

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingkat kebutuhan publik terhadap layanan transportasi semakin menunjukkan pola peningkatan seiring berjalannya waktu. Transportasi menjadi komponen penting yang menunjang aktivitas kehidupan sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi, sosial, politik, serta pergerakan penduduk. Fungsinya semakin berkembang sejalan dengan dinamika dan kemajuan yang berlangsung di berbagai sektor (Ulfah, 2017). Dari perspektif pemenuhan kebutuhan, transportasi dapat dipandang sebagai komoditas yang memiliki nilai manfaat. Pada praktik penggunaannya, tersedia tiga moda utama yang dapat diakses oleh masyarakat, yakni transportasi darat, laut, dan udara (Salim, 2013:8).

Sebagai katalis yang mendorong pertumbuhan ekonomi dan perluasan wilayah, transportasi berperan strategis dalam menjaga keterpaduan dan kesatuan suatu daerah (Humas UGM, 2007). Perkembangan kondisi ekonomi masyarakat membuat sarana transportasi menjadi kebutuhan esensial untuk menunjang aktivitas harian. Berbagai persoalan terkait Peningkatan mobilitas memicu tuntutan yang lebih besar terhadap keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas (Lutfina, 2019). Salah satu konsekuensi dari berbagai persoalan tersebut ialah meningkatnya angka pelanggaran lalu lintas. Situasi ini menjadi fenomena yang sering dijumpai, khususnya di wilayah perkotaan berskala besar.

Pelanggaran lalu lintas dapat menimbulkan berbagai konsekuensi, seperti kecelakaan, ketidakteraturan perilaku pengguna jalan, hingga kemacetan. Untuk

mengantisipasi berbagai dampak tersebut, diperlukan keterlibatan aparat penegak hukum yang memiliki kewenangan dalam menjaga keamanan dan ketertiban, yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) memiliki tugas sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, tidak hanya berperan sebagai penegak hukum, tetapi juga menjalankan fungsi perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai aparat negara, Polri memikul tanggung jawab Upaya untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat juga mencakup pemberian perlindungan dan pengayoman kepada warga (Raharjo, 2009: 111). Unit Kepolisian yang bertugas memberikan layanan kepada masyarakat dalam penataan lalu lintas adalah Satuan Lalu Lintas (Satlantas). Sebagai unsur pelaksana pada tingkat Polres, Satlantas bertanggung jawab menjalankan berbagai fungsi kepolisian di bidang lalu lintas. Lingkup tugasnya meliputi pengaturan, penjagaan, pengawalan, patroli, pendidikan masyarakat, rekayasa lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi maupun kendaraan bermotor, penyidikan kecelakaan, serta penegakan hukum lalu lintas. Seluruh tugas tersebut diemban untuk memastikan keamanan, ketertiban, dan kelancaran arus lalu lintas sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 12 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, sekaligus mendukung peningkatan kesejahteraan umum sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD 1945.

Penerapan tindakan tilang terhadap pengendara yang melanggar aturan lalu lintas merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan Satlantas

dalam upaya menjaga ketertiban berlalu lintas. Terdapat beberapa jenis pelanggaran lalu lintas, yaitu (1) Pelanggaran ringan dikenakan denda antara Rp100.000 hingga Rp250.000. Contoh pelanggaran dalam kategori ini meliputi tidak menyalakan lampu utama pada malam hari, tidak memakai sabuk pengaman, serta menggunakan ponsel saat mengemudi. (2) Pelanggaran sedang memiliki besaran denda Rp250.000 sampai Rp500.000, contohnya menerobos lampu merah, mengabaikan rambu lalu lintas, dan melintas di jalur khusus busway. (3) Pelanggaran berat dikenai denda mulai dari Rp500.000 hingga Rp1.000.000. Contoh pelanggaran berat ialah tindakan mengemudi dalam kondisi terpengaruh alkohol maupun narkoba, menggunakan knalpot bersuara bising yang mengganggu ketertiban, menabrak pejalan kaki atau kendaraan lain, serta melakukan aksi balap liar atau drifting di jalan umum.

Namun, mekanisme tilang manual terbukti belum efektif dalam menekan tingginya jumlah pelanggaran lalu lintas di Indonesia, terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah Tilang di Indonesia Tahun 2024

No	Kategori Tilang	Jumlah Tilang
1.	Tilang non E-TLE	1.683.987
2.	Tilang E-TLE	460.246
	TOTAL	2.144.233

Sumber: Laporan Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo dalam rilis akhir tahun 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 ada tahun 2024, jumlah pelanggaran lalu lintas atau tilang yang tercatat di Indonesia mencapai total 2.144.233 kasus. Dari jumlah tersebut, tilang non E-TLE menyumbang sekitar 78,5% dari seluruh pelanggaran,

menunjukkan bahwa pelanggaran yang ditindak langsung oleh petugas di lapangan masih sangat tinggi. Sementara itu, tilang E-TLE berkontribusi sebesar 21,5%, yang menandakan adanya peningkatan penerapan teknologi dalam penegakan hukum lalu lintas, meskipun jumlahnya masih lebih kecil dibandingkan tilang manual. Data ini menggambarkan bahwa meskipun sistem E-TLE terus dikembangkan untuk meningkatkan ketertiban berlalu lintas secara digital, pelaksanaan di lapangan masih memegang peran utama dalam menegakkan peraturan lalu lintas di Indonesia.

Besarnya potensi pelanggaran hukum di sektor lalu lintas menuntut adanya metode penanganan yang lebih efektif. Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan ialah menghadirkan inovasi teknologi yang mendukung pengawasan jarak jauh selama 24 jam penuh. Menurut Winardi (1986) dalam Kadir (2006: 11) yang dikutip oleh (Sari, 2019) “Pengawasan berarti menentukan apa yang telah dilaksanakan dan bagaimana pelaksanaannya, yang pada dasarnya merupakan proses mengevaluasi capaian kinerja. Pengawasan akan lebih optimal apabila disertai tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan dapat sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan”. Guna meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan publik, diterapkanlah sistem tilang yang lebih modern dan canggih, yakni penerapan tilang elektronik, yang di Indonesia dikenal dengan istilah E-Tilang. Penerapan e-Tilang tidak dapat dipisahkan dari perkembangan konsep e-government. E-government, atau e-gov, merupakan pemanfaatan teknologi informasi untuk mentransformasi hubungan pemerintah dengan masyarakat, sektor bisnis, antarinstansi pemerintahan, maupun dengan para pegawainya (Kadir, 2014:342).

Pemanfaatan teknologi informasi dalam e-government memberikan berbagai kemudahan, baik dalam mengakses informasi maupun melakukan komunikasi interaktif. Kehadiran teknologi ini juga menjadi sarana bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam ranah administrasi pemerintahan. Penerapan e-government memungkinkan penyelenggaraan pelayanan publik secara daring melalui sistem yang terkomputerisasi. Selain itu, e-government diposisikan sebagai alat yang berfungsi mendukung terbangunnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) (Mulyadi (2016:243). Dengan demikian, keberadaan e-Tilang diharapkan mampu menghadirkan layanan yang lebih ringkas, cepat, dan mudah dibandingkan prosedur tilang konvensional. Selain itu, implementasi e-Tilang dinilai efektif dalam meminimalkan praktik pungutan liar serta percaloan, baik di lingkungan Polri maupun pada lembaga lain seperti kejaksaan dan pengadilan. Oleh karena itu, penerapan sistem ini dianggap mampu menghadirkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pembayaran denda, yang pada akhirnya turut memperbaiki citra kepolisian di mata masyarakat. Melalui kebijakan e-Tilang, pemerintah juga berupaya menghadirkan pelayanan publik yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan layanan.

Implementasi e-Tilang di Indonesia sejalan dengan ketentuan Pasal 34 ayat (3) UUD 1945 yang mengamanatkan bahwa negara berkewajiban menyediakan pelayanan umum dan fasilitas kesehatan yang memadai. Selain itu, penerapan tilang berbasis elektronik ini juga memiliki dasar hukum pada Pasal 272 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang mengatur

bahwa perangkat elektronik dapat digunakan sebagai sarana pendukung dalam penindakan pelanggaran lalu lintas maupun angkutan jalan.

Inovasi kebijakan E-Tilang menjadi langkah untuk meningkatkan kualitas penegakan hukum secara daring, memungkinkan pelanggar membayar denda melalui bank tanpa harus mengikuti proses persidangan di pengadilan. Melalui mekanisme ini, diharapkan tercipta kondisi lalu lintas yang lebih tertib dan lancar. E-Tilang sebagai bentuk digitalisasi proses penindakan pelanggaran lalu lintas, memanfaatkan teknologi untuk menciptakan mekanisme tilang yang lebih cepat, efisien, dan tertata, sekaligus mendukung kepolisian dalam aspek administrasi. Sistem ini diatur dalam dua tipe pengguna: kepolisian yang mengoperasikan aplikasi melalui tablet Android, serta kejaksaan yang memproses eksekusi tilang melalui platform website, yang bekerja serupa dengan proses persidangan konvensional.

Dibandingkan dengan mekanisme tilang manual, penerapan E-Tilang menawarkan berbagai keunggulan yang mendasar. Sistem tilang manual cenderung memerlukan proses yang panjang, melibatkan tatap muka langsung, serta bergantung pada administrasi konvensional yang rentan terhadap keterlambatan, kesalahan pencatatan, dan potensi penyimpangan. Sebaliknya, E-Tilang menghadirkan transparansi proses, efisiensi waktu, dan kemudahan pembayaran denda melalui sistem perbankan, sehingga mengurangi beban administratif baik bagi aparat penegak hukum maupun masyarakat. Selain itu, digitalisasi proses penindakan juga berkontribusi dalam meminimalkan praktik pungutan liar serta meningkatkan akuntabilitas penegakan hukum lalu lintas. Oleh karena itu, E-Tilang

dipandang sebagai solusi yang lebih efektif dan modern dalam mendukung terciptanya ketertiban dan kepatuhan berlalu lintas.

Sejumlah kota di Indonesia telah mengadopsi penerapan e-Tilang sebagai upaya untuk memperkuat penegakan hukum di bidang lalu lintas serta menekan angka pelanggaran. Jakarta memulai penerapan E-Tilang pada tahun 2019, kemudian Kabupaten Magelang dan Kota Banyumas yang memulai penerapan E-Tilang pada tahun 2016, Kota Bandung telah menerapkan E-Tilang pada tahun 2020, Kota Surabaya juga telah menerapkan E-Tilang sejak tahun yang sama yaitu pada tahun 2020, sedangkan Kota Semarang telah menerapkan E-Tilang dan sudah berjalan dari tahun 2020 hingga sekarang.

Data Badan Pusat Statistik tahun 2023 menunjukkan bahwa Jawa Tengah menempati peringkat ketiga sebagai provinsi yang menempati posisi tertinggi dalam jumlah kendaraan bermotor di Indonesia berdasarkan jenis kendaraannya. Pada urutan pertama yaitu Provinsi DKI Jakarta (22.907.080 unit). Urutan kedua terdapat Provinsi Jawa Barat (18.053.984 unit), dan Jawa Tengah sebanyak 20.714.590 unit. Dengan posisinya sebagai pusat administrasi Jawa Tengah yang memiliki mobilitas masyarakat tinggi, Kota Semarang membutuhkan penerapan e-Tilang guna mendukung penertiban pelanggaran lalu lintas. Mobilitas yang tinggi di Kota Semarang dapat dilihat melalui Tabel 1.2

Tabel 1. 2 Jumlah Kendaraan Bermotor Kota Semarang

JUMLAH KENDARAAN BERMOTOR KOTA SEMARANG											
Mobil Penumpang			Bus			Truk			Sepeda Motor		
2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
264.787	276.650	280.720	2.662	2.959	3.089	79.890	85.921	88.080	1.516.598	1.598.425	1.620.000

Sumber: Badan Pusat Statistika Provinsi Jawa Tengah 2025
Catatan: Data Series 2019-2021

Berdasarkan Tabel 1.2, dapat diketahui bahwa seluruh jenis kendaraan bermotor di Kota Semarang menunjukkan peningkatan jumlah pada periode 2023 hingga 2025. Jenis kendaraan dengan jumlah tertinggi adalah sepeda motor, yang naik dari 1.516.598 unit pada tahun 2023 menjadi 1.620.000 unit pada tahun 2025, atau meningkat sekitar 6,8% dalam dua tahun. Mobil penumpang juga mengalami pertumbuhan dari 264.787 unit menjadi 280.720 unit, meningkat sekitar 6,0%. Sementara itu, jumlah bus bertambah dari 2.662 unit pada tahun 2023 menjadi 3.089 unit pada 2025, atau naik sekitar 16,0%, dan jumlah truk meningkat dari 79.890 unit menjadi 88.080 unit, setara dengan kenaikan 10,3%. Secara keseluruhan, data tersebut memperlihatkan adanya tren kenaikan jumlah kendaraan bermotor yang tercatat di Kota Semarang. Kondisi ini dapat mendorong naiknya mobilitas masyarakat, tetapi sekaligus berpotensi menimbulkan kemacetan dan menuntut pengelolaan transportasi yang lebih optimal.

