

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Suhendryo. (2009). "Implementasi E-Tilang di Polres Tabalong", Jurnal JAPB : Vol. 2, No. 2.
- Andrew R. Cecil. (2011). "Penegakan Hukum Lalu Lintas: Panduan Bagi Para Polisi dan Pengendara, Bandung: Nuansa, hal. 23.
- 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), January 2020 Indonesian National Police Academypp.209-280.
- Afifur Rahman, Implementasi Kebijakan Elektronik Government Melalui Aplikasi Elektronik Bukti Pelanggaran Pada Satlantas Kepolisian Kota Medan, Skripsi, 2020
- Agus Dwiyanto. (2006). "Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik", Yogyakarta: Gajah Mada University Press, hal 136.
- Gaster, L. (1995). Quality in Public Services: Managers' Choice. Buckingham, Philadelphia: Open University Press.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Bina Media, hal. 140.
- Ilham Cindekia, dkk. (2007). Implementasi Mekanisme Komplain terhadap Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat. Jakarta: Pattiro dan Access), hal 2.
- Sinambela L.P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Setiyanto, Gunarto, & Wahyuningsih, S. E. (2017). Efektivitas Penerapan Sanksi Denda E-Tilang Bagi Pelanggar Lalu Lintas
- Debby Ratna Daniel, dkk. (2018). "E-Traffic Operational Information System Based on Automatic Number Plate Recognition (ANPR) System as a Tool to Detect Traffic Violation and to Manage the Traffic Fines in Indonesia". JCAE Symposium 2018 – Journal of Contemporary Accounting and Economics Symposium 2018 on Special Session for Indonesian Study.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. (2019). "Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik". Bandung: Nuansa Cendekia, hal. 20.

- Rahadian IB dan Dian AK. (2011). "Program Aplikasi Berbasis Wap Untuk Peningkatkan Akuntabilitas Sistem Tiket Pelanggaran Tata Tertib Lalu Lintas di Wilayah Polres Majalengka. Jurnal Online ICT-STM IKMI, Vol. 1 No. 1, Edisi Juli 2011, hal. 43.
- Soerjono Soekanto. 2007. "Pokok-Pokok Sosiologi Hukum". Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hal. 110.
- I Made Untung Sunantara, dkk. (2021), "Fungsi Sosial Kepolisian Republik Indonesia" Gowa: Pusaka Almaida, hal. 5
- Mahmudi. (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Kedua. Yogyakarta. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, Prinsip-Prinsip Total Quality Service (Yogyakarta: Andi Offset, 2003),hal. 11.
- Ahmadani, Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pada Pelayanan Laporan Gangguan KAMTIBMAS Melalui KENTONGAN Online Polres Jember, Skirpsi, 2017, Hal. 33.
- Rakhmadani, S. (2017). Analisis Penerapan E-Tilang Dalam Mewujudkan Good Governance Di Indonesia E-Ticketed. Prosiding SNaPP2017 Sosial, Ekonomi, Dan Humaniora, 663–671.
- Moenir. (2006). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- M. Denda, Zerika. 2013). "Penerapan Electronic Service Dalam Pengembangan Informasi di Kabupaten Kutai Kartanegara", Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol.1, Hlm 345.
- Sugiyono. (2016). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D". Bandung:Alfabeta, hlm. 15.
- Sumardi Soeryabrata. (2005). "Metode Penelitian". Jakarta: Raja Grafindo, hal. 84.
- Sugiyono. (2019). "Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development/R&D)". Bandung: Alfabeta, hal. 222.
- Tilang Online, "Cek E-Tilang Jakarta Selatan" dalam <https://ceketilang.com/dki-jakarta/jakarta-selatan/> diakses pada 11 Juni 2023 Pukul 23.42.
- Kepolisian Republik Indonesia, dalam <https://itwasda.metro.polri.go.id/about/structure> diakses pada 11 Juni 2023.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Pasal 23 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di Jalan dan Penindakan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 12 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penyelesaian Perkara Pelanggaran Lalu Lintas.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ).

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Pasal 23 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di Jalan dan Penindakan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang Pasal 4 No. 2 Tahun 2002 (Lembaran Negara Tahun 2002 No. 2, tambahan Lembaran Nomor 4168). Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara.

