BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam sub bab ini peneliti akan memaparkan tinjauan penelitian atas beberapa penelitian serta konsep yang mempunyai keterhubungan terhadap riset berikut. Perlu dijelaskan hasil riset terdahulunya agar diteliti dan dikaji. Riset itu yakni:

Pertama, Riset yang dilaksanakan Fadhel Raef Dato Muhammad, pada Tahun 2019 denganJjudul Penerapan e-Tilang Terhadap Pelanggaran Lalu Lintas di Kota Padang Fadhel permasalahan penelitian ini implementasi e-Tilang pada kota padang masih terdapat hambatan, dari antaranya berbagai warga masih belum memahami e-Tilang telah diimplementasikan di Kota Padang.

Tujuan penelitian adalah pertamanya yaitu instrumen hukum penyelenggaraan Implementasi ETLE ditaksir masih belum khusus mengaturkannya, kemudian penerapannya di lapangan telah berjalan diawali dari pemasangan 72 titik awal di beberapa belokan di Kota Bandung melalui hasil itu sepanjang setidaknya 1 tahun terdapat 80 ribu alat penilangan, lalu hambatan yang dialami oleh kepolisian ialah masih minimnya titik yang belum terpasang perlengkapan, jarak yang jauh, bila stnk telah dijual atau beralih tangan namun belum balik julukan, usaha nya ialah menaikkan basis Energi Kepolisian dalam melaksanakan program ini, akumulasi titik pemasangan perlengkapan tolong, berkolaborasi dengan kantor pos guna mempermudah pengiriman pesan serta memberi imbauan bila terjalin jual beli lekas baliknamakan pada owner yang sekarang.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Puspita dkk, pada Tahun 2018 dengan Judul Penerapan e-Tilang Berbasis CCTV (*Closed Circuit Television*) Di Kabupaten Banyumas permasalah riset belum terdapat kesepakatannya diantara

satlantas polres banyumas yang merupakan penanggung jawab serta dishub sebagai pemegang fasilitasnya.

Riset berikut mempergunakan teori Teknik Analisis data deskriptif dari data yang sudah dihimpun serta dilaksanakan dengan triangulasi yakni sebagai kombinasti metode penghimpunan data melalui kolaborasi berbagai metode penghimpunan data melalui informan serta riset yang merupakan instrumen. Riset berikut mempergunakan metode kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud guna memaknai gejala tentang subjek penelitian.

Ketiga, riset yang diselenggarakan oleh Erwin Chan Siregar saat 2018 berjudul "Penerapan Tilang Elektronik dalam meningkatkan kepercayaan publik oleh Satlantas Polres Banyumas" penelitian ini termasuk dalam klasifikasi yang menganalisa sesuatu kasus tindakan melanggar lalu lintas lewat informasi yang didapat melalui lapangan yang terpaut terhadap aplikasi e-Tilang kepada penanganan masalah pelanggaran hukum.

Riset ini tujuan Aplikasi system ini guna membagikan keringanan pada warga belum berhasil secara maksimum. Kepercayaan masyarakat kepada aplikasi e- tilang merujuk pada filosofi keyakinan publik dari Seok Eun Kim dengan cara biasa telah terealisasikan.

Table 2.1 perbandingan penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti/ Tahun Peneliti	Judul	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Fadhel Raef Dato Muhammad/2019	Penerapan e-Tilang Terhadap Pelanggaran Lalu Lintas di Kota Padang	- Mengunakan penelitian kualitatif - Membahas penerapan e-tilang terhadap pelanggar lalu lintas	- Objek penelitian berbeda - Teori yang digunakan.

2	Puspita/2018	Penerapan e-Tilang Berbasis CCTV (*Closed Circuit Television*) Di Kabupaten Banyumas	- Mengunakan penelitian kualitataif - Membahas tentang penerapan e-Tilang terhadap pelanggar lalu lintas	- Objek penelitian yang berbeda - Teori yang digunakan berbeda
3	Erwin chan siregar/2018	Penerapan Tilang Elektronik dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik oleh Satlantas Polres Banyumas	- Pendekatan kualitatif - Mendeskripsikan tentang e-Tilang - Pengumpulan data dengan wawancara, observasidan dokumentasi	- Objek penelitian yang berbeda - Perbedaan waktu penelitian mengkaji e-Tilang dalam meningkatkan kepercayaan publik

2.2 Implementasi

Penerapan merupakan sesuatu kegiatan yang berhubungan dengan penanganan sesuatu profesi dengan pemakaian alat (Perlengkapan) guna mendapatkan hasil. Bila berhubungan dengan kebijakan publik, sehingga aplikasi kebijaksanaan masyarakat atau publik bisa dimaksud sebagai kegiatan penanganan ataupun penerapan kebijaksanaan public yang sudah diresmikan dengan pemakaian alat (Perlengkapan) guna menggapai tujuan kebijaksanaan.

