

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sistem transportasi darat di Indonesia memiliki peran penting dalam menunjang mobilitas masyarakat serta mendukung aktivitas sosial dan ekonomi di berbagai wilayah. Peningkatan aktivitas ekonomi, pertumbuhan penduduk, serta perkembangan wilayah perkotaan turut mendorong meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap sarana transportasi yang efektif dan efisien (Kementerian Perhubungan, 2023). Ketergantungan masyarakat terhadap transportasi menunjukkan bahwa sektor transportasi memiliki peran strategis dalam menunjang aktivitas ekonomi serta konektivitas antarwilayah. Namun, peningkatan mobilitas masyarakat tidak diimbangi dengan kapasitas infrastruktur transportasi yang memadai. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan lalu lintas, seperti kemacetan, peningkatan risiko kecelakaan, serta rendahnya tingkat kedisiplinan pengguna jalan dalam mematuhi peraturan lalu lintas (Putra & Nugroho, 2022).

Dalam menghadapi berbagai dinamika permasalahan transportasi yang semakin kompleks, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan terselenggaranya pelayanan publik yang mampu menjamin keamanan, ketertiban, serta kenyamanan masyarakat dalam menggunakan fasilitas transportasi. Penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan

bahwa setiap penyelenggara negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Pelayanan publik mengenai transportasi tidak hanya berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana, tetapi juga mencakup pengelolaan sistem lalu lintas yang efektif serta penegakan hukum terhadap pelanggaran yang terjadi di jalan raya.

Kewenangan penegakan hukum lalu lintas berada pada Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Peran institusi penegak hukum dalam menjaga ketertiban lalu lintas menjadi bagian dari upaya membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Upaya dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik salah satunya dilakukan melalui penguatan institusi publik yang mampu menjalankan fungsi pelayanan dan penegakan hukum secara transparan, akuntabel, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat (UNDP, 2022).

Komitmen global terhadap penguatan institusi yang adil tercermin dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs) pada tujuan ke-16 yaitu *Peace, Justice, and Strong Institutions* dengan menekankan pentingnya pembangunan institusi yang efektif, akuntabel, dan inklusif di semua tingkatan (United Nations, 2023). Tujuan ini menegaskan bahwa keberadaan institusi negara yang kuat dan responsif merupakan prasyarat dalam mewujudkan stabilitas sosial, memperkuat supremasi hukum, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga publik.