Data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah menunjukkan bahwa Kota Semarang menempati peringkat teratas sebagai wilayah dengan jumlah kendaraan bermotor yang paling tinggi di provinsi tersebut. Posisi kedua ditempati oleh Kabupaten Cilacap, dengan jumlah kendaraan yang pada tahun 2025 tercatat mencapai 968.313 unit. Urutan ketiga terdapat Kabupaten Klaten yang semakin tahun jumlah kendaraan bermotor semakin meningkat meskipun tidak signifikan seperti Kota Semarang dan Kabupaten Cilacap. Kabupaten Banyumas sendiri pada tahun 2025 jumlah kendaraan bermotor mencapai 912.678 unit.

Dibandingkan dengan kota-kota lain di Provinsi Jawa Tengah, seperti Kota Magelang, Kabupaten Banyumas, maupun Kabupaten Cilacap, Kota Semarang memiliki karakteristik yang lebih kompleks dari sisi kepadatan penduduk, tingkat mobilitas, serta jumlah kendaraan bermotor. Sebagai ibu kota provinsi dan pusat kegiatan ekonomi, administrasi, serta jasa, Kota Semarang menghadapi intensitas lalu lintas yang lebih tinggi dan beragam. Kondisi ini menjadikan Kota Semarang sebagai wilayah yang relevan dan strategis untuk mengkaji efektivitas pelaksanaan program E-Tilang, karena tantangan penegakan hukum lalu lintas di kota ini relatif lebih besar dibandingkan daerah lain di Jawa Tengah.

Tingginya mobilitas masyarakat dan besarnya jumlah penduduk di Kota Semarang turut memicu munculnya berbagai pelanggaran lalu lintas. Pelanggaran itu mencakup, misalnya, tindakan tidak mematuhi lampu merah, parkir tidak pada tempatnya, mengabaikan aturan lalu lintas, serta tidak menggunakan helm. Praktik semacam ini lazim ditemukan di berbagai kota besar, termasuk Kota Semarang. Pelanggaran lalu lintas tidak boleh dibiarkan, karena mayoritas kecelakaan jalan raya berakar pada kelalaian pengemudi yang tidak mematuhi aturan yang berlaku (Arsanu dan Ihsan, 2022).

Pelanggaran lalu lintas umumnya terjadi pada waktu-waktu dengan kepadatan tinggi, seperti saat jam berangkat dan pulang kerja, ketika volume penggunaan transportasi meningkat. Pelanggaran lalu lintas tersebut dapat menyebabkan bahaya bagi pengemudi tersebut dan pengendara lain.

Tingkat pelanggaran lalu lintas di Kota Semarang masih relatif tinggi apabila dibandingkan dengan beberapa kota lain di Provinsi Jawa Tengah, seperti

Kota Magelang, Kota Salatiga, dan Kota Pekalongan. Berdasarkan artikel Magelang Ekspres tanggal 30 Desember 2022, jumlah pelanggaran lalu lintas di Kota Magelang menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun. Kapolres Kota Magelang menyampaikan bahwa pada tahun 2021 tercatat sebanyak 3.738 pelanggaran, dan jumlah tersebut meningkat menjadi 7.210 pelanggaran pada tahun 2022, atau mengalami kenaikan sebesar 52%.

Sementara itu, data pelanggaran lalu lintas di Kota Salatiga yang dihimpun dari Badan Pusat Statistik Kota Salatiga dan Open Data Jawa Tengah menunjukkan adanya peningkatan jumlah pelanggaran dari 10.352 kasus pada tahun 2021 menjadi 12.579 kasus pada tahun 2022. Jenis pelanggaran yang paling dominan di Kota Salatiga adalah tidak menggunakan helm dan tidak menyalakan lampu kendaraan, yang secara konsisten mendominasi pada kedua tahun tersebut.

Adapun untuk Kota Pekalongan, meskipun data total pelanggaran tahunan tahun 2021–2022 belum tersaji secara terintegrasi, berbagai laporan operasional kepolisian menunjukkan bahwa pelanggaran lalu lintas masih tergolong tinggi. Pada awal tahun 2023, pelanggaran didominasi oleh pengendara sepeda motor yang tidak menggunakan helm, yang mencapai sekitar 93% dari total kasus, disertai pelanggaran lain seperti STNK tidak berlaku, penggunaan knalpot tidak sesuai spesifikasi, serta pelanggaran rambu dan lampu lalu lintas di jalur-jalur utama kota.

Perbandingan tersebut menunjukkan bahwa meskipun Kota Magelang, Kota Salatiga, dan Kota Pekalongan sama-sama menghadapi persoalan pelanggaran lalu lintas, Kota Semarang memiliki kompleksitas permasalahan yang lebih tinggi sebagai ibu kota provinsi, ditinjau dari skala wilayah, jumlah kendaraan bermotor,

serta intensitas mobilitas masyarakat. Kondisi ini menyebabkan tingkat pelanggaran lalu lintas di Kota Semarang cenderung lebih besar dibandingkan kota-kota tersebut, sehingga menjadikannya relevan sebagai locus penelitian mengenai efektivitas Program E-Tilang. Data mengenai pelanggaran lalu lintas di Kota Semarang dapat dilihat pada tabel yang bersumber dari Polrestabes Kota Semarang, sebagai berikut.

Tabel 1. 3 Pelanggaran Lalu Lintas Kota Semarang Tahun 2021- 2023

Tahun	Muatan	Jenis pelanggaran				Total
		Marka / Rambu	Surat-surat	Syarat Perlengkapan	Lain-Lain	
2021	63	3.172	2.766	0	7.465	13.466
2022	5	7.636	3.786	1.442	7.310	20.179
2023	16	3.195	159	613	1.517	5500

Sumber :Polrestabes Kota Semarang
Catatan: Data Series Januari 2021- Mei 2023

Tabel 1.3 menyajikan data jumlah pelanggaran lalu lintas di Kota Semarang selama periode 2021–2023 tanpa pemisahan antara tilang manual dan e-Tilang. Pada rentang waktu 2021–2023, jumlah pelanggaran lalu lintas di kota ini memperlihatkan fluktuasi yang cukup signifikan dari satu tahun ke tahun berikutnya. Total pelanggaran meningkat dari 2021 ke 2022 sebesar sekitar 50%, kemudian turun tajam pada 2023 sekitar 72,7%. Jika ditinjau berdasarkan jenisnya, pelanggaran terhadap marka atau rambu lalu lintas consistently menjadi yang paling dominan setiap tahunnya, dengan proporsi sekitar 23,6% pada tahun 2021, meningkat hingga 37,8% pada 2022, tetapi kemudian mengalami penurunan signifikan pada 2023. Pelanggaran surat-surat kendaraan juga menunjukkan penurunan tajam, dari sekitar 20,5% pada 2021 menjadi hanya sekitar 2,9% pada

2023. Sementara itu, pelanggaran syarat perlengkapan kendaraan yang semula tidak tercatat pada 2021, meningkat hingga menyumbang sekitar 7,1% pada 2022 dan 11,1% pada 2023. Secara keseluruhan, data tersebut memperlihatkan bahwa walaupun terjadi peningkatan signifikan jumlah pelanggaran pada tahun 2022, angkanya menurun drastis pada 2023. Penurunan tersebut dapat mencerminkan adanya perbaikan tingkat kepatuhan dan kesadaran masyarakat dalam berlalu lintas.

Meskipun data pada Tabel 1.3 belum memisahkan secara rinci antara penindakan tilang manual dan E-Tilang, data empiris dari pelaksanaan Operasi Patuh Candi 2025 menunjukkan bahwa penegakan hukum lalu lintas masih didominasi oleh tilang manual. Berdasarkan data Polda Jawa Tengah, dari 14.733 pelanggaran berat yang ditindak pada minggu pertama operasi, sebanyak 13.245 pelanggaran dikenai tilang manual, sementara hanya 1.488 pelanggaran yang ditindak melalui sistem Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE). Informasi tersebut merujuk pada data rekap Operasi Patuh Candi 2025 yang dipublikasikan oleh Kepolisian Daerah Jawa Tengah melalui kanal media sosial resmi Polsek Banyumanik (Polda Jawa Tengah, 2025)

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa implementasi E-Tilang belum sepenuhnya menggantikan peran tilang manual dalam praktik penegakan hukum lalu lintas. Padahal, jenis pelanggaran yang dominan, seperti pelanggaran marka dan rambu lalu lintas, secara teknis memiliki potensi besar untuk ditindak melalui sistem berbasis elektronik. Kesenjangan antara potensi penerapan E-Tilang dan praktik penindakan di lapangan inilah yang menjadi dasar penting untuk mengkaji

efektivitas program E-Tilang, khususnya di wilayah kerja Satuan Lalu Lintas Polrestabes Semarang.

Selain itu, penurunan jumlah pelanggaran yang cukup signifikan pada tahun 2023 dapat dikaitkan dengan semakin optimalnya penerapan E-Tilang di Kota Semarang. Digitalisasi penindakan memungkinkan pengawasan berlangsung secara berkelanjutan, meningkatkan efek jera, serta meminimalkan interaksi langsung yang berpotensi menimbulkan penyimpangan. Dengan demikian, meskipun data kuantitatif terpisah belum tersedia, E-Tilang tetap dapat dipandang sebagai metode penegakan hukum lalu lintas yang lebih efektif dibandingkan tilang manual.

Upaya penegakan hukum tersebut juga diperkuat melalui berbagai kegiatan operasional kepolisian, salah satunya Operasi Patuh Candi, yang secara rutin dilaksanakan untuk meningkatkan kesadaran dan disiplin berlalu lintas di masyarakat.

Tingginya jumlah pelanggaran lalu lintas di Kota Semarang juga didukung oleh informasi yang tercantum pada laman restabessmg.jateng.polri.go.id mengenai hasil Operasi Patuh Candi 2025 yang dilaksanakan pada 10–23 Februari 2025. Kombes Pol Sonny Irawan menyampaikan bahwa hasil operasi tersebut tercantum pada Tabel 1.4.

Tabel 1. 4 Hasil Operasi Patuh Candi 2025

No	Kategori Tilang	Jumlah Tilang	%
1.	penggunaan helm yang tidak sesuai standar	5.824 kasus	66,9%
2.	Melawan arus	1.027 kasus	11,8%
3.	Kenalpot brong	933 kasus	10,7%

4.	Tidak menggunakan sabuk pengaman	734 kasus	8,4%
5.	Kendaraan over dimensi	239 kasus	2,7%

Sumber :Humas Polrestabes Semarang, Tahun 2025

Tabel 1.4 merupakan jumlah pelanggaran dalam pelaksanaan Operasi Patuh Candi 2025. Dari total 8.757 kasus tilang, pelanggaran yang paling dominan adalah penggunaan helm yang tidak sesuai standar, yang mencapai 66,9% dari seluruh kasus. Sementara itu, pelanggaran melawan arus dan menggunakan knalpot brong masing-masing berkontribusi sekitar 11,8% dan 10,7%, sedangkan tidak menggunakan sabuk pengaman sebesar 8,4%, dan kendaraan over dimensi merupakan pelanggaran paling sedikit, hanya 2,7%.

Berdasarkan keseluruhan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun Program E-Tilang telah diimplementasikan di Kota Semarang sejak tahun 2020 sebagai bagian dari upaya modernisasi penegakan hukum lalu lintas, praktik penindakan di lapangan masih menunjukkan dominasi tilang manual. Data nasional maupun data operasional terbaru, seperti hasil Operasi Patuh Candi 2025, memperlihatkan bahwa pemanfaatan E-Tilang belum sepenuhnya optimal jika dibandingkan dengan potensi pelanggaran yang secara teknis dapat ditindak melalui sistem berbasis elektronik.

Selain itu, fluktuasi jumlah pelanggaran lalu lintas yang terjadi di Kota Semarang pada periode 2021–2023 belum dapat secara langsung diatribusikan sebagai dampak penerapan E-Tilang, mengingat belum tersedianya data terpisah antara tilang manual dan E-Tilang. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan

untuk melakukan evaluasi yang lebih mendalam terhadap efektivitas pelaksanaan Program E-Tilang, khususnya pada tingkat implementasi kebijakan oleh aparat penegak hukum.

Dengan mempertimbangkan tingginya mobilitas masyarakat, besarnya jumlah kendaraan bermotor, serta kompleksitas permasalahan lalu lintas di Kota Semarang sebagai ibu kota provinsi, maka wilayah kerja Satuan Lalu Lintas Polrestabes Semarang dipandang relevan dan strategis sebagai locus penelitian. Fokus pada wilayah kerja Satlantas Polrestabes Semarang memungkinkan penelitian ini memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dan kontekstual mengenai bagaimana Program E-Tilang dilaksanakan, sejauh mana efektivitasnya dalam penegakan hukum lalu lintas, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun kendalanya. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul “EFEKTIVITAS PROGRAM E-TILANG DI WILAYAH KERJA SATUAN LALU LINTAS POLRESTABES SEMARANG.”