Bagi Nurdin Usman membagikan arti penerapan mengacu pada kegiatan, kelakuan, Aksi ataupun terdapatnya metode suatu nstru. Aplikasi bukan hanya

kegiatan, namun sesuatu aktivitas yang terencana serta guna menggapai tujuan aktivitas.[10]

Penafsiran penerapan diungkapkan oleh Wahab ialah Aplikasi merupakan Tindakan- tindakan yang dicoba oleh administratur, golongan rezim ataupun swasta yang ditunjukan kepada ketercapaian berbagai tujuan yang sudah digariskan dalam ketetapan kebijaksanaan. Aplikasi ialah Aksi guna menggapai tujuan yang sudah digariskannya pada ketetapan kebijaksanaan. Aksi itu dicoba baik oleh orang, administratur penguasa ataupun swasta.[11]

Lalu Dunn memberi istilah penerapan dengan lebih khususnya, menyebutkan dengan istilah penerapan kebijakan melalui buku yang judulnya "Analisis Kebijakan Publik. Menurutnya implementasi kebijakan (*policy implementation*)" yakni penyelenggaraan mengendalikan berbagai perbuatan kebijakan pada suatu rentang waktunya.[12]

Sementara berdasarkan Purwanto penerapan merupakan aktivitas guna membahas keluaran kebijaksanaan (*to deliver policy output*) yang dicoba oleh para implementor pada golongan target (sasaran group) sebagai usaha guna menciptakan tujuan kebijakan.[13]

Berdasarkan Mulyadi suatu implementasi berpacu kepada Tindakan yang diambil untuk mencapai suatu tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Tindakan ini menerjemahkan keputusan publik dalam pola operasional dan upaya untuk menghasilkan suatu perubahan yang sebelumnya telah ditentukan. Pada hakikatnya

---

[10] Nurdin Usman. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. (Jakarta: Grasindo,2002). Hlm 70
[11] Abdula Wahab, Solichim. *Analisis Kebijakan dari Fomulasi ke Implementasi Kebijakan Negara Edisi Kedua.* (Jakarta: Bumi Askara,2001). Hlm 63
[12] Dunn, Wilianm N. *Analisi Kebijakan Publik*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University press, 2003). Hlm 65
[13] Purwanto, Irwan Agus, Dyah Ratih Sulistyastuti. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia.* (Yogyakarta: Gava Media,2012). Hlm 21

implementasi adalah upaya untuk memahami apa yang seharusnya terjadi setelah program di Implementasikan.[14]

Kebijakan diinginkan timbul (*policy output*) bisa diterima serta digunakan secara baik oleh kelompok sasarannya maka pada rentang yang Panjang hasil kebijakan bisa direalisasikan.

2.2.1 Implementasi Kebijakan Publik

Studi penerapan kebijakan publik ialah upaya guna mengenali Tingkatan kesuksesan pada penerapan kebijakan publik dan beragam variabel yang memengaruhinya. Penerapan kebijakan ialah langkah yang genting dalam cara kebijakan publik. Sesuatu kebijakan ataupun program wajib diimplementasikan supaya memiliki akibat ataupun tujuan yang di idamkan. Implementasi kebijakan ditatap dalam penafsiran besar ialah perlengkapan Administrasi Publik yang mana aktor, kelompok, metode, Metode dan basis energi diorganisasikan dengan cara bersamaan guna melaksanakan kebijakan untuk mencapai akibat ataupun tujuannya yang diidamkan.

Van Meter dan Van Horn mendeskripsikan implementasi kebijakan sebagai Aksi dalam ketetapan lebih dahulu. Aksi ini melingkupi usaha- usaha guna mengganti ketetapan jadi Aksi operasional pada kurun waktu khusus ataupun sebagai rangka meneruskan beragam upaya guna menggapai pergantian besar serta kecil yang diresmikan oleh ketetapan kebijakannya.[15]

Setelah itu bagi Pressman implementasi dimaksud merupakan interaksi diantara kategorisasi tujuan terhadap berbagai saranan Aksi dalam menggapai tujuannya itu, ataupun kemampuan mengaitkan pada ikatan kausal diantara yang di idamkan dengan metode guna meraihnya.[16]

---

[14] Mulyadi, Deddy. *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. (Bandung: Alfabeta,2015). Hlm 12

[15] Winarno, Budi. *Teori dan Proses Kebijakan Publik.* (Yogyakarta: Media Pessindo,2002). Hlm 102

[16] Tangkilin Hessel Nogi S. *Kebijakan Publik Yang Membumi, Konsep, Strategi dan Kasus.* (Yogyakarta: Lukman Offset dan YAPPI, 2003). Hlm 17