**Gambar 1. 1 Sustainable Development Goals (SDGs)**



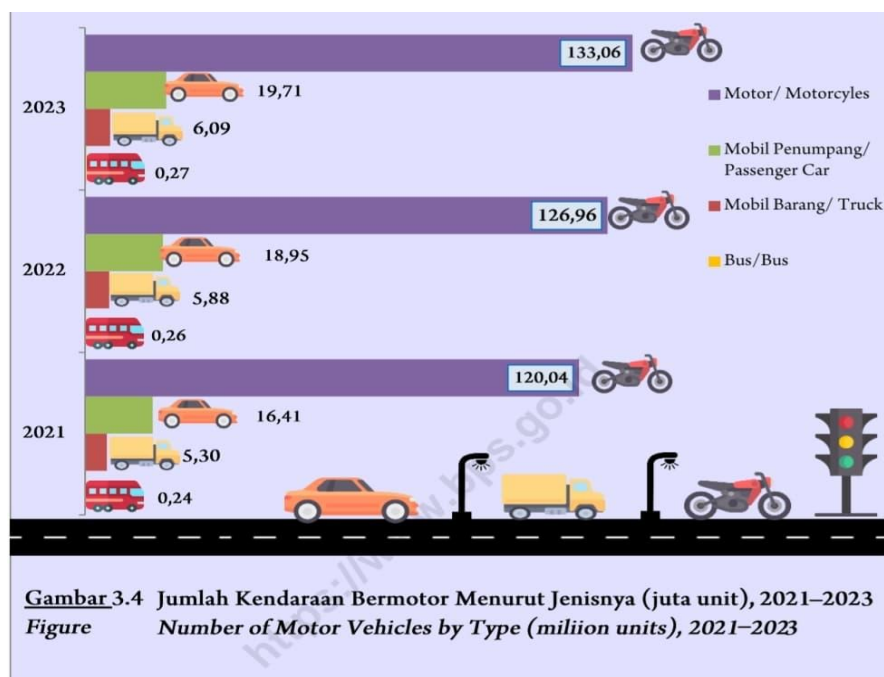
*Sumber: SDGS UN (United Nation)*

Selain berfokus pada penguatan institusi melalui SDGs ke-16, isu ketertiban dan keselamatan lalu lintas juga berkaitan erat dengan tujuan ke-11, yaitu *Sustainable Cities and Communities* yang menekankan pembangunan kota yang aman, inklusif, dan berkelanjutan. Tujuan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan sistem transportasi perkotaan menjadi aspek penting karena mobilitas masyarakat yang tinggi sering kali diikuti dengan meningkatnya risiko kecelakaan serta pelanggaran lalu lintas. Target SDGs ke-11 secara eksplisit menyoroti pentingnya penyediaan sistem transportasi yang aman dan berkelanjutan serta penguatan kebijakan yang mampu meningkatkan keselamatan pengguna jalan.

Dinamika mobilitas tidak dapat dilepaskan dari pesatnya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan aktivitas ekonomi, urbanisasi, serta meningkatnya kebutuhan mobilitas mendorong peningkatan penggunaan berbagai jenis kendaraan bermotor sebagai

sarana transportasi utama masyarakat karena dinilai mampu memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta fleksibilitas dalam menjangkau berbagai wilayah. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor sering kali berlangsung lebih cepat dibandingkan dengan pengembangan kapasitas infrastruktur jalan maupun sistem pengelolaan lalu lintas yang tersedia. Ketidakseimbangan antara pertumbuhan kendaraan dan kapasitas infrastruktur transportasi tersebut menjadi salah satu faktor yang memicu berbagai permasalahan lalu lintas di wilayah perkotaan (Khotimah dkk., 2025). Pertumbuhan kendaraan yang tidak diiringi dengan sistem pengawasan serta pengaturan lalu lintas yang memadai juga memperbesar risiko terjadinya gangguan terhadap ketertiban dan keselamatan lalu lintas di ruang publik, termasuk meningkatnya potensi pelanggaran lalu lintas serta kecelakaan di jalan raya (Putra & Nugroho, 2022).

**Gambar 1. 2 Jumlah Kendaraan Bermotor Tahun 2021 - 2023**



Sumber : Badan Pusat Statistik Indonesia (2024)

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) pada Gambar 1.2, jumlah kendaraan bermotor di Indonesia menunjukkan tren peningkatan dalam kurun waktu tiga tahun terakhir. Pada tahun 2021 jumlah kendaraan bermotor tercatat sekitar 142 juta unit. Jumlah tersebut kemudian meningkat pada tahun 2022 menjadi sekitar 152 juta unit, dan kembali mengalami peningkatan pada tahun 2023 hingga mencapai lebih dari 159 juta unit. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor menunjukkan bahwa kendaraan pribadi masih menjadi pilihan utama masyarakat dalam menunjang aktivitas mobilitas sehari-hari, terutama di wilayah perkotaan yang memiliki tingkat aktivitas tinggi.

Fenomena peningkatan jumlah kendaraan bermotor terjadi di berbagai kota besar di Indonesia, termasuk Kota Semarang sebagai salah satu pusat kegiatan ekonomi dan pemerintahan di Provinsi Jawa Tengah. Sebagai kota metropolitan yang memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi, pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Kota Semarang terus mengalami peningkatan tercatat sebagai berikut :

**Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Semarang Tahun 2025**

<b>NO</b>	<b>JENIS KENDARAAN</b>	<b>JUMLAH UNIT</b>
1	Sepeda Motor	1.646.227
2	Mobil Penumpang	282.974
3	Mobil Bermuatan	88.541
4	Bus	3.180
5	Kendaraan Khusus	1.178
<b>TOTAL</b>		<b>2.022.100</b>

