



**ANALISIS PENERAPAN TILANG ELEKTRONIK (E-TILANG)
BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI PADA PELAYANAN TILANG DI
POLRESTABES SEMARANG**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun:

Nama : Adinda Kusumawardhani

NIM : 14020115140118

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2020

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Adinda Kusumawardhani
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020115140118
3. Tempat / Tanggal Lahir : Cirebon / 05 Maret 1997
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Perumahan Taman Kapuk Permai Blok B
No. 13 Cirebon

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

**Analisis Penerapan Tilang Elektronik (E-tilang) berbasis Teknologi
Informasi Pada Pelayanan Tilang Di Polrestabes Semarang**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, 31 Maret 2020

Pembuat Pernyataan;

Adinda Kusumawardhani

NIM. 14020115140118

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Penerapan Tilang Elektronik (E-tilang) berbasis Teknologi Informasi Pada Pelayanan Tilang Di Polrestabes Semarang

Nama Penyusun : Adinda Kusumawardhani

NIM : 14020115140118

Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang,



Wakil Dekan I

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin
NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Retno Sunu Astuti M.Si

(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Titik Djumiarti S.Sos, M.Si

(.....)

2. Amni Zarkasyi Rahman, S.AP M.Si

(.....)

3. Dr. Retno Sunu Astuti M.Si

(.....)

HALAMAN MOTTO

“Don't ever takes sides with anyone against the family”
Don Vito Corleone

“Ohana means family, and family means nobody gets left behind or forgotten”
Lilo and stich

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya dedikasikan kepada seluruh pihak yang berperan dalam penyusunannya, khususnya untuk :

Kedua orang tua saya, Bapak H. Muhamad Rivai dan Hj. Ibu Poppy Jayawardhani yang selalu mendoakan, memberi kasih sayang, menjadi motivator dan memberi kepercayaan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Vica Astrilia Wardhani S.I.Kom MA, Vinny Dwi Intan Apriliani S.H dan Adi Susanto S.H MH kakak yang selalu mendoakan dan memberikan nasihat kepada adiknya.

Keanu Ibrahim Al-Biruni Ponakan yang selalu memberi semangat untuk saya agar segera menyelesaikan skripsi ini.

**ANALISIS PENERAPAN TILANG ELEKTRONIK (E-TILANG)
BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI PADA PELAYANAN TILANG DI
POLRESTABES SEMARANG**

ABSTRAK

Pelaksanaan penerapan E-tilang oleh POLRESTABES Semarang merupakan salah satu upaya dalam menekan angka pelanggaran pengendara. Namun berdasarkan fakta dilapangan, jumlah pelanggaran lalu lintas masih cukup tinggi. Adapun penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan penerapan tilang elektronik (e-tilang) di Polrestabes Semarang berdasarkan prosedur E-tilang dan faktor penghambatnya dengan menggunakan teori teknologi informasi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, dan teknik observasi. Teknik wawancara dilakukan dengan Kepala Pusat Informasi Lalu Lintas dan Bagian Kepengurusan Tilang, kemudian Dinas Perhubungan Kota Semarang dan 4 pengendara yang pernah menjalani E-tilang. Datayang didapat selanjutnya, dianalisis menggunakan metode analisis data kualitatif milik Huberman dan diuji kualitas datanya menggunakan teknik triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan belum maksimal karena masih adanya penerapan tilang manual pada tahap penindakan, gangguan jaringan pada tahap memasukan data dan pembayaran, adanya prosedur yang dilewati, dan proses yang membingungkan bagi pengendara yang sudah berumur pada tahap tindak lanjut. Kemudian faktor yang menghambat pelaksanaan inovasi ini adalah: perangkat keras yang digunakan rentan terganggu cuaca, *software* yang sering *error*. Saran yang diberikan penulis adalah penghapusan sistem tilang manual, sosialisasi intensif terkait E-tilang, peningkatan system dan evaluasi.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, E-Tilang, Teknologi informasi

ANALYSIS OF ELECTRONIC TILANG IMPLEMENTATION (E-TILANG) BASED ON INFORMATION TECHNOLOGY ON TILANG SERVICE AT POLRESTABES SEMARANG

Abstract

The implementation of E-Tilang by POLRESTABES Semarang is one of the efforts to suppress the rider's violation number. But based on the fact field, the amount of traffic violations is still quite high. The research aims to analyse the implementation of electronic ticketed (e-ticketed) in Semarang Polrestabes based on e-ticketed procedure and the use factor of information technology theory. This research is a qualitative descriptive study. The data collection techniques used in this study are interview techniques, and observation techniques. The interview technique was conducted with the head of Traffic Information Center and the Management Section of Tilang, then Semarang City Transportation Office and 4 riders who have undergone E-tilang. Datayang was later acquired, analyzed using the qualitative data analysis method of Huberman and tested the quality of its data using the source triangulation technique. The results showed that the implementation was not maximal because there is still the implementation of manual tickers at the stage of action, network disruption in the data input and payment phase, the presence of the procedures passed, and a confusing process for riders who are already at the follow-up stage. Then the factor that inhibits the implementation of this innovation is: the hardware used is vulnerable to disrupted weather, software often errors. The advice given by the authors is the elimination of manual tiling system, intensive socialization related E-ticketed, system improvement and evaluation.