Bardach dalam Agustino penerapan kebijakan merupakan lumayan guna membuat suatu program serta kebijakan biasa yang agaknya baik di atas lembaran. Lebih kompleksnya lagi menentukan perumusan saat perkata serta slogan- slogan yang kedengarannya mengasyikkan untuk telinga para atasan serta para pemilih yang mendengarkannya, serta lebih susah lagi guna melakukannya pada wujud yang memberi kepuasan individu.[17]

Kompleksitas implementasi tidak sekadar diarahkan oleh beragam aktor ataupun bagian kelompok yang ikut serta, namun pula disebabkan cara penerapan diberi pengaruh dari beragam variabel yang kompleks, baik variabel orang ataupun variabel organisasional yang silih mempengaruhi satu dan yang lain. Berbagai penjelasannya di atas, bisa disimpulkan kalau penerapan kebijakan tidak bisa diawali saat sebelum tujuan serta target diresmikan ataupun diidentifikasikannya oleh ketetapan kebijakan.

Implementasi melingkupi cara aktivitas yang dicoba oleh bermacam aktor alhasil pada kesimpulannya bisa memperoleh sesuatu hasil yang cocok terhadap tujuan ataupun target kebijakannya tersebut, sehingga penerapan kebijakan public merupakan kegiatan ataupun susunan aktivitas dalam menggapai tujuan serta target program yang sudah dievaluasi dengan ketetapan kebijakan lebih dahulu guna setelah itu diformulasikan Balik supaya bisa diselenggarakan pada susunan kebijakannya untuk kurangi permasalahan yang mencuat lebih dahulu.

Dunn dalam (solichim, 2012) mengatakan sebutan kebijakan publik melalui bukunya yang bertajuk Analisa Kebijakan Publik, yakni:

"kebijakan publik (*public policy*) adalah pola ketergantungan yang komplek dari pilihan-pilihan kolektif yang saling tergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah". Definisi kebijakan publik tersebut yakni seluruh perbuatan pemerintahan baik yang dilaksanakan dan juga tidak mengacu pada keputusannya itu berawal dari opsi

[17] Agustino, Leo. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. (Bandung: Alfabeta,2006). Hlm 54

kolektivitas yang memiliki keterhubungan antarsatu dan yang lain serta diciptakan oleh kelembagaan yang mempunyai kewenangan.[18]

Syafie melalui bukunya yang mempunyai judul pengantar ilmu pemerintahan mengutip pendapat Harold Laswell, kebijakan adalah "tugas intelektual pembuatan keputusan meliputi penjelasan tujuan, penguraian kecenderungan, penganalisisan keadaan, proyeksi pengembangan dan penelitian, serta penilaian dan pemilihan kemungkinan" Laswell dalam Syafie,1992:54).[19] Bagi opini Laswell itu, kebijakan dimaknai merupakan kewajiban intelektual pembuatan ketetapan yang mencakup bermacam perihal ialah uraian hal tujuannya yang mau digapai dari sesuatu kebijakan yang sudah terbuat, pemaparan kecondongan guna memilah sebagian tujuan yang cocok terhadap kondisi, pengembangan akibat serta kemampuan kebijakan pada era mendatang, melaksanakan riset serta penilaian.

2.2.2 Model Implementasi Kebijakan

Proses implementasi kebijakan, terdapat sebagian bentuk yang dapat dipakai supaya suatu kebijakan bisa diselenggarakan secara pas serta hasilnya cocok dengan tujuan yang diformulasikan lebih dahulu. Ada pula beragam model penerapan kebijakan yang diungkapkan oleh sebagian pakar yakni:

A. Model Implementasi George C. Edward III

   Model ini diterapkan dengan cara (*bottom- up*) beraturan dari bawah menuju atas. Berikutnya Edward III (subarsono 2005: 56) mengemukakan sebagian 4 variabel yang pengaruhi penerapan kebijakan ialah komunikasi, basis energi, catatan serta bentuk birokrasi. Ke 4 variabel itu silih berkaitan satu dan yang lain ialah:[20]

   1. Komunikasi

      Kesuksesan penerapan kebijakan meminta supaya implementor mengenali apa yang wajib dicoba, hal yang jadi

[18] Wahab, Abdul, Solichim. Implementasi Kebijakan Publik. (Jakarta: Bumi Aksara, 2012).
[19] Syafie, Inu Kencana. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. (Jakarta: Pt Eresco,1992). Hlm 54
[20] Subarsono. *Analisis Kebijakan Publik*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2005). Hlm 56

tujuannya serta target kebijakan wajib dikirimkan pada golongan target (sasaran group) alhasil akan kurangi bias penerapan. Bila tujuan serta target sesuatu kebijakan tidak nyata ataupun apalagi tidak dikenal serupa sekali oleh golongan target, sehingga mungkin akan terjalin resistensi dari golongan targetnya.

