

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam melakukan penelitian ini serta melihat perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu sebagai berikut:

Pertama, penelitian Agus Suhendryo (2019) dengan judul Implementasi E-Tilang Di Polres Tabalong. Peneliti menggunakan metode pendekatan deskriptif dengan teknik kualitatif. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-tilang di Polres Tabalong sudah terimplementasi dengan baik sehingga dapat disimpulkan bahwa implementasi e-tilang di Polres Tabalong cukup terimplementasi.¹³

Kedua, penelitian Annisa Asri Aprillia (2020) dengan judul Implementasi E-Tilang Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Oleh Satuan Lalu Lintas Polres Banyumas. Dengan metode penelitian yang digunakan pada penelitian tersebut adalah penelitian deskriptif kualitatif. Adapun hasil dari penelitian tersebut dapat disimpulkan E-Tilang sudah berjalan di Polres Banyumas,

¹³ Agus Suhendryo, Implementasi E-Tilang di Polres Tabalong, *Jurnal JAPB* : Vol. 2, No. 2, November 2019.

namun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal.¹⁴

Ketiga, penelitian Fierda Nuurany (2021) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Pada Layanan E-Tilang Surabaya. peneliti menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pada Layanan E-Tilang Surabaya sudah berjalan secara maksimal.¹⁵

Dari ketiga hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa efektifitas pelayanan elektronik tilang dalam melakukan pelayanan dan penindakan dalam pelanggaran berlalu lintas sudah berjalan dengan baik namun terdapat beberapa yang belum maksimal dengan hasil pelaksanaan di daerah Polres Banyumas.



¹⁴ Annisa Asri Aprillia, Implementasi E-Tilang Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Oleh Satuan Lalu Lintas Polres Banyumas, *Jurnal advances in Police Science Research Journal*,4(1),

¹⁵ Afifur Rahman, Implementasi kebijakan elektronik government melalui aplikasi elektronik bukti pelanggaran pada satlantas kepolisian kota medan, Skripsi, 2020

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1.	Agus Suhendryo	2019	Implementasi E-Tilang Di Polres Tabalong (Studi Proses Pembayaran Denda Tilang dengan E- Tilang)	Adapun hasil dengan penelitian tersebut dapat disimpulkan bagaimana implementasi e-tilang di Polres Tabalong (Studi pada proses pembayaran denda tilang dengan e-tilang). Dengan meneliti tentang sistem kerja e-tilang prosedur pembayaran e-tilang, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung dan sumber daya manusia yang mendukung terlaksananya e-tilang ini. Pembayaran e-tilang akan berjalan lancar, cepat dan mudah apabila didukung oleh fasilitas Sistem Informasi yang berbasis jaringan atau

				<p>website sehingga menjadi cepat dan mudah serta keterbukaan pelaksanaan proses tilang menjadi transparan di masyarakat.</p>
2.	Annisa Asri Aprillia	2020	Implementasi E-Tilang Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Oleh Satuan Lalu Lintas Polres Banyumas	<p>Adapun hasil dari penelitian tersebut dapat disimpulkan E-Tilang sudah berjalan di Polres Banyumas, namun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal. Pembayaran denda tilang menggunakan E-Tilang dengan tabel denda tilang akan lebih memudahkan masyarakat dibandingkan dengan tidak, karena E-Tilang dengan sistem titip denda prosesnya lebih rumit dan menyulitkan masyarakat.</p>

3.	Fierda Nurany	2021	Kualitas Pelayanan Publik Pada Layanan E- Tilang Surabaya	Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pada Layanan E-Tilang Surabaya secara umum sudah berjalan secara maksimal.
----	------------------	------	--	--

Adapun pada penelitian Skripsi ini, penulis akan membahas bagaimana pelayanan penerapan sistem elektronik tilang dalam meningkatkan pelayanan publik satlantas kepolisian Jakarta Selatan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 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.¹⁶

Menurut Sinambela (2011), 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).¹⁷

Sementara itu menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh petugas pemerintah untuk memberikan bantuan pada masyarakat dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan tertentu.¹⁸

¹⁶ Agus Dwiyanto. (2006). "Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik", Yogyakarta: Gajah Mada University Press, hal 136.

¹⁷ Poltak Lijan Sinambela, dkk. (2011). "Reformasi pelayanan publik: teori, kebijakan dan implementasi", (Jakarta: PT. Bumi Aksara), hal. 5.