*Sumber : Electronic Registration and Identification (ERI) Korlantas Polri*

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 yang bersumber dari *Electronic Registration and Identification (ERI)* Korps Lalu Lintas Polri, jumlah kendaraan bermotor di Kota Semarang tahun 2025 mencapai 2.022.100 unit. Dari total tersebut, jenis kendaraan yang paling mendominasi adalah sepeda motor dengan jumlah 1.646.227 unit Selanjutnya, terdapat 282.974 unit mobil penumpang dan 88.541 unit mobil bermuatan yang mencerminkan tingginya mobilitas penduduk dan aktivitas ekonomi di kawasan perkotaan. Komposisi tersebut menggambarkan bahwa tingginya dominasi kendaraan pribadi, terutama sepeda motor, menjadi faktor utama meningkatnya volume lalu lintas di Kota Semarang. Kondisi ini menuntut adanya sistem penegakan hukum lalu lintas yang lebih efektif guna mendukung ketertiban berkendara dan mengurangi pelanggaran lalu lintas.

Tingginya volume kendaraan yang beroperasi di ruang jalan perkotaan sering kali diikuti dengan meningkatnya potensi pelanggaran lalu lintas yang dilakukan oleh pengguna jalan. Pelanggaran tersebut dapat berupa tidak mematuhi rambu lalu lintas, menerobos lampu merah, tidak menggunakan perlengkapan keselamatan berkendara, hingga melampaui batas kecepatan yang telah ditentukan. Perilaku pelanggaran lalu lintas yang masih sering terjadi menunjukkan bahwa tingkat kesadaran dan kedisiplinan pengguna jalan dalam mematuhi aturan lalu lintas masih perlu ditingkatkan.

**Tabel 1. 2 Pelanggaran Lalu Lintas di Jawa Tengah Tahun 2025**

(dalam Pekan Operasi Keselamatan Candi 2025, 10 Februari - 23 Februari 2025)

NO	JENIS PELANGGARAN	JUMLAH KASUS
1	Tilang ETLE Statis	858

<b>NO</b>	<b>JENIS PELANGGARAN</b>	<b>JUMLAH KASUS</b>
2	Tilang ETLE Mobile	1.580
3	Pengendara yang Ditegur	33.260
4	Tidak Menggunakan Helm Standar SNI	5.824
5	Melawan Arus Lalu Lintas	1.182
6	Penggunaan Knalpot Tidak Standar	933
7	Tidak Menggunakan Sabuk Pengaman	734
8	Kendaraan Over Dimensi/Muatan	239
<b>TOTAL PELANGGARAN</b>		<b>43.782</b>

*Sumber : Humas Polrestabes Semarang, Ditlantas Polda Jateng*

Data pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan Operasi Keselamatan Candi tahun 2025 yang berlangsung pada 10 Februari hingga 23 Februari 2025, tercatat total sebanyak 43.782 kasus pelanggaran lalu lintas. Temuan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat terhadap peraturan lalu lintas masih menjadi persoalan dalam pengelolaan transportasi perkotaan, terutama dalam hal keselamatan berkendara.

Permasalahan pelanggaran lalu lintas yang masih sering terjadi pada akhirnya berimplikasi pada meningkatnya risiko kecelakaan lalu lintas di wilayah perkotaan. Kecelakaan lalu lintas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai tingkat keselamatan transportasi karena berkaitan langsung dengan keselamatan pengguna jalan serta kualitas pengelolaan sistem lalu lintas (Oktopianto & Pangesty, 2021). Faktor perilaku pengguna jalan seperti kurangnya kepatuhan terhadap peraturan lalu lintas, penggunaan perlengkapan keselamatan yang tidak memadai, serta pelanggaran rambu lalu lintas menjadi aspek yang turut

mempengaruhi tingginya risiko kecelakaan lalu lintas (Safitry dkk, 2020). Kondisi tersebut juga tercermin di Kota Semarang sebagai salah satu kota besar dengan tingkat mobilitas kendaraan yang tinggi, di mana kasus kecelakaan lalu lintas masih menjadi permasalahan yang memerlukan perhatian serius dalam pengelolaan transportasi perkotaan.