2. Sumber Daya

   Meski isi kebijakan telah disampaikan dengan cara nyata serta tidak berubah-ubah, namun bila implementor kekurangan basis energi guna melakukan, implementasi tidak akan berjalan efisien. Basis energi guna melakukan, penerapan tidak akan berjalan efisien. Basis energi itu bisa berbentuk basis energi orang, ialah kompetensi implementor serta basis energi keuangan. Sumber daya yakni sangat berarti guna implementasi kebijakan supaya efisien, dengan tidak ada sumber daya energi kebijakan cuma bermukim di kertas jadi dokumennya saja.

3. Disposisi

   Disposis merupakan karakter serta karakter yang dipunyai oleh implementator, semacam komitmen, kejujurannya, watak demokratis. Bila implementator mempunyai catatan yang bagus, sehingga ia bisa melaksanakan kebijakannya secara baik semacam hal yang di idamkan oleh kreator kebijakan, sehingga cara penerapan kebijakan pula jadi tidak efisien.

4. Struktur Birokrasi

   Struktur birokrasi yang bekerja menerapkan kebijakan mempunyai akibat yang penting kepada penerapan kebijakan. Suatu hal dari pandangan bentuk yang berarti dari tiap kelompok merupakan terdapatnya metode pembedahan yang standar ialah standard operating procedures (SOP).

SOP jadi prinsip untuk tiap implementor dalam berperan. Bentuk kelompok yang sangat Jauh akan mengarah memperlemah pengontrolan serta memunculkan red- tape, ialah metode birokrasi yang kompleks serta lingkungan, ini pada gilirannya menimbulkan kegiatan kelompok tidak berfleksibel.

Penerapan kebijakan ini ialah berbagai perbuatan yang dicoba oleh penguasa guna mencarikan tujuan khusus yang sudah diresmikan dalam sesuatu ketetapan kebijakan. Maka dari itu, penguasa sudah membuat sesuatu Aksi implementasi kebijakan guna menggapai tujuan kedisiplinan dan kenyamanan sosial.

Sedangkan itu penerapan kebijakan dari Mazmanian serta Sabarier memutuskan sebagian Variabel yang bisa pengaruhi penerapan serta kemampuan kebijakannya. Sebagian Variabel itu merupakan yakni:[21]

1. Gampang ataupun sulitnya dikontrol permasalahan yang dikerjakan
2. Kemampuan kebijakan guna mensistemasikan cara penerapannya
3. Akibat langsung variabel perpolitikan kepada penyeimbang sokongan untuk tujuannya terdapat pada kebijakan.

Model penerapan kebijakan Edward III sudah diterangkan terkait 4 variabel yang memberi pengaruhnya kinerja kebijakan masyarakat.[22] sedangkan pemodelan penerapan kebijakan Mazmanian dan Sabatier mempunyai 3 variabel, melalui terdapatnya sumber terkait model penerapan Edward III, Mazmanian dan Sabatier penulis makin paham akan keseluruhannya variabel yang ditampilkan.[23]

B. Model Van Metter dan Van Horn

[21] Wahab, Abdul, Solichim. Implementasi Kebijakan Publik. (Jakarta: Bumi Aksara,2012). Hlm 117
[22] Ibid, Subarsono. Hlm 56
[23] Ibid, Hlm 117

Van Meter dan Van Horn sediakan pemodelan dasar yang mempunyai 6 variabel yang membuat jalinan diantara kebijakan serta pendapatan. Terdapat 6 variabel, bagi Van M serta Van Horn, pengaruhi kemampuan penerapan kebijakan public (sumber: *A conceptual Framework in: Administration and society v6*).

1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

   Kemampuan penerapan kebijakan bisa diukur tingkatan kesuksesannya bila serta cuma bila dimensi serta tujuan dari kebijakan memanglah realistis terhadap sosial kebudayaan yang ada di tingkat eksekutif kebijakan. Kala dimensi kebijakan ataupun tujuan kebijakan sangat sempurna (apalagi sangat utopis) guna diselenggarakan pada tingkat masyarakat, sehingga supaya susah memanglah mewujudkan kebijakan public sampai titik yang bisa dibilang sukses.

2. Sumber Daya

   Kesuksesan cara penerapan kebijakan amat terkait dari keterampilan menggunakan basis energi yang ada. Orang ialah basis energi yang terutama dalam memastikan cara implementasi. Tahap- tahap khusus dari totalitas cara penerapan memberi tuntutan terdapatnya basis energi orang yang bermutu cocok dengan profesi yang disyaratkannya oleh kebijakan yang sudah diresmikan. Namun Kala kompetensi serta daya dari beragam sumber energi itu nihil, sehingga kemampuan kebijakan publik amat susah guna diaplikasikan.

   Namun selain sumber daya manusia, Sumber Daya finansial serta sumber daya waktunya, ini sebab ingin tidak ingin Kala basis energi orang yang profesional serta berpengalaman sudah ada sebaliknya kucuran anggaran lewat perhitungan tidak ada, sehingga akan mencuat permasalahan guna mewujudkan hal yang akan ditujukan oleh tujuan kebijakannya. Begitu pula perihalnya dengan sumber daya waktunya. Dikala basis energi orang aktif bertugas serta

kucuran anggaran berlangsung secara baik, namun tertabrak pemicu ketidakberhasilan sesuatu penerapan kebijakan.