¹⁸ Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, adopsi dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan publik merupakan suatu aktifitas atau kegiatan yang dilakukan penyelenggara layanan publik dalam konteks memenuhi kebutuhan penerima layanan, serta pelaksana dari tatanan perundang-undangan.¹⁹ 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 (Ilham Cindekia, 2007).²⁰

2.2.2 Penyelenggara Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (MENPAN RI) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik untuk memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik, adapun prinsip pelayanan publik ialah antara lain:²¹

a) Kesederhanaan

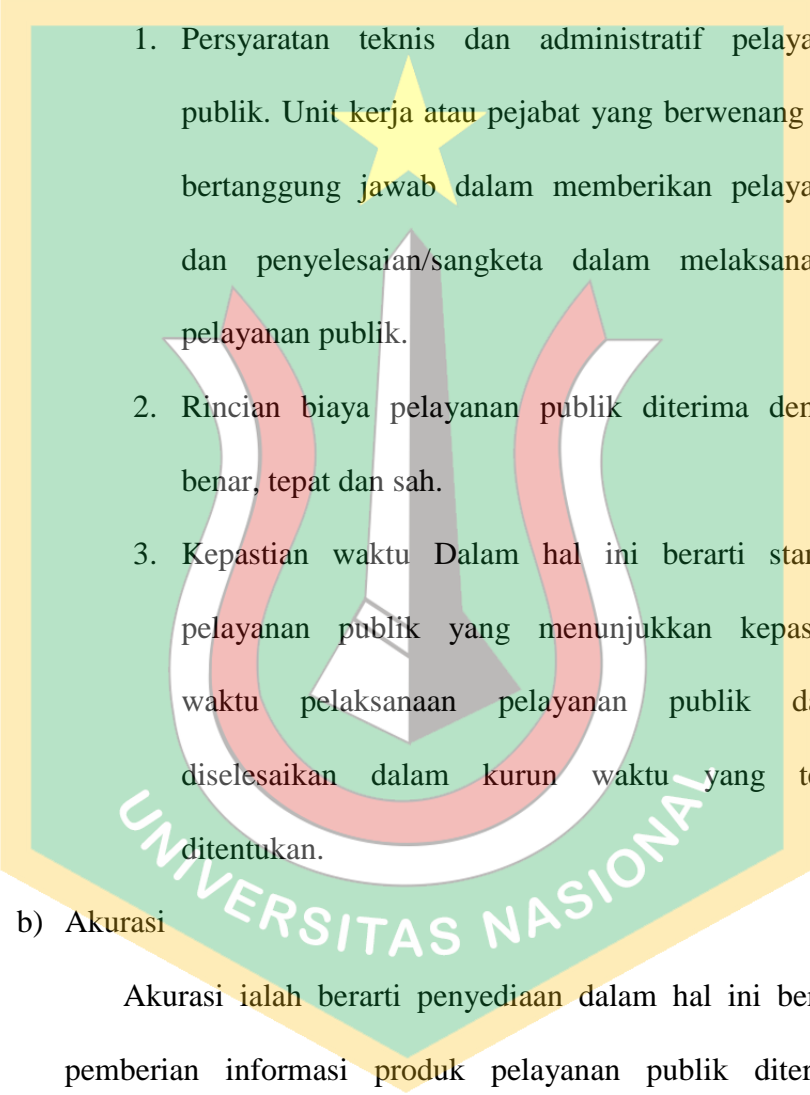
Kesederhanaan dalam hal ini berarti standar pelayanan

¹⁹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

²⁰ Ilham Cindekia, dkk. (2007). *Implementasi Mekanisme Komplain terhadap Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Jakarta : pattiro dan access), hal 2.

²¹ Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (MENPAN RI) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

publik yang menunjukkan prosedur yang sederhana, mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan maupun bagi masyarakat, kejelasan memuat tentang:

- 
1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/sengketa dalam melaksanakan pelayanan publik.
 2. 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.
- b) Akurasi

Akurasi ialah berarti penyediaan dalam hal ini berarti pemberian informasi produk pelayanan publik diterima dengan tepat dan sah. Keamanan penyelenggara dalam proses pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

c) Tanggung jawab

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

d) Kelengkapan sarana dan prasarana

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

e) Kemudahan akses

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

f) 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.

g) Kenyamanan

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. Pelayanan publik menurut Mahmudi (2010: 223-224) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi: (a) satuan kerja/satu organisasi kementerian; (b) departemen; (c) lembaga pemerintah non departemen; (d) kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya; sekretariat dewan (setwan), sekretariat negara (setneg); (e) badan usaha milik negara, (f) badan hukum negara, (g) badan usaha milik daerah; (h) instansi pemerintah lainnya; (i) baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.²²

Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. Moenir

²² Mahmudi. (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Kedua. Yogyakarta. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.