Daftar Pertanyaan:

No.	Indikator	Pertanyaan Wawancara	
		Petugas Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Jakarta Selatan	Masyarakat
1.	Tangibles	Bagaimana penerapan dari perkembangan pelayanan e-tilang?	Bagaimana penggunaan e-Tilang dalam pelayanan?
		Bagaimana kesiapan Polres Jakarta Selatan dalam menerapkan pelayanan e-Tilang?	Bagaimana kemudahan yang diberikan dalam proses pelayanan?
		Bagaimana fasilitas bagi pengguna pada pelayanan e-tilang tersebut?	Bagaimana kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan?
2.	Reliability	Apakah ketepatan waktu pelayanan e-Tilang efisien dibandingkan dengan pelayanan tilang manual?	Bagaimana kecermatan petugas dalam melayani masyarakat?
		Bagaimana kemampuan pelayanan e-Tilang memberikan kemudahan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan?	Apakah sudah menggunakan standar pelayanan yang jelas selama proses pelayanan berlangsung?
		Bagaimana kepastian biaya pelayanan pada aplikasi e-Tilang?	Apakah penyelesaian pengurusan proses pada e-Tilang sudah sesuai SOP?
3.	Responsiveness	Apakah pelayanan e-Tilang memberikan kemudahan dan efisien terhadap masyarakat dalam mengurus pelanggaran lalu lintas?	Apakah petugas sudah melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang tepat?
		Bagaimana hasil pelayanan yang telah diberikan oleh Polres Jakarta Selatan?	Apakah masyarakat terdapat hambatan dalam melakukan proses pembayaran e-Tilang?
		Bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
4.	Assurance	Bagaimana pembagian tugas	Bagaimana kepastian

		tentang pelayanan e-Tilang?	biaya dalam pelayanan yang diberikan e-Tilang dalam melayani masyarakat?
		Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan e-Tilang?	Bagaimana jaminan legalitas dalam pelayanan yang diberikan pada e-Tilang dalam melayani masyarakat?
5.	Empati	Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya syarat prosedur dalam pelayanan e-Tilang?	Bagaimana tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?
			Bagaimana petugas menjelaskan prosedur yang ada pada pelayanan e-Tilang tersebut?
			Bagaimana petugas mendengarkan keluhan masyarakat yang terkena tilang tersebut?



Lampiran 2

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 1

Nama	Brigadir Agung Panji
Informan Penelitian	Petugas Satlantas Polres Jakarta Selatan
Tempat	Polres Metro Jakarta Selatan
Hari dan Tanggal	Senin, 10 Juli 2023
Waktu	11.00 WIB

Peneliti : Bagaimana penerapan dari perkembangan pelayanan e-tilang?

Informan : Perkembangan etle mobile sangat signifikan terhadap kenaikan pelanggaran lalu lintas.

Peneliti : Bagaimana kesiapan Polres Jakarta Selatan dalam menerapkan pelayanan e-Tilang?

Informan : Kesiapan kita sudah menyiapkan kendaraan mobile etle sejak bulan desember 2022 dengan mempersiapkan anggota yang sudah mengikuti pelatihan, untuk kesiapan operasional mobile etle yang akan berjalan.

Peneliti : Bagaimana fasilitas bagi pengguna pada pelayanan e-tilang tersebut?

Informan : Fasilitas mobile etle, mobile yang sudah di modifikasi dengan menggunakan kamera yang sudah standar untuk operasional kegiatan etle mobil, ruang pelayanan untuk melayani masyarakat jika mengalami kendala etle mobile secara online.

Peneliti : Apakah ketepatan waktu pelayanan e-Tilang efisien dibandingkan dengan pelayanan tilang manual?

Informan : Tilang etle lebih efisien karena masyarakat tidak perlu hadir saat melakukan pembayaran, lalu bisa membayar melalui pelayanan bank dan e-commerce. Sedangkan tilang manual harus tetap datang ke kejaksaan untuk mengambil barang bukti tersebut.