3. Karakteristik Agen Pelaksana

   Pusat atensi pada agen eksekutif mencakup kelompok resmi serta kelompok informal yang akan nampak pengimplementasian kebijakan public. Perihal ini amat berarti sebab kemampuan implementasi kebijakan (publik) akan amat banyak dipengaruhi oleh identitas yang pas dan sesuai dengan para agen penerapannya. Misalnya, implementasi kebijakan publik yang berupaya guna mengubah sikap orang dengan cara radikal, sehingga agen eksekutif projek itu haruslah berkarakteristik jelas, keras, serta kencang dalam melakukan ketentuan cocok dengan ganjaran hukum yang sudah diresmikan.

   Tidak hanya itu, jangkauan ataupun besar area implementasi kebijakan butuh pula diperhitungkan apabila akan memastikan agen eksekutif. Terus menjadi besar jangkauan implementasi kebijakan, sehingga sepatutnya terus menjadi besar pula agen yang dilibatkan.

4. Sikap/Kecenderungan (Disposisi) para pelaksana

   Tindakan penerimaan ataupun antipati dari (Agen) eksekutif hendak amat banyak pengaruhi kesuksesan ataupun tidaknya kemampuan aplikasi kebijaksanaan publik. Perihal ini amat bisa jadi terjalin oleh sebab kebijaksanaan yang dilaksanakan tidaklah hasil perumusan masyarakat setempat yang memahami benar perkara serta kasus yang mereka rasakan. Namun kebijaksanaan yang hendak implementor laksanakan merupakan kebijaksanaan dari atas (Maksimum Down) yang amat bisa jadi para pemilik keputusannya tidak sempat mengenali (apalagi tidak sanggup memegang) keinginan, kemauan, ataupun kasus yang masyarakat mau diselesaikan.

5. Komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana

Pengoordinasian ialah metode yang jitu pada aplikasi kebijaksanaan khalayak. Terus menjadi bagus koordinasi interaksi diantara beragam pihak yang ikut serta pada sesuatu cara aplikasi, sehingga asumsinya berbagai kekeliruan bisa amat kecil guna terjalin serta sedemikian itu pula kebalikannya.

6. Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik

   Perihal terakhir yang butuh pula dicermati untuk memperhitungkan kemampuan aplikasi publik pada sudut pandang yang diberikan oleh Van M serta Van Horn merupakan sepanjang mana area eksternal ikut mendesak kesuksesan kebijaksanaan publik yang sudah diresmikan. Area social, perekonomian, serta perpolitikan yang tidak mendukung bisa jadi bibit keladi dari kekalahan kemampuan aplikasi kebijaksanaan. Sebab itu, usaha guna menerapkan kebijaksanaan wajib pula mencermati situasi kondusif area eksternal.

Bersumber pada penjabaran berabgai model Aplikasi di atas, periset mengadopsikan bentuk aplikasi kebijaksanaan yang sudah dibesarkan Edward III, variabel- variabel yang ditawarkan dikira sangat pas guna menolong menanggapi kasus periset mengenai Aplikasi e- Government lewat program e- Tilang di Kota Depok. Lewat bentuk aplikasi Edward III, periset mau menguraikan gimana komunikasi diantara di tiap aspek saat koordinasi kebijaksanaan, tidak hanya itu dalam perihal ini periset pula mau memandang gimana basis energi orang, keuangan, serta prasarana yang amat pengaruhi kesuksesan program e- Tilang. Catatan yang gimana opini badan Kepolisian di aplikasi e- Tilang, dan guna mengenali apakah pihak satlantas memiliki bentuk yang nyata.

2.3 Pelayanan Publik

New Publik Service mempersepsikan kalau birokrasi merupakan orang serta wajib angkat tangan pada apapun suara orang, selama suara itu logis dengan cara normatif serta konstitusional. Seseorang arahan pada birokrasi tidaklah sekedar

insan ekonomi semacam yang dikatakan dalam filosofi *New* Khalayak Management, namun pula insan yang berukuran social, serta melaksanakan kewajiban selaku pelayan masyarakat.

layanan publik bisa dimaksud selaku penyedia pelayanan kebutuhan orang ataupun warga yang memiliki kebutuhan pada kelompok itu cocok dengan ketentuan utama serta aturan metode yang sudah diresmikan. Penguasa pada hakekatnya merupakan pemberian jasa pada warga, meningkatkan daya serta kreatifitasnya untuk menggapai tujuannya bersamaan. Jasa publik merupakan aktivitas ataupun susunan aktivitas dalam bagan pelampiasan keinginan jasa cocok dengan aturan UU untuk tiap masyarakat negeri serta masyarakat atas benda, pelayanan, serta jasa administratif yang diadakan oleh eksekutor jasa publik.