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat disusun sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas program e-tilang di wilayah kerja Satuan Lalu Lintas Polrestabes Semarang?
2. Apa saja faktor penghambat dalam penerapan E- Tilang di wilayah kerja Satuan Lalu Lintas Polrestabes Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis program E-Tilang apakah berjalan dengan efektif.

2. Mengidentifikasi faktor- faktor penghambat dalam penerapan program E-Tilang di wilayah kerja Satuan Lalu Lintas Polrestabes Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1. Manfaat Praktis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Polrestabes Kota Semarang dalam mengevaluasi efektivitas implementasi program e-Tilang.

1.4.2. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi para peneliti yang akan melakukan studi lanjutan, dalam rangka ilmu pengetahuan, memperkaya informasi dan memberikan sumbangan konseptual pada kajian mengenai ke efektifan pelaksanaan program E-Tilang Pemerintah Kota Semarang.

1.5 Kajian Teoritis

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti / Tahun / Judul	Fokus Kajian	Hasil Penelitian
1.	Dinda, N., & Dia, M., 2024, Efektivitas Penerapan Program E-Tilang Pada Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Kota Pekanbaru	Menganalisis tingkat efektivitas penerapan e-Tilang (sistem tilang elektronik) di Kota Pekanbaru. Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan program e-Tilang berjalan efektif dalam mencapai tujuan	Penerapan e-Tilang di Kota Pekanbaru dinilai telah berlangsung dengan baik dan menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup tinggi. Kondisi tersebut terlihat dari tercapainya sejumlah indikator efektivitas, seperti ketepatan sasaran serta keberhasilan program dalam memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Namun demikian, ditemukan pula adanya kelemahan dalam aspek sosialisasi program, terutama dalam hal penyampaian informasi kepada masyarakat.

		penegakan hukum lalu lintas.	Kurangnya efektivitas sosialisasi disebabkan oleh fakta bahwa tidak semua lapisan masyarakat khususnya kelompok usia lanjut atau masyarakat yang kurang melek teknologi, dapat menerima informasi melalui media digital. Akibatnya, sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami mekanisme dan tujuan penerapan e-Tilang. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa meskipun pelaksanaan e-Tilang di Pekanbaru tergolong efektif secara umum, masih diperlukan peningkatan dalam strategi sosialisasi dan edukasi publik agar penerapannya dapat berjalan lebih merata dan optimal.
2.	Mila, A., Makmur, K., & La Ode M, 2023, Efektivitas Penerapan Program E-Tilang Dalam Mewujudkan Penegakkan Hukum Lalu Lintas Di Polda Sultra	Berfokus pada upaya penegakan hukum lalu lintas melalui program e-Tilang (e-ticketing) di wilayah hukum Polda Sulawesi Tenggara, serta menilai efektivitas pelaksanaan program e-Tilang dalam mewujudkan ketertiban dan kesadaran hukum masyarakat berlalu lintas.	Penerapan aplikasi e-Tilang di wilayah hukum Polda Sulawesi Tenggara dinilai efektif dalam meningkatkan kesadaran hukum serta kedisiplinan masyarakat dalam berlalu lintas. Melalui mekanisme penindakan elektronik yang transparan dan akuntabel, program ini terbukti mampu menekan angka pelanggaran lalu lintas. Di samping itu, aparat kepolisian juga berperan aktif dalam meningkatkan efektivitas program ini melalui kegiatan sosialisasi, penyuluhan, serta pemberian edukasi kepada masyarakat mengenai tujuan dan manfaat e-Tilang. Upaya sosialisasi tersebut menjadi elemen penting dalam mendorong partisipasi serta meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap sistem penegakan hukum lalu lintas yang berbasis teknologi.
3.	Astuti, A. D., & Ismunarno, 2020, Penerapan Tilang Elektronik Dan Pengaruhnya Terhadap Pelanggaran Pasal 359 KUHP Di Kota Semarang	Menganalisis faktor yang mempengaruhi terjadinya pelanggaran lalu lintas di Kota Semarang serta penerapan Tilang Elektronik dan pengaruhnya terhadap Pelanggaran Pasal 359 KUHP di Kota Semarang.	Faktor yang memengaruhi terjadinya pelanggaran lalu lintas di Kota Semarang dapat dikelompokkan sebagai berikut: 1. Faktor Manusia, Pelanggaran yang berkaitan dengan perilaku pengemudi di Kota Semarang salah satunya adalah tidak menggunakan helm. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah pelanggaran karena tidak memakai helm pada tahun 2018 mencapai 9.154 kasus. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kedisiplinan dan kepatuhan individu masih menjadi persoalan utama dalam keselamatan berlalu lintas.

			2. Faktor Kendaraan, Faktor ini berkaitan dengan kondisi dan kelayakan kendaraan bermotor yang digunakan di jalan raya. Dalam dinamika lalu lintas, kendaraan dan pengemudi merupakan satu kesatuan yang membutuhkan penanganan khusus, baik terkait pengetahuan, keterampilan, dan mental pengemudi, maupun kesiapan teknis kendaraan (kelayakan jalan). Pada tahun 2018, dari total 142.196 pelanggaran lalu lintas di Kota Semarang, sebanyak 17.761 kasus disebabkan oleh faktor kendaraan. Jenis pelanggaran yang paling sering muncul dalam kategori ini adalah ketidaklengkapan komponen kendaraan bermotor. Sejalan dengan upaya menekan pelanggaran dan kecelakaan, Kepolisian Republik Indonesia mulai memperkenalkan sistem tilang elektronik pada akhir tahun 2016. Di Kota Semarang, uji coba penerapan Tilang Elektronik mulai diberlakukan pada September 2017 di beberapa titik persimpangan. Implementasi tilang elektronik berdasarkan Pasal 359 KUHP menunjukkan dampak positif dalam menurunkan angka kecelakaan lalu lintas. Hal ini dibuktikan melalui data dari jurnal yang menunjukkan bahwa jumlah korban meninggal akibat kecelakaan di Kota Semarang pada periode 2016–2018 mengalami penurunan.
4.	Rakhmadani, 2017, Analisis Penerapan E-Tilang Dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i> Di Indonesia	Menganalisis penerapan e-Tilang dalam mewujudkan <i>Good Governance</i> di Indonesia dilihat dari partisipasi masyarakat, transparansi, akuntabilitas, efektifitas dan efisiensi.	Penerapan e-Tilang di Indonesia dinilai cukup mendukung terwujudnya prinsip-prinsip Good Governance. Hal ini dapat dilihat melalui beberapa indikator berikut: 1. Partisipasi masyarakat, Partisipasi masyarakat pada implementasi e-Tilang dapat dikategorikan baik. Hal ini tampak dari proses pengambilan keputusan yang melibatkan konsensus bersama, meningkatnya jumlah serta kualitas masukan dari masyarakat (baik berupa kritik maupun saran), serta adanya perubahan perilaku masyarakat yang menjadi lebih peduli terhadap layanan e-Tilang.

			2. Transparansi, Penerapan e-Tilang juga memperkuat aspek transparansi. Masyarakat memiliki akses terhadap informasi yang mudah dijangkau, terbuka, dan tersedia tepat waktu. Kondisi ini turut meningkatkan wawasan publik mengenai penyelenggaraan pemerintahan dan berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. 3. Akuntabilitas, Indikator akuntabilitas pada layanan e-Tilang menunjukkan hasil yang cukup baik. Hal ini tercermin dari kesesuaian antara pelaksanaan dengan prosedur yang telah ditetapkan, adanya penerapan sanksi terhadap setiap bentuk kesalahan atau kelalaian petugas, serta tersedianya laporan pertanggungjawaban kepada masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan. Selain itu, penerapan e-Tilang turut berkontribusi pada berkurangnya potensi praktik KKN. 4. Efektif dan efisien, Dari sisi efektivitas, e-Tilang belum sepenuhnya dapat dinilai efektif karena sistem ini masih relatif baru dan belum melalui evaluasi menyeluruh untuk pengembangan layanan berikutnya. Namun, pemanfaatan teknologi informasi dalam e-Tilang menunjukkan langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas penegakan hukum. Dari sisi efisiensi, e-Tilang sangat efisien karena mampu menekan biaya operasional. Seluruh proses pencatatan pelanggaran dilakukan secara digital tanpa penggunaan kertas, sehingga mengurangi kebutuhan biaya administrasi dan meningkatkan ketepatan data.
5.	Wayne, 2020, Efektivitas Penerapan E-Tilang Dalam Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas Di Wilayah	Menganalisis efektivitas program e-Tilang dalam penindakan pelanggaran lalu lintas,	Efektivitas program e-Tilang di wilayah hukum Polres Banyumas belum dapat dikatakan optimal. Terdapat sejumlah faktor, baik internal maupun eksternal, yang memengaruhi pelaksanaan penindakan pelanggaran lalu lintas melalui sistem tersebut. Dari sisi internal, kendala utama terletak pada kemampuan petugas kepolisian yang masih belum

	Hukum Polres Banyumas		mahir dan sigap dalam mengoperasikan aplikasi e-Tilang. Hal ini berdampak pada terhambatnya proses pelayanan dan dapat mengganggu aktivitas masyarakat. Selain itu, tidak seluruh petugas kepolisian memiliki perangkat telepon berbasis Android, sehingga akses terhadap aplikasi e-Tilang menjadi terbatas. Dari sisi eksternal, sebagian masyarakat belum memahami cara kerja aplikasi e-Tilang, sehingga masih banyak yang memilih untuk menjalani proses tilang secara manual. Di samping itu, tidak semua masyarakat memiliki perangkat Android yang mendukung penggunaan sistem tersebut, sehingga proses penindakan pelanggaran seringkali terkendala.
6.	Haryati, R, A., & Kristiani, D, 2018, Efektifitas Implementasi E-Tilang Kendaraan Bermotor Dalam Rangka Tertib Berlalu Lintas Pada Korps Lalu Lintas Polri	Menganalisis efektifitas implementasi e-Tilang di tengah sosialisasinya kepada masyarakat yang relatif singkat dan tidak semua masyarakat kita yang masih kurang melek teknologi.	Pelaksanaan e-Tilang Kendaraan Bermotor oleh Korps Lalu Lintas Polri di seluruh Polda Indonesia pada dasarnya telah berjalan dengan cukup baik. Meskipun demikian, fakta di lapangan menunjukkan bahwa pelanggaran lalu lintas masih terjadi dalam jumlah besar setiap hari di berbagai daerah. Berbagai kendala yang sebelumnya dihadapi Polri, Kejaksaan, dan Pengadilan dalam penyelesaian perkara pelanggaran lalu lintas dapat diminimalkan melalui penerapan e-Tilang. Sistem ini hadir untuk mengurangi praktik percaloan di pengadilan serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas aparat penegak hukum dalam proses pembayaran denda.
7.	Apriliana, L, Z, 2019, Efektivitas Penggunaan E-Tilang Terhadap Pelanggaran Lalu Lintas Di Polres Magelang	Mengetahui efektivitas aplikasi e-Tilang di Polres Magelang	Penggunaan aplikasi e-Tilang di Polres Magelang dinilai belum berjalan secara efektif. Hal ini disebabkan karena pelaksanaannya belum mampu memenuhi lima indikator efektivitas menurut Steers, yaitu produktivitas, kemampuan adaptasi kerja, kepuasan kerja, kemampuan menghasilkan laba, serta kemampuan dalam memperoleh sumber daya.
8.	Dwiyuliana, D., Yani, M., Sunardi, A., Mursalim, E., Sulistyani, R, D., & Hamka, 2022,	Mengetahui efektivitas e-Tilang terhadap profesionalisme kinerja Anggota Polri Ditlantas PMJ.	Pada praktiknya, penerapan e-Tilang masih belum berjalan secara efektif. Sejumlah kendala masih muncul, antara lain hambatan teknis di kantor yang memengaruhi kemampuan kamera ETLE dalam mengidentifikasi jenis pelanggaran tertentu. Selain itu, faktor ekologis seperti hujan lebat, petir, dan banjir dapat merusak perangkat kamera ETLE.