Peneliti : Bagaimana kemampuan pelayanan e-Tilang memberikan

- kemudahan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan?
- Informan : Pelayanan etle mobile mempermudah masyarakat karena kegiatan yang ada bisa melakukan konfirmasi pembayaran maupun sisa pengembalian secara online.
- Peneliti : Bagaimana kepastian biaya pelayanan pada aplikasi e-Tilang?
- Informan : Pada awal saat konfirmasi masyarakat akan dikenakan denda maksimal yang bersifat sementara sampai tanggal sidang yang telah ditentukan. Jika sudah memasuki tanggal sidang yang telah ditentukan masyarakat bisa mengambil sisa denda dari denda maksimal yang sudah dibayar setelah putusan hakim setelah tanggal sidang.
- Peneliti : Apakah pelayanan e-Tilang memberikan kemudahan dan efisien terhadap masyarakat dalam mengurus pelanggaran lalu lintas?
- Informan : Pelayanan etle mobile bisa memudahkan hasil kepada masyarakat yang terdampak terkena pelanggaran lalu lintas secara elektronik, mempermudah secara pembayaran dan lebih efisien.
- Peneliti : Bagaimana hasil pelayanan yang telah diberikan oleh Polres Jakarta Selatan?
- Informan : Melayani masyarakat secara humanis memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat agar masyarakat mendapatkan informasi yang jelas untuk perkara tilang yang mereka alami.
- Peneliti : Bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
- Informan : Petugas sudah melakukan uji coba terhadap pelayanan etle mobile, jadi sangat siap untuk melakukan pelanggaran lalu lintas secara elektronik.
- Peneliti : Bagaimana pembagian tugas tentang pelayanan e-Tilang?
- Informan : Ada 2 tim :
1. Tim mobile : menempatkan posisi mobile etle yang melakukan pelanggaran seperti jalur busway, lawan arah, dll.
 2. Tim back office : tim yang memilah pelanggaran memvalidasi bahwa gambar yang didapat melakukan pelanggaran atau tidak.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 2

Nama	Aipda Ainul Farid
Informan Penelitian	Petugas Satlantas Bagian Tim Operator Polres Jakarta Selatan
Tempat	Polres Metro Jakarta Selatan
Hari dan Tanggal	Senin, 10 Juli 2023
Waktu	11.45 WIB

Peneliti : Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan e-Tilang?

Informan : Hambatan yang dialami dalam etle mobile adalah gangguan dalam internet dan kamera mengalami gangguan.

Peneliti : Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya syarat prosedur dalam pelayanan e-Tilang?

Informan : Kepedulian pegawai terhadap masyarakat untuk memberikan informasi secara detail kami menyiapkan call center. Masyarakat bisa menghubungi kami bagi yang terdampak melanggar peraturan lalu lintas.

Peneliti : Bagaimana penerapan dari perkembangan pelayanan e-tilang?

Informan : Perkembangan awal etle mobile masyarakat belum mengetahui namun sudah diinformasikan kepada media, etle akan launching pada 24 November 2022. Perkembangannya sudah begitu pesat, pelanggar sudah banyak mengetahui tentang etle mobile tersebut.

Peneliti : Bagaimana kesiapan Polres Jakarta Selatan dalam menerapkan pelayanan e-Tilang?

Informan : Kesiapan etle mobile sudah menyiapkan persiapan yang sangat baik, sudah menyiapkan berbagai fasilitas, seperti ruang pelayanan. Proses nya sudah daisiapkan dari awal sampai akhir sudah tertera.

Peneliti : Bagaimana fasilitas bagi pengguna pada pelayanan e-tilang tersebut?

- Informan : Fasilitas sudah disiapkan dari kita seperti ruangan yang berisi petunjuk etle mobile.
- Peneliti : Apakah ketepatan waktu pelayanan e-Tilang efisien dibandingkan dengan pelayanan tilang manual?
- Informan : Sangat efisien dan lebih detail terhadap pengambilan gambar dll.
- Peneliti : Bagaimana kemampuan pelayanan e-Tilang memberikan kemudahan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan?
- Informan : Pelayanan diberikan informasi e-call center, surat pelanggar, jenis kendaraan tertera form kedua. Barcode untuk mempermudah supaya tidak datang ke kantor untuk mendapatkan surat private tilang untuk pembayaran.
- Peneliti : Bagaimana kepastian biaya pelayanan pada aplikasi e-Tilang?
- Informan : Untuk biaya sudah ditentukan oleh pelanggar.
- Peneliti : Apakah pelayanan e-Tilang memberikan kemudahan dan efisien terhadap masyarakat dalam mengurus pelanggaran lalu lintas?
- Informan : Untuk kemudahan atau tidaknya tergantung masyarakat dan juga bisa langsung datang ke kantor.
- Peneliti : Bagaimana hasil pelayanan yang telah diberikan oleh Polres Jakarta Selatan?
- Informan : Hasil pelayanan cukup baik dan mengalami peningkatan.
- Peneliti : Bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
- Informan : Petugas sudah mengikuti pelatihan sebelum launching etle mobile tersebut.
- Peneliti : Bagaimana pembagian tugas tentang pelayanan e-Tilang?
- Informan : Pembagian tugas ada 5 personil , 2 personil sebagai driver dan pengoprasian di etle mobile. 3 personil di bagian penginputan data di komputer (back office).
- Peneliti : Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan e-Tilang?
- Informan : Hamabatan dari etle mobile sistem pengelolaan dari polda seperti jaringan dan kamera yang digunakan.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 3

