



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PELAYANAN ELEKTRONIK TILANG (E-TILANG) DI  
KEPOLISIAN RESORT (POLRES) JAKARTA SELATAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi syarat demi mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu

Administrasi Publik (S.AP)

**Mochamad Nabil Idzan**

**193515516041**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**2023**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***ELECTRONIC TILANG SERVICES (E-TILANG) AT POLICE RESORT  
(POLRES) SOUTH JAKARTA***

***SKRIPSI***

*Submitted as one of the conditions for obtaining Bachelor's Degree in Public  
Administration (S.AP)*

**Mochamad Nabil Idzan**

**193515516041**

***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE***

***DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION***

***2023***



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : Mochamad Nabil Idzan  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516041  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pelayanan Elektronik Tilang(E-Tilang) Di  
Kepolisian Resort (Polres) Jakarta Selatan  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi  
Publik (S.AP)

Disetujui,  
Jakarta, Juli 2023

Dosen Pembimbing

Dekan

  
Drs. Didit Setiabudi, M.Si

  
Dr. Erna Ermawati Chotim M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Mochamad Nabil Idzan  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516038  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pelayanan Elektronik Tilang di Kepolisian  
Resort (POLRES) Jakarta Selatan  
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, Juli 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

*Didit Setiabudi*

*Mary Ismowati*

Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Dr. Mary Ismowati, M.Si

UNIVERSITAS NASIONAL



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Mochamad Nabil Idzan

NPM : 193515516041

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pelayanan Elektronik Tilang Di Kepolisian Resort (Polres)  
Jakarta Selatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

**Dewan Penguji**

Ketua Sidang : Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Penguji I : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si

Penguji II : Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 18 Agustus 2023

UNIVERSITAS NASIONAL



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mochamad Nabil Idzan

NPM : 193515516041

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pelayanan Elektronik Tilang(E-Tilang) Di Kepolisian  
Resort (Polres) Jakarta Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 29 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Mochamad Nabil Idzan

## ABSTRAK

Nama : Mochamad Nabil Idzan

NPM 193515516041

Judul Skripsi : Pelayanan Elektr onik Tilang Di Kepolisian Polres Jakarta Selatan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik *E-Traffic Ticketing (E-Tilang)* di Jakarta Selatan. Program *E-Tilang* ini dikeluarkan oleh Kejaksaan Negeri, karena banyaknya jumlah keluhan dari masyarakat mengenai sistem yang kurang efektif dan efisien. Oleh karena itu, aplikasi *E-traffic Ticketing (E-Tilang)* membantu masyarakat (pelaku) dalam membayar denda. Itu juga akan mempermudah pengelolaan data kasus pelanggaran lalu lintas bagi pihak kepolisian, Mahkamah Agung RI, dan Kejaksaan Agung RI. Penelitian ini menggunakan kualitatif metode penelitian dengan pendekatan deskriptif. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi terkait dalam administrasi tilang. Hasil menunjukkan bahwa pelayanan *e-tilang* sudah sesuai, baik dan menguntungkan bagi masyarakat Jakarta Selatan, terutama semangat masyarakat yang berpikir positif dan setuju dengan kebijakan ini, namun ada beberapa kesulitan yang dialami masyarakat akibat kurangnya sosialisasi dari pihak yang berwenang, namun solusinya ditemukan oleh pihak-pihak yang mengeluarkan pelayanan *e-tilang* ini agar masyarakat tidak kecewa.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Tiket Lalu Lintas Elektronik, E-Tilang.