	Efektivitas Penerapan Tilang Elektronik terhadap Penindakan dan Pencegahan Pelanggaran Lalu Lintas di Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya		Kondisi lingkungan di sekitar lokasi pemasangan kamera, misalnya tindakan anarkis atau perusakan perangkat, juga menyebabkan ETLE tidak dapat berfungsi optimal dalam merekam dan mengidentifikasi pelanggaran lalu lintas.
9.	Hidayat, T., Semendawai, A, H., & Mawadi, H., 2022, Efektifitas Penindakan Tindak Pidana Pelanggaran Lalu Lintas Menggunakan E-Tilang (Studi Kasus Satuan Lalu Lintas Polrestabes Bandung)	Untuk mengetahui pelaksanaan penegakan hukum pidana tilang elektronik (ETLE) terhadap pelanggar lalu lintas di Kota Bandung	Pelaksanaan tilang elektronik (ETLE) terhadap pelanggar lalu lintas di wilayah hukum Polrestabes Bandung dinilai belum efektif. Hal ini disebabkan oleh ketidaksesuaian antara praktik di lapangan dan tujuan utama program e-Tilang. Sistem yang seharusnya sepenuhnya berbasis elektronik dan tidak lagi menggunakan surat tilang, pada kenyataannya masih menerapkan surat tilang konvensional. Selain itu, banyak masyarakat yang belum memahami prosedur penyelesaian pelanggaran melalui e-Tilang, sehingga kesulitan ketika harus membayar denda atau mengambil barang sitaan yang sebelumnya diamankan oleh petugas.
10.	Wahyu, A, K., & Tukiman, 2022, Efektivitas Program E-TLE Dalam Menangani Pelanggaran Lalu Lintas di Kota Surabaya	Untuk mengetahui efektivitas program E-TLE dalam menangani pelanggaran lalu lintas yang sudah diterapkan oleh pihak Kepolisian Daerah Jawa Timur	Efektivitas program E-TLE dalam menangani pelanggaran lalu lintas di Kota Surabaya masih belum dapat dikatakan optimal. Hal ini terlihat dari beberapa indikator penilaian. Pada indikator sosialisasi, program belum berjalan maksimal karena informasi mengenai E-TLE belum tersampaikan secara luas kepada masyarakat. Pada indikator pemantauan program, pelaksanaannya juga belum efektif, disebabkan oleh keterbatasan kemampuan serta kurangnya inovasi dari pihak kepolisian dalam merespons peningkatan jumlah pelanggaran lalu lintas. Sebaliknya, indikator ketepatan sasaran dinilai telah tercapai karena program mampu menyorot jenis pelanggaran yang menjadi fokus penindakan. Indikator pencapaian tujuan program juga sudah berjalan dengan baik, terutama melalui

			pemanfaatan teknologi dan integrasi sistem dengan mekanisme pengawasan lalu lintas.
11.	Dolang, V, H, 2022, Efektivitas Penanganan Tilang Elektronik Bagi Pelanggar Lalu Lintas Kendaraan Bermotor Di Kota Makassar	untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan sistem Tilang Elektronik dalam proses pencatatan pelanggaran Lalu Lintas di Kota Makassar	Pelaksanaan sistem Tilang Elektronik dalam proses pencatatan pelanggaran lalu lintas di Kota Makassar terbukti membantu petugas kepolisian dalam menindak pelanggar melalui pemanfaatan CCTV yang dipasang di sejumlah titik strategis. Sistem ini memberikan bukti pelanggaran yang lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Namun, efektivitas penerapan Tilang Elektronik di Kota Makassar masih belum optimal dalam menekan jumlah pelanggaran di jalan raya. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan perangkat ETLE yang hanya mampu mendeteksi jenis pelanggaran tertentu serta jumlah kamera CCTV yang masih belum memadai di berbagai lokasi di kota tersebut.
12.	Muhtari, M, 2023, Analisis Efektivitas Pelaksanaan Etle (Elektronik Traffic Law Enforcement) Bagi Pelanggar Lalu Lintas	Untuk mengetahui pelaksanaan E-TLE (Electronic Traffic Law Enforcement) dengan menggunakan CCVT dalam penyelesaian perkara tindak pidana pelanggaran lalu lintas dan faktor yang menghambat penerapan sistem E-TLE (Electronic Traffic Law Enforcement) di Kota Makassar.	Pelaksanaan ETLE di Kota Makassar dinilai sudah efektif dalam menekan praktik penyimpangan, khususnya pungutan liar yang sebelumnya kerap terjadi pada proses penindakan pelanggaran. Namun, efektivitas ETLE dalam meningkatkan kedisiplinan berlalu lintas masyarakat masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai aturan lalu lintas maupun mekanisme tilang elektronik, sehingga berbagai bentuk pelanggaran masih terus terjadi. Selain itu, sebagian masyarakat masih menunjukkan perilaku patuh terhadap aturan lalu lintas hanya ketika terdapat petugas kepolisian di lokasi. Adapun beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam penerapan Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) di Kota Makassar antara lain: - Faktor penegak hukum - Faktor sarana - Faktor masyarakat
13.	Fansuri, A., Danil, E., & Elvandari, S, 2019, The Implementation Of Presumption Of Innocent In E-Tilang (Electronic	Mengetahui Implementasi asas praduga tidak bersalah dalam penegakan hukum terhadap pelanggaran lalu lintas sebelum menggunakan sistem denda elektroning; Serta mengetahui	Penegakan hukum terhadap pelanggaran lalu lintas sebelum diberlakukannya E-Tilang (denda elektronik untuk pelanggaran lalu lintas), yang berlandaskan Keputusan Mahkamah Agung tentang Peraturan Lalu Lintas, pada prinsipnya lebih menekankan perlindungan hukum bagi pelanggar, termasuk jaminan atas asas praduga tak bersalah. Pengaturan tersebut memberikan ruang bagi pelanggar untuk memperoleh kemudahan,

	Fine For Traffic Rules Violation)In Padang Panjang District Court	implementasi asas praduga tak bersalah dalam penegakan hukum terhadap pelanggaran tata tertib lalu lintas dengan menggunakan sistem denda elektroning.	perlindungan, dan kesempatan membela diri dalam proses penindakan. Sebaliknya, penegakan hukum melalui sistem E-Tilang yang juga mengacu pada Keputusan Mahkamah Agung tentang lalu lintas dinilai kurang mampu mengakomodasi asas praduga tak bersalah sebagai bentuk perlindungan bagi pelanggar. Hal ini disebabkan oleh tidak tersedianya mekanisme persidangan bagi Justitiabelen (pihak yang berperkara), sehingga pelanggar tidak memiliki ruang yang memadai untuk melakukan klarifikasi atau pembelaan atas dugaan pelanggaran yang terekam secara elektronik.
14.	Prawitasari, N, Y., & Styawan, A, A, 2023, Implementation Of Violation Of E-Tilang Regulations In The Analysis Of Human Resources And Criminal Law Perspectives In Indonesia	Mengetahui penerapan pelanggaran e-Tilang dalam analisis SDM serta perspektif hukum pidana di Indonesia	Teori yang digunakan dalam penelitian ini meliputi teori sumber daya manusia, teori reformasi birokrasi, serta teori penegakan hukum. Dalam praktiknya, penerapan e-tilang masih menimbulkan berbagai bentuk pelanggaran, baik yang berkaitan dengan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) maupun pada aspek implementasi kebijakan itu sendiri. Pemberlakuan sanksi terhadap pelanggar e-tilang dilakukan dengan memberikan denda sesuai jenis pelanggaran ketika pengemudi tertangkap oleh petugas kepolisian. Seiring meningkatnya jumlah pelanggaran yang tercatat melalui sistem e-tilang, dibutuhkan peningkatan kualitas dan intensitas sosialisasi, baik pada SDM internal (petugas) maupun masyarakat sebagai pihak eksternal. Penghapusan mekanisme tilang manual juga perlu diimbangi dengan perbaikan dan penyempurnaan sistem tilang elektronik agar proses penegakan hukum dapat berjalan lebih efektif dan akuntabel.
15.	Rustam, R., Hanim, L., & Sugiharto, R, S, 2022, The Legal Effectiveness of Application of E-Tilang (E-Tilang) Methods in Criminal Enforcement of	Untuk menganalisis substansi yuridis formulasi kebijakan penegakan hukum pidana pelanggaran lalu lintas dengan menggunakan E-Tilang.	Penataan infrastruktur serta sistem tata kelola penanganan pelanggaran lalu lintas berbasis teknologi berkaitan erat dengan kebijakan Grand Strategy Polri 2005–2025, yang memuat tiga pilar utama, yaitu Public Trust Building, Partnership Building, dan Strive for Excellence. Kebijakan tersebut diperkuat melalui Renstra Polri 2015–2019, yang mencakup beberapa arah pengembangan berikut: - Pemenuhan kebutuhan Alpakam dan Almatsus Polri sebagai dukungan terhadap penguatan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kepolisian.

	Traffic Violations		- Pembentukan postur Polri yang profesional, bermoral, modern, dan unggul, yang dilakukan melalui perubahan pola pikir (mindset) dan budaya kerja (culture set). - Pengembangan teknologi dan sistem informasi kepolisian secara berkelanjutan, yang terintegrasi melalui penelitian dan kajian ilmiah untuk meningkatkan kinerja Polri secara optimal. - Upaya peningkatan standar kinerja secara berkelanjutan, termasuk melalui berbagai terobosan kreatif dan inovasi layanan yang selaras dengan Renstra Polri, khususnya dalam pelaksanaan penanganan pelanggaran lalu lintas melalui sistem E-Tilang..
--	--------------------	--	---

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu, dapat terlihat bahwa perkembangan dan kemajuan dalam bidang pelayanan publik terus mengalami peningkatan guna mewujudkan layanan yang lebih efektif dan efisien. Beragam strategi serta program yang diinisiasi oleh pemerintah telah melahirkan berbagai inovasi sebagai bentuk penguatan kewenangan yang responsif dan tepat waktu. Inovasi pelayanan publik sendiri dapat dipahami sebagai upaya terobosan yang dilakukan oleh instansi atau lembaga pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat (Rustam, Hanim, & Sugiharto, 2022).

Kesimpulan yang dapat diambil dari tabel penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas program e-Tilang pada prinsipnya diarahkan untuk meningkatkan budaya tertib berlalu lintas di masyarakat serta mempermudah pihak kepolisian dalam pengelolaan administrasi. Dengan adanya e-Tilang juga dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian, karena dengan penggunaan e-tilang maka kesempatan bagi oknum polisi untuk meminta suap atau melakukan

praktik korupsi dalam proses penindakan dapat diminimalisir. Pelanggaran lalu lintas akan didokumentasikan secara elektronik, dan prosesnya menjadi lebih transparan.

Salah satu keuntungan dari penerapan program e-Tilang adalah meningkatnya kecepatan serta efisiensi proses penindakan pelanggaran. Dengan adanya sistem ini, penindakan pelanggaran lalu lintas dapat dilakukan secara otomatis melalui bantuan perangkat elektronik, sehingga petugas dapat mencatat pelanggaran, menerbitkan tilang digital, dan mengirimkan pemberitahuan kepada pemilik kendaraan secara cepat tanpa melalui prosedur manual yang panjang. Penerapan e-Tilang diharapkan dapat memperkuat efektivitas penegakan hukum, meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap aturan berlalu lintas, serta mengurangi jumlah pelanggaran dan kecelakaan di jalan raya.

Pelaksanaan program e-Tilang di Kota Semarang merupakan bentuk kerja sama antara Pemerintah Daerah Kota Semarang dan Polrestabes Semarang dalam rangka mengimplementasikan Pasal 272 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang memberikan dasar hukum penggunaan perangkat elektronik untuk mendukung penindakan pelanggaran lalu lintas. Saat ini, sistem e-Tilang telah diadopsi oleh hampir seluruh daerah di Indonesia. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala, seperti terbatasnya sosialisasi, ketidakstabilan jaringan internet, keterbatasan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), kurangnya kompetensi petugas dalam mengoperasikan sistem berbasis online, adanya potensi kecurangan oleh oknum tertentu, adaptasi

masyarakat terhadap sistem e-Tilang, serta rendahnya literasi teknologi di kalangan pengguna.

Kesamaan penelitian ini dengan studi-studi sebelumnya terletak pada fokus kajiannya, yaitu menilai efektivitas pelaksanaan e-Tilang sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang lalu lintas, dengan tujuan akhir menciptakan kelancaran, keamanan, keselamatan, dan ketertiban bagi para pengguna jalan. Persamaan lainnya tampak pada penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang digunakan untuk menggambarkan fakta dan karakteristik objek maupun subjek penelitian secara sistematis dan tepat. Di samping itu, sejumlah penelitian terdahulu juga memiliki kesamaan dalam jenis program yang dianalisis serta tujuan implementasinya.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan studi-studi sebelumnya terletak pada lokasi maupun konteks pelaksanaannya. Perbedaan lainnya juga terlihat pada konsep pengukuran efektivitas yang digunakan serta teori-teori yang dijadikan landasan analisis dalam penelitian ini.

1.5.2. Administrasi Publik

Menurut Chander dan Plano dalam Keban (2004:3), administrasi publik dipahami sebagai rangkaian proses pengorganisasian dan koordinasi berbagai sumber daya serta aparatur pemerintah untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola keputusan-keputusan yang menyangkut kepentingan publik. Sementara itu, Pfiffner dan Presthus yang dikutip oleh Syafei (2003:31) memberikan penjelasan mengenai administrasi negara sebagai berikut:

- 1) Administrasi negara mencakup proses pelaksanaan berbagai kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh lembaga-lembaga perwakilan politik.
- 2) Administrasi negara dapat dipahami sebagai suatu proses koordinasi antara upaya individu maupun kelompok dalam menjalankan kebijakan pemerintah, yang pada intinya berkaitan dengan aktivitas pemerintahan sehari-hari.
- 3) Secara sederhana, Administrasi Negara merupakan suatu rangkaian proses yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah serta pengelolaan berbagai kemampuan dan teknik untuk memberikan arah dan tujuan bagi sekelompok orang.