**Tabel 1. 3 Data Kecelakaan Lalu Lintas di Wilayah Hukum Polrestabes Semarang Tahun 2023–2025**

<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH KEJADIAN</b>	<b>MENINGGAL DUNIA (MD)</b>	<b>LUKA BERAT (LB)</b>	<b>LUKA RINGAN (LR)</b>	<b>KERUGIAN MATERIAL (RP)</b>
2023	1.339	200	4	1.437	4.287.990.000
2024	1.515	192	2	1.665	1.873.660.000
2025	2.040	108	4	2.344	3.229.700.000

*Sumber : Ditlantas Polda Jawa Tengah (2025)*

Berdasarkan data pada Tabel 1.3, jumlah kecelakaan lalu lintas di wilayah hukum Polrestabes Semarang menunjukkan kecenderungan meningkat dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 1.339 kejadian kecelakaan. Jumlah tersebut kemudian meningkat pada tahun 2024 menjadi 1.515 kejadian. Bahkan pada tahun 2025 jumlah kejadian kecelakaan kembali meningkat hingga mencapai 2.040 kejadian. Data tersebut menunjukkan bahwa permasalahan keselamatan lalu lintas di Kota Semarang masih menjadi perhatian penting karena meningkatnya mobilitas kendaraan di jalan raya berpotensi meningkatkan risiko kecelakaan serta kerugian material yang ditimbulkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengawasan dan penegakan hukum lalu lintas

perlu dilakukan secara lebih efektif untuk meminimalkan pelanggaran yang berpotensi menyebabkan kecelakaan di jalan raya.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Kepolisian Republik Indonesia untuk menjawab permasalahan tersebut adalah melalui penerapan sistem *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE). ETLE merupakan sistem penegakan hukum lalu lintas berbasis teknologi informasi yang menggunakan perangkat elektronik *Automatic Number Plate Recognition* (ANPR) untuk mendeteksi dan merekam berbagai pelanggaran lalu lintas secara otomatis sehingga dapat meningkatkan efektivitas pengawasan serta mendukung terciptanya keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas (Narullita, 2024).

Sistem ini merupakan bentuk digitalisasi dalam penegakan hukum terhadap pelanggaran lalu lintas yang memanfaatkan teknologi elektronik untuk mendeteksi serta merekam berbagai jenis pelanggaran lalu lintas secara otomatis. Melalui sistem ini, setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pengguna jalan dapat terdokumentasi secara elektronik dan selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam proses penindakan hukum terhadap pelanggar. Penerapan ETLE bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pengawasan lalu lintas, mendorong kedisiplinan masyarakat dalam berlalu lintas, serta menciptakan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan raya.

Penerapan sistem *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) dalam penegakan hukum lalu lintas di Indonesia memiliki dasar hukum yang jelas dalam peraturan perundang-undangan. Salah satu landasan hukum utama adalah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, khususnya pada Pasal 272 yang menyatakan bahwa dalam mendukung kegiatan penindakan pelanggaran di bidang lalu lintas dan angkutan jalan dapat digunakan peralatan elektronik, serta hasil penggunaan perangkat elektronik tersebut dapat dijadikan sebagai alat bukti yang sah dalam proses peradilan (Admoko & Supriyadi, 2022). Ketentuan ini memberikan legitimasi hukum terhadap penggunaan teknologi dalam proses pengawasan dan penindakan pelanggaran lalu lintas melalui sistem ETLE.

**Tabel 1. 4 Jenis Pelanggaran dan Sanksi dalam ETLE**

NO	JENIS PELANGGARAN	PASAL	SANKSI
1	Menerobos lampu lalu lintas	287 ayat (1)	Kurungan 2 bulan atau denda paling banyak Rp500 ribu
2	Menggunakan HP saat berkendara	283	Kurungan penjara 3 bulan atau denda paling banyak Rp750 ribu
3	Tidak mengenakan sabuk pengaman	106 ayat (6)	Kurungan paling lama 1 bulan atau denda paling banyak Rp250 ribu
4	Tidak mengenakan helm SNI	106 ayat (8)	Kurungan paling lama 1 bulan atau denda paling banyak Rp250 ribu
5	Melanggar marka & rambu lalu lintas	287 ayat (1)	Kurungan 2 bulan atau denda paling banyak Rp500 ribu
6	Berboncengan lebih dari satu	292 jo 106 ayat (9)	Kurungan 1 bulan atau denda paling banyak Rp500 ribu