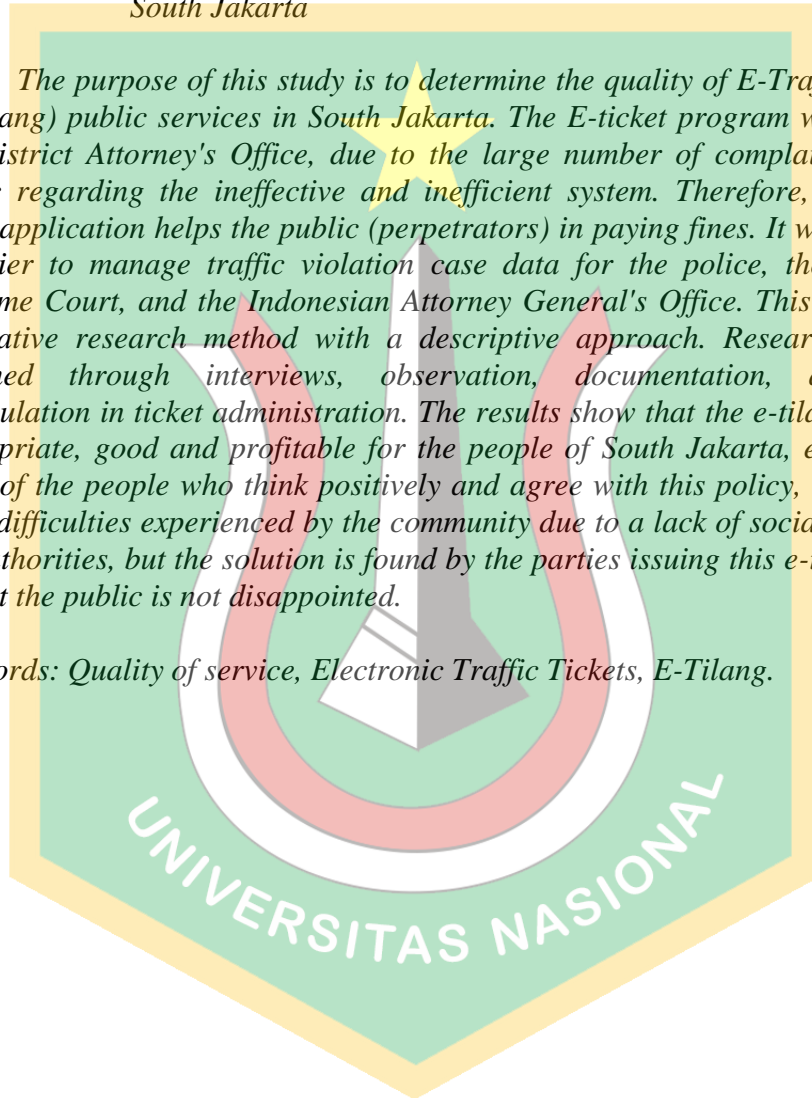


## ABSTRACT

*Name : Mochamad Nabil Idzan  
Major : Public Administration  
Thesis : Electronic Tilang Services (E-Tilang) At The Police, Police Of South Jakarta*

*The purpose of this study is to determine the quality of E-Traffic Ticketing (E-Tilang) public services in South Jakarta. The E-ticket program was issued by the District Attorney's Office, due to the large number of complaints from the public regarding the ineffective and inefficient system. Therefore, the e-traffic ticket application helps the public (perpetrators) in paying fines. It will also make it easier to manage traffic violation case data for the police, the Indonesian Supreme Court, and the Indonesian Attorney General's Office. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. Research data was obtained through interviews, observation, documentation, and related triangulation in ticket administration. The results show that the e-tilang service is appropriate, good and profitable for the people of South Jakarta, especially the spirit of the people who think positively and agree with this policy, but there are some difficulties experienced by the community due to a lack of socialization from the authorities, but the solution is found by the parties issuing this e-tilang service so that the public is not disappointed.*

*Keywords: Quality of service, Electronic Traffic Tickets, E-Tilang.*





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Allah S.W.T karena berkat karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Tujuan dari pembuatan skripsi ini sebagai memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik dari Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dalam penulisan ini bermula dari adanya masalah masyarakat banyak yang belum mengetahui tentang bagaimana pelayanan elektronik tilang.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan proposal skripsi ini akan sangat sulit apabila tanpa bantuan serta saran dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan II bidang kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi

Publik Universitas Nasional Jakarta dan selaku dosen ketua sidang saya.

6. Bapak Angga Sulaiman S.IP. M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta.

7. Bapak Drs. Didit Setiabudi, M.Si sebagai Dosen Pembimbing dan penguji

2 sidang skripsi saya. Yang telah menyediakan waktu, tenaga serta pikirannya untuk mengarahkan penulis dalam penulisan proposal skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta bimbingan selama proses penyusunan proposal skripsi. Semoga Allah SWT selalu memberikan kebaikan untuk Bapak dan keluarga.

8. Bapak Dr. Heru Dian Setiawan, ST.,M.Si. selaku penguji 1 saat sidang skripsi saya.

9. Terima kasih kepada Orang tua saya Bapak Dedi Karniadi dan Ibu Suryani, dan adik-adik saya Irgi Azkhal dan Edziani Aisyah Putri kepada peneliti yang telah memberikan doa serta dukungannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

10. Terima kasih kepada Astri dan Nike yang telah membantu serta memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Terima kasih kepada Nadia Salma yang telah memberikan semangat dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Teruntuk teman-teman seperbimbingan Arfah, Putri, Adit, Alfian. Terima kasih karena telah membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

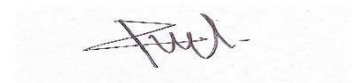
13. Teruntuk teman-teman seperjuangan skripsi khususnya Mahasiswa Administrasi Publik Angkatan 2019 yang saling memberikan dukungan satu sama lain dan telah memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

14. Terimakasih kepada Aipda Ainul Farid dan Brigadir Agung Panji Selaku Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Metro Jakarta Selatan yang telah membantu peneliti dalam melakukan pengumpulan data demi menyelesaikan penulisan skripsi ini.

15. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas motivasi, bantuan, saran dan kritik yang sangat bermanfaat bagi peneliti.

Dengan penuh kesadaran dan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materi yang disajikan. Maka dari itu penulis berharap akan ada tindak lanjut berupa saran dan kritik membangun setelah penyusunan skripsi ini agar dapat bermanfaat untuk semua.

Jakarta, 29 Juli 2023



Mochamad Nabil Idzan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR DOKUMENTASI</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Kerangka Teori.....	16
2.2.1 Pelayanan Publik.....	16
2.2.2 Penyelenggara Pelayanan Publik .....	18
2.2.3 Asas Pelayanan Publik .....	23
2.2.4 Standar Pelayanan Publik.....	25
2.2.5 Kualitas Pelayanan .....	26
2.2.6 Indikator Pelayanan Publik .....	27

2.2.7 Pelayanan Berbasis Elektronik (E-Servis) .....	29
2.2.8 Konsep E-Tilang .....	31
2.3 Kerangka Berpikir .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	34
3.2 Penentuan Informan .....	35
3.3 Sumber Data .....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	39
3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum Kepolisian Resort Jakarta Selatan .....	44
4.1.1 Visi Dan Misi Kepolisian Resort Jakarta Selatan .....	45
4.1.2 Tugas dan Fungsi Kepolisian Resort Jakarta Selatan .....	46
4.1.3 Struktur Organisasi Polres Jakarta Selatan .....	48
4.1.4 Aplikasi Cek <i>E-Tilang</i> Jakarta Selatan .....	48
4.1.5 Cara Cek e-Tilang Jakarta Selatan .....	49
4.1.6 Cara Melihat Biaya e-Tilang .....	50
4.1.7 Cara Melihat Denda e-Tilang .....	50
4.1.8 Cara Melakukan Pembayaran e-Tilang .....	51
4.1.9 Informasi Bagi Pelanggar E-Tilang Jakarta Selatan .....	53
4.1.10 Cara kerja Elektronik Tilang .....	54
4.2.1.1 Tangibles (Berwujud).....	58
4.2.1.2 Reliability (Keandalan) .....	65
4.2.1.3 Responsiveness (Ketanggapan).....	71
4.2.1.4 Assurance (Jaminan) .....	76
4.2.1.5 Empathy (Empati) .....	80
4.3.1 Pelayanan Elektronik Tilang Di Kepolisian Resort Jakarta Selatan	

4.3.1.1 Dimensi Tangible (Berwujud).....83  
 4.3.1.2 Dimensi Reliability (kehandalan).....85  
 4.3.1.3 Dimensi Responsiviness (Respon/ Ketanggapan).....86  
 4.3.1.4 Dimensi Assurance (Jaminan).....87  
 4.3.1.5 Dimensi Empathy (Empati).....88

**BAB V PENUTUP.....96**  
 5.1 Kesimpulan .....96  
 5.2 Saran.....96  
**DAFTAR PUSTAKA .....98**  
**LAMPIRAN.....100**  
**DOKUMENTASI.....113**  
**SURAT KETERANGAN HASIL PENELITIAN .....116**  
**HASIL TURNITIN .....117**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....118**



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3. 1 Informan Peneliti.....	366
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	443
Tabel 4.3.1 Hasil Observasi Penelitian.....	897



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Data Pelanggaran .....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	33
Gambar 4. 1 Kantor Kepolisian Resort Jakarta Selatan .....	44
Gambar 4. 2 Struktur Polres Jakarta Selatan.....	48





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara .....	100
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	102



## DAFTAR DOKUMENTASI

Foto Bersama Informan Petugas Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Jakarta Selatan .....	113
Foto Bersama Informan Petugas Tim Back Office Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Jakarta Selatan .....	113
Foto Bersama Informan Masyarakat Pengguna E-Tilang .....	114
Foto Bersama Informan Masyarakat Pengguna E-Tilang .....	114
Foto Bersama Informan Masyarakat Pengguna E-Tilang .....	145