Harbani menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan perpaduan antara teori dan praktik yang berfungsi untuk memperluas pemahaman mengenai peran pemerintah dalam relasinya dengan masyarakat, sekaligus mendorong agar kebijakan publik lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik juga berupaya membangun praktik manajerial yang berpijak pada nilai efektivitas, efisiensi, serta orientasi pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Sementara itu, Waldo memaknai administrasi publik sebagai proses pengelolaan dan pengorganisasian sumber daya manusia beserta sarana pendukungnya guna mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan bentuk kerja sama antara individu maupun lembaga dalam melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan untuk mencapai tujuan negara secara efektif dan efisien, serta memenuhi kebutuhan masyarakat..

1.5.3. Paradigma Administrasi Publik

Menurut Inu Kencana (2006:26), paradigma diartikan sebagai pola atau kerangka berpikir yang dimiliki baik oleh individu maupun kelompok. Sementara itu, Thomas S. Kuhn (dalam Syafiie, 2006:26) menjelaskan bahwa paradigma merupakan seperangkat cara pandang, nilai, metode, prinsip, serta pola pemecahan masalah yang dianut bersama oleh suatu komunitas. Pada konteks administrasi publik, Nicholas Henry (Suwitri, 2009:16–20) mengelompokkan paradigma tersebut ke dalam lima kategori sebagai berikut:

1. Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi (1900–1926)

Frank J. Goodnow menjelaskan bahwa pemerintahan memiliki dua fungsi yang berbeda, yaitu fungsi politik dan fungsi administrasi. Fungsi politik berkaitan dengan proses perumusan kebijakan negara serta penetapan tujuan yang ingin dicapai. Adapun fungsi administrasi berfokus pada pelaksanaan kebijakan tersebut sebagai bentuk konkret dari fungsi politik. Paradigma ini menempatkan administrasi negara sebagai ranah kerja birokrasi eksekutif, sementara lembaga legislatif dan yudikatif dipandang sebagai pihak

yang menentukan arah serta tujuan negara. Karena fungsi politik diposisikan lebih tinggi daripada fungsi administrasi, hubungan tersebut kemudian dikenal sebagai dikotomi antara politik dan administrasi.

2. Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi Publik (1927–1937)

Pada paradigma ini, perhatian administrasi negara berpusat sepenuhnya pada birokrasi pemerintahan, dengan orientasi untuk menemukan prinsip-prinsip administrasi yang diyakini mampu menjamin tercapainya tujuan negara secara efektif dan efisien. Namun, perkembangan berikutnya menunjukkan munculnya penolakan terhadap gagasan dikotomi antara politik dan administrasi. Administrasi negara mulai dipandang tidak sepenuhnya netral, karena praktiknya tetap sarat dengan kepentingan dan pengaruh politik.

Pada periode ini pula Luther H. Gulick dan Lyndall Urwick merumuskan prinsip-prinsip administrasi yang kemudian dikenal dengan akronim POSDCORB, yang menjadi fondasi penting dalam studi administrasi publik.

3. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950–1970)

Simon menekankan bahwa administrasi negara memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan ilmu politik. Kedua bidang ini saling berhubungan dalam proses perumusan kebijakan. Administrasi negara berfungsi membangun struktur kelembagaan yang

memungkinkan kebijakan dapat diimplementasikan secara efektif, sementara ilmu politik berperan menciptakan kondisi sosial dan politik yang mendukung di masyarakat agar perubahan yang dikehendaki melalui kebijakan tersebut dapat terlaksana sesuai tujuan.

4. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956–1970)

Pada tahap ini, administrasi negara mulai mencari fondasi keilmuan baru dan kemudian berinduk pada ilmu administrasi. Ilmu administrasi sendiri merupakan perpaduan antara teori organisasi dan ilmu manajemen. Teori organisasi memanfaatkan kontribusi dari berbagai disiplin, seperti psikologi sosial, administrasi bisnis, administrasi negara, dan sosiologi untuk memahami perilaku organisasi. Sementara itu, ilmu manajemen mengandalkan pendekatan statistik, teknologi komputer, analisis sistem, dan ilmu ekonomi untuk mengkaji dinamika serta proses pengelolaan dalam organisasi.

5. Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (pasca 1970)

Pada paradigma ini, administrasi negara berkembang menjadi disiplin administrasi publik dengan fokus utama pada organisasi publik, kebijakan publik, dan ekonomi politik. Pada tahun 1992 di Amerika Serikat, muncul sebuah paradigma baru yang bersifat

reformis, yang diperkenalkan oleh David Osborne dan Ted Gaebler, kemudian diperdalam lagi oleh Osborne bersama Plastrik. Dalam paradigma tersebut, pemerintah dipandang (Pasolong, 2007: 33-34), harus memiliki sifat sebagai berikut:

- a. Pemerintah berperan bukan hanya sebagai pelaksana, melainkan sebagai pihak yang memberi arah dan memengaruhi jalannya kebijakan, sesuai fungsi utamanya sebagai pembuat kebijakan publik.
- b. Peran pemerintah tidak lagi terbatas pada pemberian layanan kepada masyarakat, tetapi juga mencakup upaya memperkuat kapasitas dan kemandirian warga, karena pada hakikatnya pemerintahan merupakan milik publik.
- c. Pemerintah perlu menumbuhkan iklim kompetitif di tengah masyarakat dengan mendorong peran lembaga swasta dalam menangani urusan yang sebelumnya dimonopoli, agar masyarakat lebih termotivasi untuk mengembangkan diri.
- d. Untuk mendorong kreativitas masyarakat, pemerintah sebaiknya tidak terlalu banyak membatasi dengan aturan yang kaku, melainkan memberikan ruang kebebasan untuk berinovasi dan berkreasi.
- e. Pemerintah dapat dipandang layaknya sebuah organisasi produksi yang menitikberatkan pada hasil serta efektivitas dalam pengelolaan pembiayaan dan sumber daya.

- f. Fokus utama pemerintah seharusnya bukan hanya menjalankan prosedur birokrasi, tetapi memastikan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan publik.
- g. Pemerintah dituntut memiliki kemampuan dalam menciptakan dan mengelola sumber pendapatan secara cerdas, bukan sekadar mengatur pengeluaran anggaran.
- h. Pada menjalankan fungsinya, pemerintah perlu lebih mengutamakan upaya pencegahan terhadap masalah publik daripada hanya menanganinya setelah terjadi, sebagai bentuk peran antisipatif.
- i. Pola kerja pemerintah idealnya bergeser dari sistem hierarkis menuju pola partisipatif dan kolaboratif, agar pengambilan keputusan lebih terbuka dan melibatkan berbagai pihak.
- j. Pemerintah berperan penting dalam mendorong perubahan melalui pengendalian mekanisme pasar dan orientasi terhadap efisiensi serta hasil, yang dikenal dengan paradigma New Public Management (NPM).

Pada perspektif Paradigma NPM, pendekatan administrasi klasik dianggap kurang mampu menyelesaikan berbagai persoalan dan dinilai tidak efektif dalam proses penyediaan layanan publik. Sesuai dengan penuturan Vigoda (Pasolong, 2007: 34) yang mengatakan bahwa dalam New Public Management (NPM) terdapat tujuh prinsip, yaitu:

- a. Manajemen profesional yang dimanfaatkan dalam sektor publik.

- b. Digunakannya indikator kinerja.
- c. Pressure yang lebih besar pada kontrol output.
- d. Berpindahnya perhatian ke unit-unit yang lebih kecil.
- e. Perpindahan ke kompetisi yang lebih tinggi.
- f. Penekanan gaya sektor swasta pada praktek manajemen.
- g. Kedisiplinan lebih ditekan dan penghematan penggunaan sumber daya lebih tinggi.

Pada tahun 2003, Denhardt dan R.B. Denhardt memperkenalkan sebuah paradigma baru yang dikenal sebagai New Public Service (NPS). Mereka berpendapat bahwa pendekatan administrasi klasik maupun konsep Reinventing Government atau New Public Management (NPM) sudah tidak lagi relevan, sehingga harus digantikan oleh kerangka kerja NPS. Menurut Pasolong (2003:36), New Public Service memuat sejumlah gagasan pokok, antara lain:

1. Pada perspektif NPS, peran aparatur publik tidak semata-mata berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pelanggan, melainkan lebih diarahkan pada upaya membangun kepercayaan dan memperkuat kolaborasi antara pemerintah dan warga negara, melayani warga sebagai pemilik kedaulatan, bukan sekadar sebagai pelanggan.
2. Administrasi publik berperan mendorong terciptanya kebersamaan dan pertukaran gagasan mengenai kepentingan publik, dengan tujuan menemukan solusi bersama yang tidak didominasi oleh pilihan individu semata.

3. Kepentingan publik dipandang sebagai bentuk komitmen pelayanan dari pemerintah dan warga negara, yang memiliki makna lebih luas dibandingkan orientasi kewirausahaan sektor swasta yang mengutamakan keuntungan.
4. Keselarasan antara kebijakan dan program dapat diwujudkan secara lebih efektif melalui kerja sama serta tindakan kolektif yang bertanggung jawab, dengan mengedepankan pola pikir strategis namun tetap berpegang pada prinsip-prinsip demokratis.
5. Pelayanan publik menekankan pentingnya kepemimpinan yang membantu warga mengartikulasikan kepentingan bersama, bukan sekadar mengontrol atau mengarahkan masyarakat (melayani, bukan mengendalikan).
6. Suatu program akan lebih berhasil apabila organisasi publik bersama seluruh kerangkanya terlibat dalam proses pelaksanaan secara partisipatif, berlandaskan kepemimpinan yang menghargai setiap individu. Perkembangan paradigma hingga saat ini sudah mewarnai proses pelaksanaan administrasi publik sejak tahun 1900 lalu. Dimana pada saat paradigma NPM, orientasi pelayanannya adalah pelanggan, sedangkan di paradigma NPS lebih berorientasi ke kualitas pelayanan publik dimana warga negara lah masyarakat yang dilayaninya.

1.5.4. Pelayanan Publik

Istilah service dalam bahasa Inggris mengacu pada konsep pelayanan. Menurut A.S. Moenir (2002:26–27), pelayanan merupakan suatu

aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun kelompok berdasarkan prinsip tertentu, di mana tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan oleh pihak yang memberikan maupun menerima layanan, bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Pada dasarnya, pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang berlangsung terus-menerus dan berkesinambungan, mencakup seluruh aspek kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses ini tercermin dalam upaya pemenuhan kebutuhan antara pihak pemberi layanan dan pihak yang menerima layanan.

Secara prinsip, pelayanan publik adalah rangkaian aktivitas yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun layanan administratif yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagai ilustrasi, hal ini dijelaskan dalam buku Manajemen Pelayanan Publik (Setioko, Widodo & Saputra, 2023) mendefinisikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan upaya koordinasi antara aparatur, regulasi, dan proses teknis agar layanan dapat diakses dengan baik oleh warga. Konteks ini menegaskan bahwa pelayanan publik bukan semata-fungsi administratif, melainkan bagian integral dari legitimasi pemerintah dalam menjalankan tugasnya melayani rakyat.

Sejalan dengan itu, aspek kualitas dalam pelayanan publik menjadi perhatian sentral. Pada buku Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi), Hardiyansyah (2018) mengemukakan bahwa kualitas layanan publik harus mencakup pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat, keterjangkauan, kesetaraan terhadap semua penerima layanan, serta transparansi dan

akuntabilitas proses. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan publik bukan hanya soal efisiensi prosedur, tetapi juga soal penerapan prinsip-prinsip keadilan, hak akses, dan profesionalisme penyelenggara layanan.

Transformasi pelayanan publik juga kini banyak diarahkan pada digitalisasi dan inovasi layanan. Pada Buku Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi (Siti Marwiyah, 2023) dijelaskan bahwa penyelenggara layanan di Indonesia dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, termasuk e-government dan sistem pelayanan berbasis daring, agar proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, mudah, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pada konteks tersebut, aparatur pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai pemberi layanan, tetapi juga sebagai fasilitator yang mendorong transformasi menuju sistem pelayanan yang lebih partisipatif dan berorientasi pada kepentingan publik.

1.5.5. Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas memiliki tiga makna pokok. Pertama, efektivitas dipahami sebagai munculnya suatu efek, pengaruh, atau dampak tertentu. Kedua, istilah ini dapat diartikan sebagai sesuatu yang bekerja secara manjur atau mujarab. Ketiga, efektivitas merujuk pada kemampuan suatu kegiatan untuk menghasilkan manfaat atau hasil guna. Secara umum, efektivitas juga dipahami sebagai ukuran tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Emerson, dalam

Djaka, menegaskan bahwa efektivitas merupakan indikator yang menunjukkan sejauh mana tujuan yang telah dirumuskan dapat dicapai.