Pelayanan public menurut Roth yakni layanan publik berdefinisi merupakan pelayanan yang ada bagi warga, baik dari segi khusus dan juga general.[24]

Lalu berdasarkan Lewis memberi definisi layanan publik merupakan bisa memberi pelayanan dengan jujur serta mengelola sumber pendapatan dengan sesuai, bisa ada pertanggungjawaban terhadap masyarakat. Layanan publik secara adil serta bisa ada pertanggungjawaban menciptakan kepercayaan masyarakat.[25]

Maka begitu, jasa khalayak bisa dimaksud selaku penyedia pelayanan (melayani) kebutuhan orang ataupun warga yang memiliki kebutuhan pada kelompok itu cocok dengan ketentuan utama serta aturan metode yang sudah diresmikan. Sedangkan, situasi warga dikala ini sudah terjalin sesuatu kemajuan yang amat energik, tingkatan kehidupan warga yang terus menjadi bagus. Perihal ini berarti warga terus menjadi ada kesadaran mengenai hal yang jadi hak serta kewajiban selaku masyarakat di kehidupan bermasyarakat, berbangsa serta bernegara.

---

[24] Roth, Gabriel Joseph. *The Private Provision of Public Service in Developing County. (Washington DC: Oxford University Press,1926*). Hlm 1

[25] Lewis, Carol W, and Stuat C. Gilman. *The Ethies Challenge in Public Service: A Problem-solving Guide. (San Francisco: Jassey-Bass,2005).* Hlm 22

Warga terus menjadi berani guna melakukan pengajuan desakan, kemauan serta aspirasi pada penguasa. Warga terus menjadi kritis serta terus menjadi berani guna melaksanakan control kepada apa yang dicoba oleh pemerintahan.

2.3.1 Teori Kepatuhan

Sarwono berkata disiplin merupakan salah satu tipe akibat social dimana sesuatu golongan ataupun orang menaati serta mentaati permohonan pemegang daulat untuk guna melaksanakan aksi laris khusus. Ketetapan pula berkarakter patuh, patuh serta taat pada sesuatu perintah ataupun ketentuan. Wujud dari disiplin ialah tindakan taat orang atau golongan pada pemegang daulat atau kekuasaan.[26]

Bagi Rahmawati disiplin merupakan terdapatnya pergantian pada tindakan dan sikap seorang guna menjajaki perimintaan dari orang lain. Orang yang mau guna menjajaki serta angkat tangan pada perintah orang lain tercantum orang yang taat akan peraturan.[27]

Lalu berdasarkan Feldmen disiplin ialah orang mengganti aksi laris serta tindakan guna menjajaki perintah ataupun permohonan orang lain. Usaha orang dalam mengganti aksi lakunya sebab permohonan orang lain pula ialah wujud dari ketetapan. Tiap orang mempunyai tujuan ataupun alibi dari perilakunya yang taat pada perintah. Masyarakat negeri yang bagus ialah masyarakat negeri yang mau guna mentaati dan menaati hukum ataupun ketentuan di negaranya. Bersumber pada uraian filosofi di atas, disiplin ialah pergantian dari sikap serta tindakan orang yang diakibatkan terdapatnya permohonan guna taat serta angkat tangan kepada ketentuan.[28]

2.3.2 *Electronic Government* (e-Government)

Terminologi "e-Government" bisa dimaksud merupakan sekumpulan rancangan guna seluruh Aksi dalam zona khalayak (bagus di tingkatan penguasa pusat ataupun penguasa wilayah) yang mengaitkan teknologi data serta komunikasi dalam rangka mengoptimalisasikan cara jasa khalayak yang berdaya guna, tembus

---

[26] Sarwono S. W, Meinamo. *Psikologi Sosial*. (Jakarta: Salemba Humanika,2012).
[27] Rahmawati, A. D. *Kepatuhan Santri Terhadap Aturan di Pondok Pesantern Modern*. (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta,2015).
[28] Allan Feldman. *Human Development*. (New York: McGraw-Hill Companies,2010).

pandang serta efisien. Sebutan e- Government berkaitan dengan daya guna memakai ikatan antara penguasa serta warga. (Sumber: Jurnal Hambatan dan Tantangan dalam mewujudkan *Good Governance* melalui penerapan e-Government di Indonesia)

Kemajuan e- Government membuat teknologi data serta komunikasi sudah bawa akibat yang besar paling utama untuk kelompok penguasa. Kemajuan teknologi data ini sudah memforsir kelompok penguasa guna melaksanakan alih bentuk megah supaya senantiasa membagikan jasa terbaik pada warga. Pergantian tidak cuma pada produk layanan, namun pula di bentuk serta manajemen kelompok.