Keywords: Public Service, E-Tilang, Information Technology

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Penerapan Inovasi E-Tilang Di Wilayah Hukum Satlantas Polrestabes Semarang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Pada proses penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan FISIP Undip beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. A.P. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik.
3. Ibu Dra. Maesaroh M. Si. selaku Kepala Prodi S1 Administrasi Publik.
4. Bapak Rihandoyo, S.Sos, M. Si. selaku dosen wali penulis selama menjalani setengah masa perkuliahan di kampus. Semoga amal ibadah beliau diterima disisi Allah S.W.T dan berada di tempat yang paling indah.
5. Bapak Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si. Selaku pengganti dosen wali penulis.
6. Ibu Dr. Retno Sunu Astuti M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dan baik hati membimbing penulis hingga selesai menyelesaikan skripsi.

7. Ibu Titik Djumiarti S.Sos, M.Si selaku dosen penguji yang memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh dosen Departemen Administrasi Publik yang sudah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat. Semoga selalu diberi kesehatan dan keberkahan dunia akhirat.
9. Bapak IPTU Aryanindita Bagaskara Mangkusburoto atas segala kebaikan dan keramahannya serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian guna keperluan pengambilan data pada penulisan skripsi ini.
10. Bapak IPTU Rony Hidayat SH atas segala kebaikan dan keramahannya serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian guna keperluan pengambilan data pada penulisan skripsi ini.
11. Ibu Masita Ria atas segala kebaikan dan keramahannya serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian guna keperluan pengambilan data pada penulisan skripsi ini.
12. Bapak Rio Sasongko atas segala kebaikan dan keramahannya serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian guna keperluan pengambilan data pada penulisan skripsi ini.
13. Bapak Abdul Sukroni atas segala kebaikan dan keramahannya serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian guna keperluan pengambilan data pada penulisan skripsi ini.
14. Mas Anggit, Mbak Tyas, Mas Cahya dan Mas Adrian atas ketersediaan dan kebaikannya menjadi narasumber untuk melengkapi penelitian penulis.

15. Orang tua penulis, Bapak H. Muhamad Rivai dan Hj. Ibu Poppy Jayawardhani, atas segala doa dan dukungan moral maupun materi yang diberikan pada penulis dari lahir hingga saat ini.
16. Kakak penulis Vica Astrilia wardhani S.I.Kom MA, Vinny Dwi Intan Apriliani SH dan Adi Susanto SH MH yang selalu mendukung dan memberikan nasihat kepada adik satu-satunya ini.
17. Ponakan penulis Keanu Ibrahim Al-Biruni yang selalu memberi semangat kepada penulis.
18. Seluruh anggota keluarga besar yang selalu memberikan dorongan dalam penyusunan penelitian.
19. Novia Dwi Kurniawati SH, S.AP, selaku member Naungan yang sudah meluangkan waktu membantu penulis untuk menemani mencari data, menjadi tempat curhat dan memberi semangat kepada penulis.
20. Sahabat-sahabat Naungan Heberina Trinatis Tampubolon S.AP, Nanda Kusumaningsih S.AP dan Ayu Navita Ningrum S.AP yang selalu memberi masukan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
21. Teman-teman perantau sepertembalangan Tri Yanti Nur Irsan Sitorus S.AP dan Elsia Putri Hutabarat S.AP yang selalu mendorong dan memberi semangat untuk penulis agar segera menyelesaikan skripsi ini.
22. Kawan-kawan Squad Cirebon, (Shinta, Ayuniar, Alvin, Aziz, Gerry, Arief) yang sudah menjadi sahabat penulis dan memberi semangat agar penulis dapat menyelesaikan sekripsi.

23. Teman-teman KKN Sidorejo (Cahaya, Tyas, Astrid, Chelsea, Intan, Ammar, Kurnia) yang menjadi tempat keluh kesah dan manis pahitnya perjalanan KKN penulis.
24. Rizka Ciptaningsih S.AP yang selalu memberi motivasi dan saran kepada penulis.
25. Krisna Yudha Adinegara S.AP yang selalu membantu dan memberi saran kepada penulis.
26. Keluarga Administrasi Publik 2015 dan Panitia TEKA Publik 2016 atas kenangan dan pengalamannya selama berada dimasa perkuliahan.