Indikator efektivitas umumnya meliputi beberapa aspek, seperti tingkat relevansi, kemampuan suatu program dalam mencapai tujuan (efikasi), efisiensi pemanfaatan sumber daya, serta keberlanjutan atau dampak jangka panjang yang dihasilkan oleh kegiatan organisasi. Wardhana (2024) menjelaskan bahwa efektivitas “juga harus dinilai dalam hal ukuran yang lebih luas seperti relevansi, efikasi, efisiensi, keberlanjutan, dan dampak pengembangan kelembagaan”. Dengan demikian, organisasi publik yang dinilai efektif adalah yang mampu mengalokasikan sumber daya secara optimal, mengadaptasi perubahan lingkungan, dan memberikan layanan atau kebijakan yang bermakna bagi masyarakat.

Pada sektor publik, efektivitas memegang peranan krusial karena kualitas pelayanan tidak cukup hanya diukur dari kepatuhan terhadap prosedur administratif, melainkan dari sejauh mana layanan secara nyata memberikan kontribusi yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Studi empiris oleh RS Putra (2023) yang meneliti efektivitas organisasi publik di instansi pelayanan penduduk menyimpulkan bahwa efektivitas terlihat ketika output layanan dan tujuan kebijakan telah tercapai dalam bentuk yang dipahami oleh masyarakat (Putra, 2023). Dengan demikian, efektivitas dalam pelayanan publik mengandung dimensi pencapaian hasil sekaligus persepsi penerima layanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi publik juga banyak dibahas dalam literatur terbaru. Penelitian oleh Muhammad Basri dan kolega (2022) menemukan bahwa efektivitas dan efisiensi kerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi publik, yang kemudian berdampak pada kualitas pelayanan dan produktivitas institusi. Hal tersebut menunjukkan bahwa selain struktur dan kebijakan, aspek sumber daya manusia seperti kompetensi, komunikasi, dan teknologi juga menjadi kunci pencapaian efektivitas (Basri & Arsal, 2022). Dengan demikian, upaya meningkatkan efektivitas organisasi publik harus memperhatikan aspek internal (SDM, proses) dan eksternal (lingkungan, kebutuhan masyarakat).

Berdasarkan berbagai definisi yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa efektivitas tidak hanya menggambarkan adanya pengaruh atau dampak tertentu. Lebih dari itu, efektivitas mencerminkan tingkat keberhasilan suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pencapaian tersebut berkaitan dengan penetapan standar, profesionalitas, perumusan sasaran, keberadaan program, kelengkapan materi, serta metode yang digunakan. Di samping itu, ketersediaan fasilitas juga menjadi unsur penting yang berperan dalam menentukan tercapainya tujuan tersebut.

1.5.6. Ukuran Efektivitas

Untuk mengetahui sejauh mana suatu kegiatan dapat dikatakan efektif, diperlukan suatu pendekatan yang berfokus pada pengukuran

tingkat efektivitasnya. Beberapa pendekatan yang dapat digunakan antara lain pendekatan sasaran (Goal Approach), pendekatan sumber daya (System Resource Approach), serta pendekatan proses internal (Internal Process Approach).

Pada menilai efektivitas suatu program, Sutrisno (2007:125–126) merangkum berbagai pandangan para ahli mengenai indikator-indikator efektivitas program dalam organisasi, yang meliputi hal-hal berikut:

1. Pemahaman Program

Pemahaman berkaitan dengan tujuan komunikasi serta perilaku atau respons yang menggambarkan sejauh mana suatu pesan dapat diterima secara tepat oleh penerima. Pemahaman individu juga dapat dimaknai sebagai proses menilai, mengenali, atau mengestimasi karakteristik, potensi, serta berbagai persoalan atau hambatan yang dimiliki oleh seseorang maupun kelompok.

2. Tepat Sasaran.

Indikator ketepatan sasaran menunjukkan bahwa tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai secara nyata sesuai dengan yang diharapkan.

3. Tepat Waktu.

Indikator ketepatan waktu merujuk pada tingkat kesesuaian antara pelaksanaan atau penyelesaian suatu kegiatan dengan jadwal maupun target waktu yang telah ditetapkan.

4. Tercapainya Tujuan.

Indikator pencapaian tujuan digunakan untuk menilai sejauh mana pelaksanaan program mampu menghasilkan output yang selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. Perubahan Nyata.

Indikator perubahan nyata menggambarkan dampak yang dirasakan oleh pihak eksternal sebagai penerima program. Jika terlihat adanya perbaikan atau perubahan ke arah yang lebih positif, maka program tersebut dapat dianggap berhasil.

Sementara itu, David Krech, Richard S. Crutchfield, dan Egerton L. Ballachey dalam buku *Individual and Society*, sebagaimana dikutip oleh Danim dalam *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok* (2004), mengemukakan sejumlah ukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Jumlah keluaran yang dihasilkan, yakni kuantitas atau bentuk fisik dari hasil suatu organisasi, program, atau kegiatan. Keluaran ini dinilai dengan membandingkan antara input yang digunakan dan output yang berhasil dicapai.
2. Tingkat kepuasan yang dicapai, yaitu ukuran efektivitas yang dapat dievaluasi baik secara kuantitatif, melalui jumlah atau besaran tertentu, maupun secara kualitatif, yakni melalui mutu layanan atau hasil yang diberikan.
3. Produk kreatif, yaitu kemampuan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sehingga mampu mendorong lahirnya kreativitas dan peningkatan kompetensi.

4. Intensitas yang hendak dicapai, yaitu tingkat komitmen dan ketaatan yang tinggi dalam menjalankan suatu aktivitas, yang ditandai dengan adanya rasa memiliki yang kuat terhadap kegiatan atau organisasi tersebut.. (Danim, 2004:119-120)

Efektivitas dapat dipahami sebagai upaya untuk mencapai sasaran yang diharapkan, yang manfaatnya dapat dirasakan oleh khalayak luas, khususnya kelompok masyarakat sebagai penerima program. Pemaknaan tersebut sejalan dengan pendapat Duncan, sebagaimana dikutip oleh Richard M. Steers dalam bukunya Efektivitas Organisasi (1985), yang mengemukakan sejumlah ukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan perlu dipahami sebagai sebuah proses yang terdiri dari berbagai rangkaian upaya. Keberhasilan dalam mencapai tujuan tersebut dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk durasi pelaksanaan serta sasaran yang menjadi target konkret.

2. Integrasi

Pengukuran ini menilai sejauh mana sebuah organisasi mampu melaksanakan sosialisasi, membangun konsensus, serta menjalin komunikasi dengan organisasi lain. Aspek integrasi tersebut mencakup baik mekanisme prosedural maupun proses sosialisasi yang dijalankan.

3. Adaptasi

Kemampuan beradaptasi menggambarkan sejauh mana sebuah organisasi dapat menyesuaikan diri dengan kondisi lingkungannya.

Aspek ini meliputi peningkatan kapasitas organisasi serta penguatan sarana dan prasarana yang mendukung kinerjanya. (Duncan, dalam Steers 1985:53).

Untuk menilai tingkat efektivitas program e-Tilang dalam menekan pelanggaran lalu lintas di Kota Semarang, penelitian ini menggunakan ukuran efektivitas yang dirumuskan oleh Duncan. Pemilihan teori tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa indikator-indikator efektivitas yang dikemukakan Duncan dinilai paling relevan dan memadai untuk menilai efektivitas program e-Tilang dibandingkan dengan teori-teori lainnya. Kelebihan dari teori ukuran efektivitas menurut Duncan yaitu pengukuran kinerja yang jelas. Teori ukuran efektivitas dapat memberikan kerangka dan alat pengukur yang jelas untuk mengevaluasi kinerja pada suatu instansi tersebut dalam penerapan program e-Tilang. Hal tersebut membantu dalam mengetahui sejauh mana tujuan telah tercapai.

1.5.7. Faktor Penghambat Efektifitas

Teori implementasi kebijakan George C. Edward III digunakan sebagai kerangka analisis yang relevan untuk mengidentifikasi berbagai faktor penghambat efektivitas. Edward menjelaskan bahwa keberhasilan suatu implementasi kebijakan ditentukan oleh empat variabel kunci, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap para pelaksana, serta struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Komunikasi dalam konteks ini mencakup kejelasan substansi kebijakan, konsistensi dalam penyampiannya, serta efektivitas saluran komunikasi yang digunakan. Tanpa komunikasi yang efektif, para pelaksana bisa salah memahami maksud kebijakan atau bahkan tidak mengetahui kebijakan tersebut secara utuh, yang pada akhirnya mengganggu proses implementasi.

2. Sumber Daya

Bentuk sumber daya yang dimaksud adalah kecukupan anggaran, kecukupan sumber daya manusia, waktu, serta peralatan atau sarana pendukung lainnya. Ketersediaan sumber daya secara kuantitatif dan kualitatif menjadi syarat utama agar kebijakan bisa diterapkan secara optimal. Keterbatasan pada salah satu unsur sumber daya dapat menjadi hambatan yang mengganggu proses implementasi kebijakan.

3. Disposisi

Disposisi pelaksana menggambarkan tingkat pemahaman, persetujuan, serta kemauan mereka dalam menjalankan kebijakan.

4. Birokrasi

Birokrasi yang terlalu hierarkis, kaku, atau tidak efisien akan memperlambat alur kerja dan koordinasi, yang kemudian menghambat efektivitas pelaksanaan kebijakan. Karena itu, dibutuhkan struktur organisasi yang adaptif dan responsif agar pelaksanaan kebijakan publik dapat berjalan optimal.

1.5.8. E-Tilang

Secara sederhana, e-Tilang dapat dipahami sebagai proses penindakan pelanggaran lalu lintas yang tidak lagi menggunakan cara manual. Menurut Suhendriyo, Setiawati, dan Hayati (2019), ketika terjadi pelanggaran, petugas kepolisian tidak lagi perlu melakukan pengejaran terhadap pengendara ataupun menyerahkan surat tilang secara langsung. Sementara itu, Rakhmadani (2017) menjelaskan bahwa e-Tilang merupakan bentuk digitalisasi proses penilangan, di mana pemanfaatan teknologi diharapkan mampu membuat prosedur penindakan lebih efisien dan mempermudah kepolisian dalam pengelolaan administrasi.

Pasal 272 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyatakan bahwa perangkat elektronik dapat dimanfaatkan untuk mendukung proses penindakan pelanggaran lalu lintas, dan hasil rekaman dari perangkat tersebut dapat dijadikan alat bukti di pengadilan. Perangkat elektronik yang dimaksud merupakan alat yang berfungsi merekam suatu kejadian sekaligus menyimpan informasi. Ketentuan dalam Pasal 272 ini dijelaskan lebih rinci dalam Pasal 23 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2012, yang menetapkan bahwa penindakan pelanggaran lalu lintas dan angkutan jalan dilakukan berdasarkan hasil dari:

- a. Temuan dalam proses pemeriksaan kendaraan bermotor di jalan.
- b. Laporan
- c. Rekaman peralatan elektronik

1.5.9. Perbedaan Tilang Manual dan Tilang Elektronik

Perbedaan antara sistem tilang manual dan e-Tilang terletak pada prosedur penindakannya. Sebelum diterapkannya e-Tilang, ketika pengendara melakukan pelanggaran, petugas kepolisian harus melakukan sejumlah langkah penindakan, yaitu sebagai berikut:

- a. Petugas kepolisian melakukan penindakan dengan menggunakan formulir tilang berwarna merah.
- b. Penetapan jadwal sidang harus disesuaikan dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak pengadilan.
- c. Petugas wajib memberikan informasi kepada pelanggar mengenai waktu dan tempat sidang yang harus dihadiri.
- d. Jika pelanggar tidak datang ke sidang, kepolisian berkewajiban melakukan dua kali pemanggilan, dan pada pemanggilan ketiga dapat melakukan tindakan penangkapan.
- e. Barang bukti dapat dikembalikan setelah proses persidangan selesai dan pelanggar membayar denda melalui Panitera.

Sementara itu, mekanisme e-Tilang dijalankan melalui aplikasi yang harus diunduh terlebih dahulu, kemudian pengguna melakukan sign-in menggunakan akun dan kata sandi yang dimiliki. Alur pelaksanaan e-Tilang meliputi beberapa tahapan sebagai berikut:

- a. Petugas kepolisian menindak pengendara yang melakukan pelanggaran lalu lintas, kemudian memasukkan data pelanggaran ke dalam aplikasi e-Tilang. Pelanggar wajib memberikan informasi yang akurat, seperti

nomor KTP, nomor polisi kendaraan, serta nomor ponsel yang valid karena tahap selanjutnya membutuhkan nomor tersebut. Pada proses ini, polisi juga menentukan pasal yang dilanggar.