Informan Penelitian	Bapak M. Rizki
Tempat	Jakarta Selatan
Hari dan Tanggal	Jumat, 14 Juli 2023
Waktu	11.00 WIB

- Peneliti : Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya syarat prosedur dalam pelayanan e-Tilang?
- Informan : Kepedulian pegawai terhadap masyarakat untuk memberikan informasi tersebut kita menyiapkan call center pelayanan, wa, pelanggan bisa menanyakan secara online dan tidak harus datang ke kantor polres jakarta selatan.
- Peneliti : Bagaimana penggunaan e-Tilang dalam pelayanan?
- Informan : Sangat bagus, namun dari sisi selektif dilapangan bisa dibilang masih harus banyak perbaikan.
- Peneliti : Bagaimana kemudahan yang diberikan dalam proses pelayanan?
- Informan : Untuk proses pembayaran dapat dibaca diinternet dengan mudah.
- Peneliti : Bagaimana kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan?
- Informan : Pelayanan sedikit lama karena harus mengantri.
- Peneliti : Bagaimana kecermatan petugas dalam melayani masyarakat?
- Informan : Sangat paham akan tugasnya.
- Peneliti : Apakah sudah menggunakan standar pelayanan yang jelas selama proses pelayanan berlangsung?
- Informan : Sudah.
- Peneliti : Apakah penyelesaian pengurusan proses pada e-Tilang sudah sesuai SOP?
- Informan : Sudah sesuai dengan SOP yang berlaku.
- Peneliti : Apakah petugas sudah melakukan pelayanan sesuai dengan

- waktu yang tepat?
- Informan : Sudah dilakukan.
- Peneliti : Apakah masyarakat terdapat hambatan dalam melakukan proses pembayaran e-Tilang?
- Informan : Untuk melakukan pembayaran langsung masyarakat bingung harus kemana dan tidak tau harus proses kemana.
- Peneliti : Apakah dengan adanya e-Tilang ini dapat melayani masyarakat khususnya yang terkena tilang mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan cepat dan tepat?
- Informan : Sudah.
- Peneliti : Bagaimana kepastian biaya dalam pelayanan yang diberikan e-Tilang dalam melayani masyarakat?
- Informan : Sesuai yang tertera dalam surat yang diberikan.
- Peneliti : Bagaimana jaminan legalitas dalam pelayanan yang diberikan pada e-Tilang dalam melayani masyarakat?
- Informan : Di surat tilang terdapat nomer tilang yang bisa dicek di web.
- Peneliti : Bagaimana tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?
- Informan : Sudah baik namun ketika pembayaran offline masyarakat masih kebingungan untuk lokasinya.
- Peneliti : Bagaimana petugas menjelaskan prosedur yang ada pada pelayanan e-Tilang tersebut?
- Informan : Sudah sesuai dengan SOP.
- Peneliti : Bagaimana petugas mendengarkan keluhan masyarakat yang terkena tilang tersebut?
- Informan : Mendengarkan dengan baik dan menjelaskan kendala kepada masyarakat kenapa bisa diberikan tilang dengan e-tilang ini.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 4

Informan Penelitian	Ibu Nike
Tempat	Jakarta Selatan
Hari dan Tanggal	Sabtu, 15 Juli 2023
Waktu	13.00 WIB

Peneliti : Bagaimana penggunaan e-Tilang dalam pelayanan?

Informan : Untuk inovasi teknologi dalam pelayanan publik e-tilang bisa membantu masyarakat agar proses pelayanan di kepolisian menjadi lebih cepat dan efisien. Dan e-tilang juga meminimalisir terjadinya pungli oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.