Penguasa saat ini lagi menerapkan sistem e-Government dalam berkomunikasi. Prinsip e-Government guna menaikkan mutu cara jasa dari Instansi rezim pada warga lewat jasa daring. Tidak hanya itu, lewat sistem e- Government, warga dapat turut mengendalikan profesi pemerintahan.

Tujuan dasarnya merupakan guna membagikan ketetapan yang paling baik pada konsumen pelayanan ataupun guna membagikan ketetapan maksimum. World Bank memandang e-Government ialah mengangkat dari kemajuan serta penggunaan teknologi perbankan sejagat. Mengembangkan e- Government bermaksud guna menaikkan kemampuan, daya guna, kejernihan serta akuntabilitas manajemen rezim yang memakai internet serta teknologi digital yang lain. (Sumber: Kajian Pemanfaatan dan Pengmbangan e-Government)

Berikutnya Indrajit mengemukakan e-Government merupakan upaya invensi atmosfer penajaan rezim yang cocok dengan obyektif Bersama (*shared goals*) dari beberapa komunitas yang bersangkutan.[29]

e- merupakan penajaan penguasa berplatform teknologi data guna menaikkan kemampuan rezim dalam hubungannya dengan warga mengarah good governance. (Sumber: Kajian Pemanfaatan dan pengembangan e-Government)

[29] Indrajit, Richardus Eko. *E-Government in Action*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2005). Hlm 5

e-Government dilaksanakan pada negara Indonesia alasannya yaitu sebab terdapatnya desakan, ialah kemauan warga supaya harapan mereka didengarkan, alhasil penguasa wajib menyediakan kesertaan serta perbincangan publik pada formulasi kebijaksanaan bangsa. (Sumber: *Journal of politic and Government Studies,8(02).*

Implementasi e-Government dikira merupakan pemecahan alhasil memercayakan pemakaian Teknologi data serta Komunikasi (TIK) merupakan strategi menaikkan kemampuan rezim untuk emmberi melayani warga.

Dari kesimpulan penafsiran di atas nyata kalau e- Government ialah penggunaan serta pemanfaatan teknologi komunikasi serta data dalam rangka menggapai tujuan antara lain: (1) menaikkan kemampuan rezim; (2) membagikan bermacam pelayanan jasa pada warga dengan cara lebih bagus; (3) membagikan akses data pada publik dengan cara besar; serta (4) menghasilkan penajaan rezim lebih bertanggung jawab serta kejernihan pada warga. (5) e- Government berfungsi guna berikan balasan atas pergantian area yang menuntut terdapatnya administrasi negeri yang lebih berdaya guna serta efisien, tembus pandang serta akuntabel.

Menajemen publik lebih dahulu sudah jadi sigma melalui birokrasi publik akan berganti jadi ada keterbukaan, berlebihan, bebas, serta berpartisipatif. Mengembangkan e- Government menciptakan keakraban serta interaksi ataupun keikutsertaan warga terus menjadi besar, besar serta kilat. Pola berinteraksi berganti dari *one stop service* jadi *non- stop service*.

Suatu ilustrasi yang bisa didapat seperti *Government to Citizens*(G- to- C) ialah Aplikasi e- Government yang sangat biasa, ialah dimana penguasa membuat serta mempraktikkan bermacam portofolio Teknologi data dengan tujuan penting guna membenarkan ikatan interaksi bersama warga (Orang), istilah lainnya tujuan penting dari diciptakan penerapan e- Government bertipe G- to- C merupakan guna mendekatkan penguasa bersama warga (Orang) lewat akses yang beraneka ragam supaya warga dengan gampang mampu menjangkau pemerintahan agar pelampiasan bermacam keinginan terkait pelayanan tiap hari.

Bagi Hardiyansyah terdapat 3 instrumen yang menimbulkan berartinya "e-Government" pada penciptaan warga jaringan (*Jaringan Society*):[30]

1. Electronic komunikasi diantara zona publik serta warga menyediakan wujud terkini kesertaan serta interaksi kedua hal itu. Durasi yang diperlukan jadi lebih pendek, selain itu wujud bisnis terkini ini bisa menimbulkan tingginya tingkatan uraian serta pendapatan warga kepada Aksi yang dilaksanakan oleh penguasa.
2. Cyberspace dalam jasa publik membolehkan menghapus bentuk birokrasi serta cara klasik jasa yang rumit. Tujuan realistisnya yang akan digapai lewat cyberspace merupakan kemampuan jasa serta pengiritan keuangan.
3. E- Government menyuguhkan pula beragam informasi lokal setempat. Pemakaian internet dalam sektor publik akan membolehkan daya pertandingan warga lokal dengan kemajuan gGobal serta garis besar.