(2000: 190), menyatakan bahwa bentuk pelayanan publik dibagi menjadi tiga jenis yaitu:²³

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

b. 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 tulisan terbagi atas dua bagian yaitu:

- 1) Layanan berupa petunjuk, informan dan yang sejenisnya ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam

²³ Moenir. (2006). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

berurusan dengan instansi.

- 2) Layanan berupa berkas tulisan atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan.

c. Layanan Bentuk Perbuatan

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

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.

2.2.3 Asas Pelayanan Publik

Mengenai asas pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan, adapun menurut L.P. Sinambela, dalam bukunya “Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi” (2006:6).

Secara teoritis, tujuan pelayanan public pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:²⁴

- a. **Transparansi**, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipasi**, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan hak**, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

²⁴ Sinambela L.P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudarajat (2009: 20) setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:²⁵

1. Prosedur pelayanan, yakni yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
2. Waktu penyelesaian, yakni yang ditetapkan saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan biaya/tarif pelayanan, yakni termasuk rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pelayanan, yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan cepat berdasarkan pengetahuan,

²⁵ Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. (2019). "Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik". Bandung: Nuansa Cendekia, hal. 20.

keahlian, 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 sehinggadapat berkontribusi positif dalam rangka pelayanan yang bermutu dan berkualitas, sebagaimana yang didasarkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

2.2.5 Kualitas Pelayanan

Menurut Dwiyanto (2006: 144) kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi.²⁶ Sedangkan menurut Hardiansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut. Pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada perspektif pelanggan dimana mereka mengharapkan pelayanan yang terbaik dari pemberi layanan. Hal ini tentunya

²⁶ Dwiyanto, Op.Cit., hal. 144.

berkaitan dengan perbedaan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia.²⁷ Gaster (1995) mengatakan bahwa untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dari sudut pandang pengguna adalah membangun interaksi hubungan yang baik antara publik dan pemerintah sehingga pelayanan dapat diberikan dengan baik.²⁸

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.

2.2.6 Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik yang dirinci sebagai berikut menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2008: 7-8), yaitu:²⁹

1. Berwujud (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang

²⁷ Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Bina Media, hal. 140.

²⁸ Gaster, L. (1995). Quality in Public Services: Managers' Choice. Buckingham, Philadelphia: Open University Press.

²⁹ Sinambela, Op.Cit., hal. 7-8.

diberikan oleh pemberi pelayanan. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.

2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk

memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.

3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk

membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan atau Kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopan

santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*).

5. Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan

bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan

tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur

kinerja pelayanan public yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karna aparaturnya tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (Sinambela, 2011:8)

2.2.7 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 definisi *e-servis* menurut tiwana & balasubrama (2001) mengemukakan : *“we view e-services as internet-based applications that fulfil service needs by seamlessly bringing together distributed, specialized resources to enable complex*

(often real-time) transactions. Examples of e-services include supply chain management, customer relationship management, 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, *(realtime)* 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)".³⁰ Menurut rowley dalam Zerika (2013), definisi layanan elektronik adalah tindakan atau kinerja komersial yang pengirimnya dimediasi oleh teknologi informasi atau layanan elektronik.³¹

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa *e-servisce* 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

³⁰ Ahmadani, Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pada Pelayanan Laporan Gangguan KAMTIBMAS Melalui KENTONGAN Online Polres Jember, *Skirpsi*, 2017, Hal. 33.

³¹ M.Denda Zerika. (2013). "Penerapan Electronic service Dalam Pengembangan Informasi di Kabupaten Kutai Kartanegara", *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol.1, Hlm 345.

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 menghadiri sidang di pengadilan.

2.2.8 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. Dipihak kejaksaan, sistem tersebut akan berfungsi dalam bentuk website sebagai pelaksana, seperti

sidang manual. Melalui sistem elektronik tilang ini, pelanggan bisa membayar denda maksimal atas pasal yang dilanggar melalui BRI mereka.³²

2.3 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 disatlaskepolisian Polres Jakarta Selatan.

Adapun penulis menuliskan kerangka berpikir dalam penelitian ini dengan identifikasi masalah banyaknya pelanggaran lalu lintas yang terjadi di satlantas kepolisian resort kota Jakarta Selatan. 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 pelayanan penerapan sistem e-tilang dalam meningkatkan pelayanan publik dapat dicapai melalui dimensi-dimensi pokok kualitas pelayanan menurut

³² Rakhmadani, S. (2017). Analisis Penerapan E-Tilang Dalam Mewujudkan Good Governance Di Indonesia E-Ticketed. Prosiding SNaPP2017 Sosial, Ekonomi, Dan Humaniora, 663–671.

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11);

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