Peneliti : Bagaimana kemudahan yang diberikan dalam proses pelayanan?

Informan : Kemudahan yang dirasakan yaitu masyarakat tidak perlu lagi mengantri untuk membayar tilang secara langsung ditempat. Dengan adanya e-tilang kita dapat membayarkan denda tilangan melalui mbanking, atm, atau yang lainnya.

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan?

Informan : Kedisiplinan petugas dalam pelayanan udah bagus karena kita dapat melihat secara realtime apa pelanggaran yang dilakukan saat berkendara di jalan raya.

Peneliti : Bagaimana kecermatan petugas dalam melayani masyarakat?

Informan : Udah cukup bagus menurut saya kinerja petugas dalam membimbing masyarakat agar terus menggunakan e-tilang sebagai pembayaran sanksi.

Peneliti : Apakah sudah menggunakan standar pelayanan yang jelas selama proses pelayanan berlangsung?

Informan : Sudah menggunakan standar pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Peneliti : Apakah penyelesaian pengurusan proses pada e-Tilang sudah

- sesuai SOP?
- Informan : sudah menggunakan standar operasional prosedur dengan efektif dan efisien.
- Peneliti : Apakah petugas sudah melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang tepat?
- Informan : Petugas sudah memberikan pelayanan bagi masyarakat yang ingin membayarkan denda tilangan sesuai dengan waktu yang lebih singkat dan bisa dimana saja.
- Peneliti : Apakah masyarakat terdapat hambatan dalam melakukan proses pembayaran e-Tilang?
- Informan : Tidak ada hambatan yang dirasakan karena dengan adanya e-tilang memudahkan kita.
- Peneliti : Apakah dengan adanya e-Tilang ini dapat melayani masyarakat khususnya yang terkena tilang mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan cepat dan tepat?
- Informan : Sama seperti yang sudah saya jelaskan sebelumnya jika e-tilang ini bisa lebih efektif dan efisien.
- Peneliti : Bagaimana kepastian biaya dalam pelayanan yang diberikan e-Tilang dalam melayani masyarakat?
- Informan : Biaya sesuai dengan pelanggaran yang kita langgar.
- Peneliti : Bagaimana jaminan legalitas dalam pelayanan yang diberikan pada e-Tilang dalam melayani masyarakat?
- Informan : Saya tidak terlalu mengerti menyangkut jaminan legalitas tersebut.
- Peneliti : Bagaimana tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?
- Informan : Untuk petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup bagus.
- Peneliti : Bagaimana petugas menjelaskan prosedur yang ada pada pelayanan e-Tilang tersebut?
- Informan : Dapat mudah dimengerti bagi masyarakat yang pertama kali mencoba e-tilang tersebut.

HASIL TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 5

Informan Penelitian	Bapak Irgi
Tempat	Jakarta Selatan
Hari dan Tanggal	Senin, 17 Juli 2023
Waktu	13.00 WIB

Peneliti : Bagaimana penggunaan e-Tilang dalam pelayanan?

Informan : E-tilang merupakan digitalisasi proses tilang, dengan memanfaatkan teknologi diharapkan seluruh proses tilang akan lebih efisien juga membantu pihak kepolisian dalam manajemen administrasi.

Peneliti : Bagaimana kemudahan yang diberikan dalam proses pelayanan?

Informan : Dengan adanya E-tilang tersebut, memudahkan masyarakat untuk membayar denda melalui bank. Selain itu dengan adanya E-tilang diharapkan dapat mengurangi angka pelanggaran yang terjadi. E-tilang memberikan suatu kesempatan kepada pelanggar untuk menitipkan denda langsung ke bank dengan fasilitas yang dia miliki, mungkin dengan ebanking, ATM, atau datang sendiri ke teller.

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan?

Informan : Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

Peneliti : Bagaimana kecermatan petugas dalam melayani masyarakat?

Informan : Kecermatan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Peneliti : Apakah sudah menggunakan standar pelayanan yang jelas selama proses pelayanan berlangsung?

Informan : Sudah menggunakan standar pelayanan dari proses pelayanan

hingga selesai.