2.3.3 e-Tilang

Seringkali didengarkan bila individu melawan aturan ataupun kebijakan teratur, sehingga orang itu akan dikenai ganjaran. Ganjaran diserahkan selaku ganjaran atas apa yang sudah dicoba seorang dalam perihal melakukan pelanggaran ketentuan ataupun aturan teratur.

Dalam lalu lintas para konsumen alat transportasi kerap kali melaksanakan tindakan melanggar atas ketentuan ataupun aturan teratur yang sudah diresmikan. Ganjaran yang diserahkan ialah berbentuk tilang. Bersamaan dengan perkembangan teknologi serta data saat ini tilang sudah memakai *System Electronic* yang lebih diketahui dengan program e- Tilang.

[30] Hardiyansyah. Kualitas Pelayanan Publik. (Yogyakarta: Gava Media, 2018). Hlm 118

e- Tilang ialah digitalisasi cara tilang, yang menggunakan teknologi diinginkan semua cara tilang akan lebih berdaya guna pula menolong pihak kepolisian di manajemen administrasi (Basis: Journal Analisa Aplikasi e- Tilang).

System ini diklasifikasikan pada 2 user, yang pertamanya ialah pihak kepolisian serta yang keduanya merupakan pihak kejaksaan. Untuk bagian kepolisian, system bisa berlangsung dalam operasi yang didesain guna fitur ponsel pintar (Android). Sebaliknya pelaksana semacam siding buku petunjuk. Lewat program e- Tilang ini, pelanggaran bisa melunasi kompensasi maksimum pada artikel yang dilanggar lewat bank.

Sehabis memperoleh pemberitahuan pembayaran kompensasi tilang. pihak yang melanggar bisa langsung membuktikan pada aparat kalau tilang telah terbayarkan serta pelanggar bisa meneruskan ekspedisi. Hal hasil tetapan konferensi tilang mengenai kompensasi yang wajib dibayar oleh pelanggar menunggukan penerapan siding. Dikala telah diresmikan oleh majelis hukum mengenai kompensasi tilang, pelanggar akan memperoleh pemberitahuan serta pengembalian kompensasi maksimum yang telah dibayarkan lewat perbankan.

2.4 Definisi Konsep

Konsep merupakan arti yang dipakai guna mendeskripsikan dengan cara abstrak peristiwa, kondisi golongan, ataupun orang yang jadi pusat atensi. Maka sebab itu, guna memperoleh Batas yang nyata dari tiap- tiap rancangan yang akan diawasi, sehingga pengarang mengungkapkan arti konsep dari riset, ialah:

1. Impelemntasi merupakan sesuatu susunan kegiatan dalam bagan mengantarkan kebijaksanaan pada warga, alhasil kebijaksanaan bisa bawa hasil begitu juga diinginkan.
2. E- Tilang ialah digitalisasi cara menilang yang menggunakan teknologi serta semua cara menilang bisa lebih berdaya guna pula dalam manajemen administrasi.
3. E- Government merupakan penajaan rezim berplatform teknologi data guna menaikkan kemampuan rezim pada relasinya terhadap warga.

2.5 Kerangka Pemikiran

Dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengaduan berbasis online, maka dibutuhkan alat untuk mencapai keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, dibutuhkan implementasi yang tepat untuk melihat bagaimana penerapan e-Tilang di satuan kepolisian polres metro kota depok, maka penulis menggunakan teori Implementasi George C. Edward III yang terdiri dari:

- Implementasi Komunikasi
- Implementasi Sumber Daya
- Implementasi Disposisi atau Sikap
- Implementasi Struktur Birokrasi.

Berikut di bawah ini kerangka berpikir/pemikiran yang penulis susun:

UNIVERSITAS NASIONAL

Gambar 2.1
KERANGKA PEMIKIRAN

Indetifikasi masalah:

1. Kurangnya pemahaman masyarakat yang belum mengetahui program e-Tilang.
2. Terdapat kekurangan sanana dan prasarana yang menunjang petugas dalam menindak pelanggar.
3. Mekanisme pembayaran program e-Tilang yang tidak bisa di lakukan dengan multibank.
4. Segi finasial dalam menjalankan program e-Tilang mengalami kekurangan sehingga dalam mendukung kebijakan e-Tilang perlu adanya suatu anggaran khusus

Tujuan program e-Tilang:

Merujuk pada Undang-Undang No. 22 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Jalan dan Angkutan Jalan pada pasal 272, Undang-Undang no 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dan PERMA No 12 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Penyelesaian Perkara Pelanggaran Lalu Lintas. disebutkan bahwa untuk mendukung kegiatan penindakan pelanggaran di bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dapat di gunakan peralatan Elektronik.

Teori Implementasi kebijakan:

Menurut George C. Edward III (Subarsono 2005:56) mengemukakan 4 variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan yakni:

1. Komunikasi
2. Sumber daya
3. Disposisi
4. Struktur birokrasi

BERHASIL/TIDAK BERHASIL

Sumber: Olahan Peneliti,2022