Semarang,

Adinda Kusumawardhani

NIM. 14020115140118

DAFTAR ISI

<u>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)</u>	ii
<u>HALAMAN PENGESAHAN</u>	iii
<u>HALAMAN MOTTO</u>	v
<u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u>	vi
<u>ABSTRAK</u>	vii
<u>KATA PENGANTAR</u>	ix
<u>DAFTAR ISI</u>	xiii
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	1
<u>1.1 Latar Belakang</u>	1
<u>1.2 Identifikasi Masalah</u>	10
<u>1.3 Rumusan Masalah</u>	10
<u>1.4 Tujuan Penelitian</u>	10
<u>1.5 Kegunaan dan Manfaat Penelitian</u>	11
<u>1.5.1 Manfaat Teoritis</u>	11
<u>1.5.2 Manfaat Praktis</u>	11
<u>1.6 Kajian Teori</u>	12
<u>1.6.1 Penelitian Terdahulu</u>	12
<u>1.6.2 Administrasi Publik</u>	21
<u>1.6.3 Manajemen Publik</u>	22
<u>1.6.4 Pelayanan Publik</u>	24
<u>1.6.5 Teknologi Informasi</u>	27
<u>1.6.5.1. Komponen Teknologi Informasi</u>	28
<u>1.6.6 E-Tilang</u>	32
<u>1.6.7.1. Pengertian E-Tilang</u>	32

1.6.7.2.	<u>Alur Proses E-Tilang</u>	34
1.6.7	<u>Pelanggaran Lalu Lintas</u>	39
1.6.7.1	<u>Pengertian Pelanggaran Lalu Lintas</u>	39
1.6.7.2	<u>Pelanggaran Lalu Lintas Berdasarkan E-Tilang</u>	40
1.7.	<u>Metode Penelitian</u>	43
1.7.1.	<u>Desain Penelitian</u>	43
1.7.2.	<u>Situs Penelitian</u>	44
1.7.3.	<u>Jenis Data</u>	44
1.7.4.	<u>Sumber Data</u>	45
1.7.5.	<u>Teknik Pengumpulan Data</u>	46
1.7.6.	<u>Analisis dan Interpretasi Data</u>	46
1.8.	<u>Fenomena Penelitian</u>	49
	<u>BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</u>	52
2.1	<u>Sejarah Polrestabes Semarang</u>	53
2.2	<u>Visi dan Misi Polrestabes Semarang</u>	55
2.3	<u>Tugas dan Fungsi Polrestabes Semarang</u>	56
2.4	<u>Struktur Organisasi Polrestabes Semarang</u>	58
2.5	<u>Mekanisme Pelaksanaan E-TLE</u>	59
	<u>BAB III HASIL PENELITIAN</u>	60
3.1.	<u>Pelaksanaan E-tilang di Polrestabes Semarang</u>	61
3.1.1.	<u>Tahap Penindakan</u>	62
3.1.2.	<u>Tahap Memasukan Data Tilang pada Aplikasi Tilang Online</u>	70
3.1.3.	<u>Tahap Pembayaran</u>	73
3.1.4.	<u>Tahap Pengambilan Barang Bukti</u>	75
3.1.5.	<u>Tahap Persidangan</u>	76

<u>3.1.6. Tahap Tindak Lanjut Hasil Notifikasi</u>	78
<u>3.2. Faktor Penghambat dalam Penerapan E-tilang di Polrestabes Semarang</u> ...	80
<u>3.2.1. Hardware</u>	80
<u>3.2.2. Software</u>	82
<u>3.2.3. Brainware</u>	84
<u>BAB IV PEMBAHASAN</u>	86
<u>4.1. Pelaksanaan E-tilang di Polrestabes Semarang</u>	86
<u>4.1.1. Komponen Teknologi Informasi pada Tahap Penindakan E-tilang</u>	90
<u>4.1.2. Komponen Teknologi Informasi pada Tahap Memasukan Data Tilang pada Aplikasi Online E-tilang</u>	95
<u>4.1.3. Komponen Teknologi Informasi dalam Tahap Pembayaran E-tilang</u>	97
<u>4.1.4. Komponen Teknologi Informasi pada Tahap Pengambilan barang bukti E-tilang</u>	101
<u>4.1.5. Komponen Teknologi Informasi pada Tahap persidangan</u>	102
<u>4.1.6. Komponen Teknologi Informasi pada Tahap Tindak Lanjut Notifikasi E-tilang</u>	104
<u>4.2. Faktor Penghambat dalam Penerapan E-tilang di Polrestabes Semarang</u> .	106
<u>4.2.1. Hardware</u>	106
<u>4.2.2. Software</u>	108
<u>4.2.3. Brainware</u>	109
<u>BAB V PENUTUP</u>	110
<u>1.1. Kesimpulan</u>	110
<u>1.2. Saran</u>	113
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	115
<u>LAMPIRAN 1. INTERVIEW GUIDE</u>	118

<u>LAMPIRAN 2. TRANSKRIP HASIL WAWANCARA</u>	120
<u>LAMPIRAN 3. DOKUMENTASI</u>	148