- Peneliti : Apakah penyelesaian pengurusan proses pada e-Tilang sudah sesuai SOP?
- Informan : Pada pelayanan tersebut sudah menggunakan standar operasional prosedur sangat efektif dan efisien.
- Peneliti : Apakah petugas sudah melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang tepat?
- Informan : Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- Peneliti : Apakah masyarakat terdapat hambatan dalam melakukan proses pembayaran e-Tilang?
- Informan : Tidak ada hambatan karena proses pembayaran e-tilang tersebut bisa menggunakan melalui visit bank, atau e-commerce lainnya.
- Peneliti : Apakah dengan adanya e-Tilang ini dapat melayani masyarakat khususnya yang terkena tilang mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan cepat dan tepat?
- Informan : Dengan adanya e-tilang ini E-tilang merupakan digitalisasi proses tilang, dengan memanfaatkan teknologi diharapkan seluruh proses tilang akan lebih efektif dan efisien.
- Peneliti : Bagaimana kepastian biaya dalam pelayanan yang diberikan e-Tilang dalam melayani masyarakat?
- Informan : Kepastian biaya sesuai dengan pelanggaran yang kita langgar.
- Peneliti : Bagaimana jaminan legalitas dalam pelayanan yang diberikan pada e-Tilang dalam melayani masyarakat?
- Informan : Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- Peneliti : Bagaimana tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?
- Informan : Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara

sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Peneliti : Bagaimana petugas menjelaskan prosedur yang ada pada pelayanan e-Tilang tersebut?

Informan : Prosedur pelayanan petugas memberikan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.



DOKUMENTASI



**Wawancara dengan pegawai Satlantas Kepolisian Resort Jakarta Selatan
Senin, 10 Juli 2023 di Kepolisian Resort Jakarta Selatan.**



**Wawancara dengan Tim Office Back Kepolisian Resort Jakarta Selatan
Senin, 10 Juli 2023 di Kepolisian Resort Jakarta Selatan**



Wawancara dengan informan yang terkena pelanggaran e-Tilang

Jumat, 14 Juli 2023 di Jakarta Selatan



Wawancara dengan informan yang terkena pelanggaran e-Tilang

Sabtu, 15 Juli 2023 di Jakarta Selatan



Wawancara dengan informan terkena pelanggaran e-Tilang

Senin, 17 Juli 2023 di Jakarta Selatan

UNIVERSITAS NASIONAL

SURAT KETERANGAN HASIL PENELITIAN



POLRI DAERAH METRO JAYA
DIREKTORAT LALU LINTAS
SAT LANTAS WILAYAH JAKARTA SELATAN
Jl. Wijaya II No. 42 Keb. Baru Jakarta Selatan 12160

No : B/105/Ren.5.1/VIII/2023/sljs
Klasifikasi : BIASA
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan Hasil Penelitian

Jakarta, 6 Juli 2023

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini, PS. Kasat Lantas Wilayah Jakarta Selatan, menyatakan bahwa saudara :

Nama : Mochamad Nabil Idzan
Npm : 193515516041
Fakultas : FISIP
Prodi : Administrasi Publik
Status : Mahasiswa Universitas Nasional

Dengan ini telah diizinkan untuk melakukan penelitian di Kepolisian Resort Jakarta Selatan.

Judul Penelitian : Pelayanan Elektronik Tilang Di Kepolisian Resort (POLRES) Jakarta Selatan.
Waktu Pelaksanaan : Senin, 10 Juli 2023.
Tempat Penelitian : Polres Metro Jakarta Selatan, Satker Satlantas Wilayah Jakarta Selatan.

Jakarta, 6 Juli 2023

PS. KASAT LANTAS WILAYAH JAKARTA SELATAN



BAYU MARSYENDO, S.H., S.I.K. M.S.i.
KOMISARIS POLISI NRP 89030577

Satlantas Polda Metro Jaya.

HASIL TURNITIN



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Mochamad Nabil Idzan
NPM : 193515516041
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 08 Oktober 1999
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jalan Kemang Utara A RT.03/RW.07 No.46 Kel.
Pela Mampang, Kec. Mampang Prapatan.
No Telpon/Hp : 085773820284
Email : nabilidzan08@gmail.com
Pendidikan Formal
(2005 – 2011) SDN Pela Mampang 014 PG
(2012 – 2015) SMP PALAPA
(2016 – 2018) SMK Negeri 6 Jakarta
(2019 – 2023) Universitas Nasional Jakarta