- b. Setelah data dicatat, pelanggar akan menerima notifikasi melalui SMS berisi nomor pembayaran tilang dan besaran denda maksimal sesuai pasal yang dikenakan. Pembayaran dapat dilakukan melalui jaringan perbankan mana pun.
- c. Setelah melakukan pembayaran, pelanggar dapat mengambil kembali barang bukti yang disita, baik SIM, STNK, maupun kendaraan—dengan menunjukkan bukti pembayaran.
- d. Pelanggar tidak wajib hadir dalam persidangan karena proses tersebut dapat diwakili oleh petugas. Namun, konsekuensinya pelanggar tidak dapat memberikan pembelaan. Jika merasa tidak bersalah, pelanggar diperbolehkan hadir untuk menyampaikan pembelaan.
- e. Selanjutnya, pelanggar akan menerima SMS yang berisi putusan sidang serta jumlah denda yang ditetapkan. Notifikasi tersebut juga mencantumkan sisa dana dari pembayaran denda maksimal yang telah dilakukan sebelumnya.
- f. Sisa denda tersebut dapat diambil di bank dengan menunjukkan SMS dari Korlantas, atau dapat pula ditransfer langsung ke rekening pelanggar..

1.5.10. Mekanisme Sistem E-Tilang di Kota Semarang

Pasal 1 ayat (2) Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 12 Tahun 2016 memuat ketentuan mengenai mekanisme tilang berbasis ETLE, yang diatur sebagai berikut:

1. Tahap Pemasangan CCTV dan kamera portabel

Di wilayah hukum Kota Semarang terdapat 128 unit CCTV, namun hanya 3 unit yang berfungsi untuk merekam pelanggaran, sementara unit lainnya digunakan untuk memantau arus lalu lintas. Ketiga CCTV tersebut berada di Jalan Brigjen Katamso, Jalan Pandanaran depan BRI, dan Jalan Pandanaran depan RS Hermina. Selain itu, sekitar 200 kamera portabel juga digunakan, terpasang pada helm petugas lalu lintas maupun perangkat mobile yang terhubung langsung dengan pusat operasi untuk merekam pelanggaran di jalan raya.

2. Tahap Perekaman Data Pelanggar

CCTV dan perangkat portabel kemudian merekam jenis pelanggaran yang terjadi serta nomor plat kendaraan pelanggar.

3. Tahap Identifikasi

Nomor plat yang terekam akan diidentifikasi untuk memperoleh informasi alamat pemilik kendaraan sesuai dengan data yang tercantum pada STNK.

4. Tahap Pengiriman Pelanggaran Surat Bukti

Petugas mengirimkan surat bukti pelanggaran kepada pihak yang diduga melakukan pelanggaran melalui layanan ekspedisi seperti POS atau GO SIGAP, yakni aplikasi pengiriman resmi milik Polda Jateng.

5. Tahap Penyampaian Surat

Bersama dengan surat bukti pelanggaran, pelanggar juga menerima surat konfirmasi yang berisi rincian dugaan pelanggaran.

6. Tahap Konfirmasi

Paling lambat delapan hari setelah surat diterima, terduga pelanggar harus melakukan konfirmasi atas pelanggaran tersebut. Layanan konfirmasi di Kota Semarang dapat dilakukan melalui Posko ETLE Satlantas Polrestabes Semarang (0822-9772-2003) atau melalui situs ETLE Korlantas.

7. Tahap Klarifikasi

Jika pelanggar merasa tidak melakukan pelanggaran, misalnya karena kendaraan sudah dijual dan belum balik nama, maka ia dapat mengajukan klarifikasi dengan mengirimkan bukti transaksi penjualan dan nomor kontak pembeli.

8. Tahap Pemberian Kode BRIVA

Setelah konfirmasi diterima, pelanggar akan mendapatkan surat tilang serta kode BRIVA sebagai kode pembayaran denda melalui bank BRI. Alternatifnya, pelanggar dapat menghadiri persidangan di Pengadilan Negeri Semarang sesuai jadwal yang tertera.

9. Tahap Pemblokiran STNK

Jika pembayaran denda tidak dilakukan sampai batas waktu yang ditentukan, kepolisian akan memblokir STNK atas nama pemilik. Akibatnya, STNK dianggap tidak berlaku dan wajib diperbarui sesuai pemilik kendaraan yang terbaru.

10. Tahap Pembayaran Denda Tilang jika STNK diblokir

Pada saat proses pembayaran pajak tahunan, pelanggar wajib terlebih dahulu membayar denda tilang dan melengkapi data diri serta data kendaraan. Proses balik nama dapat dilakukan apabila nama dan alamat pada STNK masih tercatat atas pemilik lama.

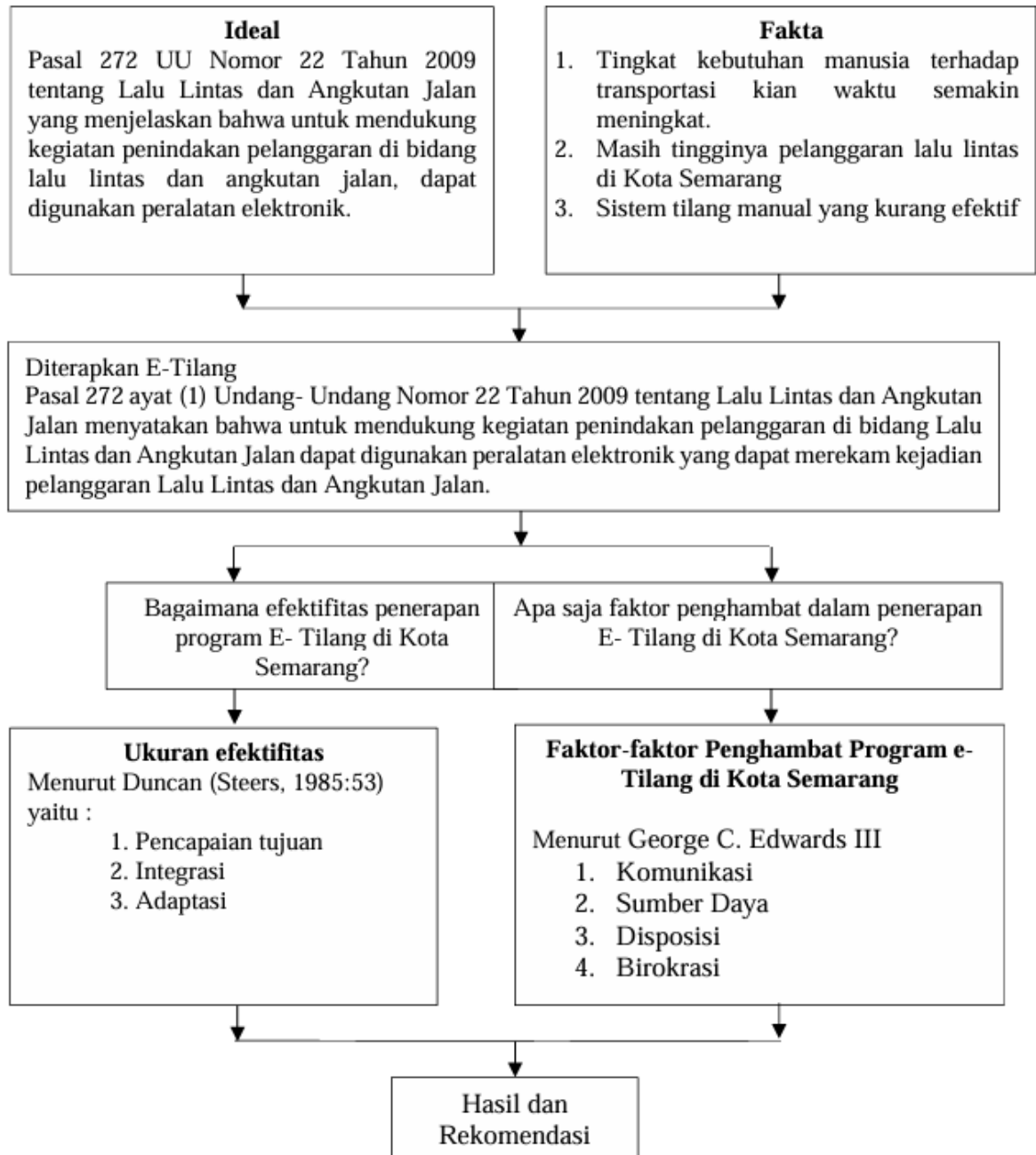
1.5.11. Tujuan E-Tilang

Tujuan penerapan e-Tilang sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2016 serta Pedoman Pelaksanaan ETLE Nasional Presisi (Korlantas Polri, 2021) meliputi hal-hal berikut:

- Mengurangi peluang terjadinya pemerasan maupun praktik suap oleh oknum penegak hukum.
- Menghapus peran calo serta mencegah oknum petugas mempermainkan pelanggar dalam proses persidangan.
- Mendorong pelanggar untuk menyadari tindakan pelanggaran yang telah dilakukan.
- Memenuhi fungsi pelayanan publik melalui upaya pencegahan, edukasi, penyelamatan, dan pemberian layanan yang optimal.

- Mewujudkan sistem pengelolaan denda yang lebih transparan, dapat diaudit, serta mudah dipantau alur penyaluran dan pemanfaatannya.
- Menjadi bagian dari proses modernisasi penindakan pelanggaran lalu lintas menuju sistem tilang elektronik yang dapat diterapkan secara manual, daring, maupun sepenuhnya digital.

1.6 Kerangka Berpikir Teoritis



Gambar 1. 1 Bagan Kerangka Berpikir

1.7 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep merupakan proses penerjemahan variabel penelitian ke dalam dimensi, indikator, serta teknik pengumpulan data yang digunakan. Subbab ini disusun untuk memberikan batasan yang jelas mengenai konsep-konsep yang dipakai, sehingga analisis dapat dilakukan secara sistematis, terarah, dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Penelitian ini berfokus pada dua aspek utama, yaitu efektivitas program E-Tilang dan faktor-faktor yang menghambat implementasinya. Pengukuran efektivitas didasarkan pada teori Duncan (1972) mengenai indikator efektivitas organisasi, sedangkan analisis hambatan pelaksanaan program menggunakan kerangka teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III (1980).

1.7.1. Efektivitas Program E-Tilang

Pada penelitian ini, efektivitas dipahami sebagai tingkat keberhasilan program E-Tilang dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan pemerintah, khususnya terkait penegakan hukum lalu lintas yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Berdasarkan pandangan Duncan, efektivitas organisasi dapat dinilai melalui tiga dimensi utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

1. Pencapaian Tujuan (Go Attainment)

Dimensi ini menilai sejauh mana program mampu memenuhi target atau sasaran yang telah dirumuskan. Pada implementasi E-Tilang, pencapaian tujuan dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator berikut:

- a. Adanya penurunan angka pelanggaran lalu lintas dibandingkan dengan periode sebelum penerapan E-Tilang.
- b. Tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar denda tilang melalui sistem elektronik.
- c. Pandangan masyarakat dan aparat terhadap sejauh mana program ini mampu mewujudkan penegakan hukum yang lebih tertib, transparan, dan cepat.
- d. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik melalui sistem E-Tilang.

2. Integrasi (Integration)

Integrasi berkaitan dengan kemampuan sistem E-Tilang untuk menjalin kerja sama dan koordinasi antar-aktor yang terlibat. Dimensi ini penting karena program E-Tilang melibatkan berbagai lembaga. Indikatornya meliputi:

- a. Kualitas koordinasi antara kepolisian, kejaksaan, pengadilan negeri, serta lembaga keuangan (bank atau e-payment).
- b. Konsistensi prosedur pelaksanaan E-Tilang dari hulu ke hilir, sehingga tidak ada perbedaan signifikan antar-wilayah atau antar-aktor.
- c. Tingkat keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam mendukung keberlangsungan program, misalnya kesediaan menggunakan layanan pembayaran online.

- d. Mekanisme komunikasi antar-instansi dalam menyelesaikan kendala teknis maupun administratif.

3. Adaptasi (Adaptation)

Adaptasi menggambarkan sejauh mana program mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan yang dinamis, baik dari aspek teknologi, regulasi, maupun sosial. Indikator adaptasi dalam penelitian ini mencakup:

- a. Kesiapan serta kelayakan fungsi sarana dan prasarana, termasuk CCTV ETLE, aplikasi E-Tilang, dan jaringan internet.
- b. Kompetensi aparat dalam mengoperasikan sistem yang berbasis teknologi digital.
- c. Fleksibilitas kebijakan E-Tilang untuk mengakomodasi berbagai kendala di lapangan, seperti gangguan sistem, keterbatasan jaringan, atau keberatan dari masyarakat.
- d. Adanya inovasi atau penyempurnaan sistem E-Tilang secara berkelanjutan.

Dengan ketiga dimensi tersebut, efektivitas E-Tilang tidak hanya dilihat dari capaian kuantitatif (misalnya penurunan pelanggaran), tetapi juga dari proses kolaborasi antar-aktor serta kemampuan sistem beradaptasi terhadap tantangan.

1.7.2. Faktor Penghambat Implementasi Program E-Tilang

Selain mengkaji efektivitas, penelitian ini juga menyoroti faktor-faktor yang berpotensi menghambat pelaksanaan program E-Tilang. Menurut teori

implementasi kebijakan George C. Edward III, keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh empat variabel utama, yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut menjadi dasar dalam menganalisis hambatan yang muncul di lapangan.

