang menyangkut hal yang melatarbelakangi kasus, pokok kasus, tujuan serta faedah riset, serta sistematika riset.

**B. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Di bagian berikut penulis hendak menguraikan teori serta konsep yang jadi landasan dari riset yang diambil dari beberapa literatur yang relevan dengan disertai serta riset tipe yang lain.

**C. BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Di bagian berikut penulis hendak menguraikan pendekatan riset, kategori riset, Metode pengumpulan informasi, metode pengecekan keabsahan informasi, serta analisis informasi lewat pengelolaan informasi serta interpretasi ataupun pemaknaan informasi.

**D. BAB IV PEMBAHASAN**

Di bab ini dijabarkan terkait ilustrasi universal penerapan electronic Government dengan Aplikasi Bukti Pelanggaran (e-Tilang) dalam satuan polisi lalu lintas polres metro kota depok.

**E. BAB V PENUTUP**

Di bab terakhir dijabarkan terkait simpulan melalui hasil riset yang dicoba serta anjuran yang bisa diimplementasikan buat peningkatan hasil riset yang sudah dilakukan.