1. Komunikasi

Hambatan dalam aspek komunikasi terjadi apabila informasi kebijakan tidak disampaikan dengan jelas, lengkap, atau secara konsisten. Pada E-Tilang, indikator hambatan komunikasi antara lain:

- a. Minimnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur E-Tilang.
- b. Rendahnya pemahaman masyarakat terkait alur pembayaran denda atau prosedur banding.
- c. Kurangnya kejelasan informasi antar-pelaksana (misalnya antara polisi dan pengadilan).
- d. Media sosialisasi yang terbatas sehingga tidak menjangkau semua kalangan, khususnya masyarakat dengan literasi digital rendah.

2. Sumber Daya

Pelaksanaan kebijakan dapat terhambat apabila sumber daya yang tersedia tidak memadai. Sumber daya yang dimaksud mencakup aspek manusia, anggaran, serta sarana dan prasarana. Indikator hambatan dalam konteks ini meliputi:

- a. Jumlah aparat yang terbatas atau kurang kompeten dalam mengoperasikan teknologi E-Tilang.

- b. Anggaran operasional yang tidak memadai untuk pemeliharaan perangkat dan sistem.
- c. Keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti server yang sering down, kurangnya kamera ETLE, atau jaringan internet yang tidak stabil.

3. Disposisi

Faktor disposisi berkaitan dengan sikap, komitmen, dan integritas aparat dalam melaksanakan program. Hambatan yang mungkin muncul meliputi:

- a. Resistensi atau penolakan aparat terhadap perubahan dari sistem manual ke sistem elektronik.
- b. Kurangnya komitmen aparat untuk melaksanakan prosedur secara konsisten.
- c. Praktik penyalahgunaan wewenang atau maladministrasi.
- d. Rendahnya kesadaran aparat untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

4. Struktur Birokrasi

Hambatan juga dapat timbul dari aspek birokrasi yang rumit. Indikator hambatan dalam dimensi ini meliputi:

- a. Prosedur pelaksanaan E-Tilang yang berbelit dan tidak sederhana bagi masyarakat.
- b. Lemahnya koordinasi antar-lembaga yang terlibat sehingga menimbulkan tumpang tindih kewenangan.

- c. Mekanisme pengawasan dan evaluasi yang belum berjalan optimal.
- d. Kurangnya kejelasan pembagian peran antar-aktor dalam proses implementasi.

1.7.3. Tabel Operasional Konsep

Untuk memperjelas batasan konsep dan memudahkan proses pengumpulan serta analisis data, operasionalisasi konsep penelitian ini disajikan dalam Tabel 1.6.

Tabel 1. 6 Tabel Operasional Konsep

A. Efektivitas Program E-Tilang (Duncan, 1972)

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	SUBJEK	TEKNIK PENGUMPULAN DATA
Efektivitas Program E-Tilang	Pencapaian Tujuan	- Perubahan jumlah pelanggaran lalu lintas setelah penerapan E-Tilang - Tingkat kepatuhan pembayaran denda secara elektronik - Persepsi aparat dan masyarakat terhadap kecepatan & transparansi penindakan	Satlantas, Petugas ETLE, Masyarakat	Wawancara, Dokumentasi
	Integrasi	- Koordinasi antar instansi (Polri, Kejaksaan, Pengadilan, Bank) - Konsistensi prosedur pelaksanaan E-Tilang	Satlantas, Kejaksaan	Wawancara

		- Partisipasi masyarakat dalam penggunaan E-Tilang		
	Adaptasi	- Kesiapan sarana prasarana (CCTV, aplikasi, jaringan) - Kompetensi aparat dalam pengoperasian sistem - Respons kebijakan terhadap kendala teknis	Satlantas, Petugas ETLE	Wawancara, Observasi

B. Faktor Penghambat Implementasi E-Tilang (George C. Edward III, 1980)

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	SUBJEK	TEKNIK PENGUMPULAN DATA
Faktor Penghambat Implementasi Program E-Tilang	Komunikasi	- Intensitas sosialisasi E-Tilang - Kejelasan informasi prosedur kepada masyarakat - Konsistensi informasi antar instansi	Satlantas, Masyarakat	Wawancara
	Sumber Daya	- Ketersediaan & kompetensi aparat - Kecukupan anggaran - Ketersediaan infrastruktur teknologi	Satlantas	Wawancara
	Disposisi	- Sikap aparat terhadap E-Tilang	Satlantas	Wawancara, Dokumentasi

		- Komitmen menjalankan SOP - Integritas aparat		
	Struktur Birokrasi	- Kejelasan SOP E-Tilang - Pembagian peran antar lembaga - Mekanisme pengawasan & evaluasi	Satlantas, Kejaksaan	Wawancara, Dokumentasi

1.8 Argumen Penelitian

Kualitas pelayanan publik yang menjadi isu penting tidak dapat terlepas dari pemerintah dan masyarakat. Adanya tuntutan kepada pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu ditemukan permasalahan mengenai kecurangan- kecurangan yang dilakukan sebagian oknum, serta pelaksanaan pelayanan publik yang bertele- tele yang berdampak pada kualitas dari pelayanan publik yang tidak efisien. Sehingga dengan adanya kejadian tersebut membuat pemerintah harus berani melakukan suatu perubahan untuk menyelesaikan permasalahan mengenai pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut bahwasanya pemerintah perlu melakukan perubahan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Pemerintah dapat memberikan inovasi pada pelayanan publik itu sendiri, seperti pelaksanaan program e-Tilang.

Program e-Tilang dianggap signifikan karena hadir sebagai sebuah inovasi baru dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik melalui penerapan sistem penindakan pelanggaran yang lebih modern. Di Kota Semarang, program ini telah diberlakukan sejak tahun 2020. Namun demikian, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Masih adanya praktik pungutan liar

oleh oknum tertentu serta rendahnya kesadaran masyarakat menjadi faktor utama yang menghambat efektivitas program. Hambatan tersebut berkaitan dengan berbagai aspek, seperti karakteristik organisasi, kondisi lingkungan, karakteristik pelaksana, serta kebijakan dan praktik manajemen yang berlaku. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana Program E-Tilang efektif dalam menekan pelanggaran lalu lintas di Kota Semarang.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Melalui metode ini, peneliti berupaya menggambarkan efektivitas program e-Tilang dalam mengatasi pelanggaran lalu lintas di Kota Semarang. Secara umum, penelitian deskriptif bertujuan untuk memaparkan secara sistematis fakta serta karakteristik dari objek atau subjek yang diteliti secara akurat. Selain itu, metode deskriptif banyak digunakan karena dianggap efektif dalam mengungkap berbagai persoalan yang berkaitan dengan bidang pendidikan maupun perilaku manusia (Sukardi, 2003).

1.9.2. Situs Penelitian

Situs penelitian merupakan tempat atau area di mana proses penelitian dilaksanakan. Pada studi ini, lokasi yang dipilih adalah Polrestabes Kota Semarang yang beralamat di Jl. Dr. Sutomo No. 19, Barusari, Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah. Pemilihan lokasi tersebut

didasarkan pada peran Polrestabes Kota Semarang sebagai institusi yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program e-Tilang.

1.9.3. Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2022), subjek penelitian atau informan adalah individu maupun kelompok yang dimintai keterangan terkait fakta atau pendapat pribadi. Berdasarkan pertimbangan pemilihan informan dalam penelitian ini, maka pihak yang ditetapkan sebagai informan adalah sebagai berikut:

- a. Bintara Administrasi Penilangan dan Validator ETLE
- b. Kepolisian Satlantas
- c. Masyarakat

1.9.4. Jenis Data

Pada penelitian ini, jenis data yang digunakan mencakup data primer dan data sekunder. Klasifikasi tersebut didasarkan pada sumber data yang dimanfaatkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumber pertama di lapangan melalui proses pengumpulan data oleh peneliti. Sugiyono (2022) menyatakan bahwa data primer merupakan data yang diperoleh dari responden atau informan melalui wawancara, observasi, maupun kuesioner, dan belum mengalami pengolahan oleh pihak lain. Pada penelitian ini, data primer dihimpun melalui wawancara dengan narasumber yang terlibat secara langsung dalam proses atau fenomena

yang diteliti, seperti aparat kepolisian, pengguna jalan, dan pihak terkait lainnya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber tidak langsung atau berasal dari hasil pengolahan pihak lain. Hermawan (2021) menjelaskan bahwa data sekunder mencakup berbagai jenis informasi, termasuk dokumen resmi, arsip, laporan, publikasi, literatur ilmiah, serta data statistik yang telah tersedia sebelumnya. Pada penelitian ini, data sekunder berasal dari dokumen dan regulasi terkait, seperti Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta laporan instansi, buku, dan jurnal yang relevan dengan topik penelitian.

1.9.5. Sumber Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian diperoleh dari :

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data ini didapat melalui jawaban informan atas pertanyaan yang diajukan peneliti dalam proses wawancara, maupun melalui hasil pengamatan atau observasi yang dilakukan secara langsung di lapangan.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber aslinya. Jenis data ini meliputi beragam informasi tertulis, seperti laporan lembaga, peraturan, jurnal ilmiah, serta buku referensi yang telah dipublikasikan sebelumnya. Pada penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui berbagai dokumen resmi, seperti Undang-Undang Nomor 22

Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 12 Tahun 2016 mengenai tata cara penyelesaian perkara pelanggaran lalu lintas (E-Tilang), laporan Korlantas Polri, serta literatur akademik yang relevan.

1.9.6. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Wawancara merupakan bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur antara dua pihak atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu demi mencapai tujuan penelitian.
2. Observasi adalah kegiatan mengamati suatu proses atau objek guna merasakan, memahami, serta memperoleh pengetahuan tentang fenomena berdasarkan wawasan yang telah dimiliki sebelumnya. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Pada konteks penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung di Polrestaes Kota Semarang untuk memperoleh data terkait lokasi penelitian, kondisi sarana dan prasarana, serta informasi mengenai pelanggaran lalu lintas di Kota Semarang.
3. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui beragam dokumen visual maupun tertulis. Pada penelitian ini, dokumentasi

mencakup foto kegiatan, publikasi media, jurnal, dan arsip hasil wawancara.

1.9.7. Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data adalah tahapan mengolah serta menafsirkan data yang telah dikumpulkan sehingga menghasilkan temuan yang bermakna dan selaras dengan tujuan penelitian. Sugiyono (2022) menyatakan bahwa analisis data merupakan proses menelusuri dan menyusun data secara sistematis melalui pengorganisasian, pengelompokan, hingga penarikan kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Tahap ini tidak hanya berfokus pada pengolahan data, tetapi juga memerlukan pemikiran kritis untuk memahami makna yang terkandung di balik data yang diperoleh.

Selain itu, Herdiansyah (2021) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, proses analisis data berlangsung sejak tahap awal pengumpulan data hingga akhir penelitian, dan dilaksanakan melalui tiga tahapan utama, yaitu:

1. Reduksi data merupakan proses memilah, menyederhanakan, dan memusatkan perhatian pada data mentah agar menjadi informasi yang relevan dengan fokus penelitian.
2. Penyajian data (data display) adalah tahap pengorganisasian data dalam bentuk tabel, bagan, grafik, atau uraian naratif sehingga informasi tersebut lebih mudah dipahami.

3. Penarikan kesimpulan (conclusion drawing/verification) adalah proses mengidentifikasi makna, pola, dan temuan dari data yang telah disajikan guna menghasilkan interpretasi yang valid.

Miles, Huberman, dan Saldaña (2018) menekankan bahwa analisis data kualitatif bersifat siklikal, yaitu proses reduksi, penyajian, serta penarikan kesimpulan dilakukan secara berulang hingga data mencapai titik kejenuhan dan makna yang konsisten dapat ditemukan.

Pada penelitian ini, proses analisis dan interpretasi dilakukan dengan menelaah seluruh hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian mengelompokkannya berdasarkan tema-tema utama seperti efektivitas penerapan e-Tilang, tingkat kepatuhan pengguna jalan, serta peran aparat dalam pelaksanaan kebijakan. Selanjutnya, hasil analisis diinterpretasikan melalui perbandingan antara temuan lapangan dengan teori dan regulasi yang relevan, sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang dikaji.

1.9.8. Kualitas Data

Menurut Lexy J. Moleong (2006), uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif mencakup uji kredibilitas, transferability, dependability, dan confirmability. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan uji kredibilitas untuk memastikan keabsahan data. Uji kredibilitas dilakukan melalui teknik triangulasi. Triangulasi merupakan proses pemeriksaan data dengan memanfaatkan berbagai sumber, metode, dan waktu yang berbeda.

Pada penelitian ini digunakan Triangulasi Sumber, yaitu dengan memverifikasi data yang diperoleh dari beberapa pihak. Peneliti membandingkan informasi yang didapat dari hasil observasi, wawancara, dan dokumen yang tersedia, kemudian mencocokkan temuan wawancara dengan dokumen terkait untuk memastikan konsistensi dan kebenaran data.