*Sumber : UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*

Ketentuan mengenai penggunaan perangkat elektronik dalam penegakan hukum lalu lintas juga diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di

Jalan dan Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Rindang & Suryo, 2023). Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa penindakan pelanggaran lalu lintas dapat dilakukan berdasarkan hasil pemeriksaan kendaraan bermotor di jalan, laporan masyarakat, maupun rekaman dari perangkat elektronik yang digunakan dalam sistem pengawasan lalu lintas. Dengan adanya ketentuan tersebut, rekaman yang dihasilkan oleh perangkat elektronik seperti kamera pengawas dalam sistem ETLE dapat digunakan sebagai dasar penindakan terhadap pelanggaran lalu lintas yang terjadi di jalan raya.

Penerapan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) di Kota Semarang secara resmi dimulai pada 3 Desember 2018 yang menjadikan kota ini sebagai salah satu pelopor dalam penegakan hukum lalu lintas berbasis teknologi di Indonesia setelah DKI Jakarta. Pada fase awal, kamera pemantau dipasang di beberapa persimpangan dan jalan strategis untuk mendeteksi pelanggaran lalu lintas secara otomatis, seperti pelanggaran lampu lalu lintas dan penggunaan sabuk pengaman. Seiring dengan perkembangan, penerapan ETLE di Kota Semarang diperluas dengan teknologi *Automatic Number Plate Recognition* (ANPR) yang lebih akurat serta terintegrasi ke dalam program ETLE Nasional Tahap I pada 23 Maret 2021. Selain kamera statis, Satlantas Polrestabes Semarang juga memaksimalkan penggunaan kamera bergerak (*ETLE Mobile*) untuk memperluas jangkauan pengawasan.

**Gambar 1. 3 Kamera ETLE Statis dan ETLE Mobile**



*Sumber : Tempo.co & ANTARA News*

Dalam praktiknya sistem ETLE masih menghadapi berbagai kendala. Hasil penelitian mengenai implementasi ETLE di Satuan Lalu Lintas Polrestabes Semarang menunjukkan bahwa masih terdapat hambatan dalam pelaksanaannya, seperti terbatasnya jumlah kamera ETLE yang terpasang di beberapa titik jalan serta masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai mekanisme dan prosedur sistem ETLE. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat belum memahami secara menyeluruh bagaimana proses penindakan pelanggaran melalui sistem elektronik tersebut sehingga efektivitas penerapan ETLE belum sepenuhnya optimal (Salsabila, Marom, & Nurcahyanto, 2023).

Pengembangan sistem *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) masih memerlukan peningkatan pada aspek pemerataan infrastruktur pengawasan. Kota Semarang memiliki sekitar 97 titik persimpangan yang dilengkapi dengan *Traffic Light*, berfungsi sebagai pengatur utama arus lalu lintas di wilayah perkotaan. Namun, hingga saat ini jumlah kamera statis CCTV ETLE di Kota Semarang baru terpasang di 5 titik, sehingga cakupan pengawasan lalu lintas berbasis teknologi masih terbatas pada beberapa lokasi tertentu. Keterbatasan

jumlah kamera menyebabkan sistem ETLE belum mampu mengawasi seluruh aktivitas lalu lintas secara menyeluruh sehingga efektivitas pengawasan terhadap pelanggaran lalu lintas masih belum maksimal.

**Tabel 1. 5 Lokasi Kamera ETLE Statis di Kota Semarang**

NO	LOKASI ETLE	KETERANGAN
1	Jalan Brigjen Katamso	di Depan SMP Negeri 2 Semarang
2	Jalan Pandanaran	di Depan Rumah Sakit Hermina
3	Jalan Pandanaran	di Seberang Dinas Kesehatan Kota Semarang
4	Jalan Siliwangi	di Depan Universitas STEKOM Kampus 2
5	Jalan Perintis Kemerdekaan	di Banyumanik

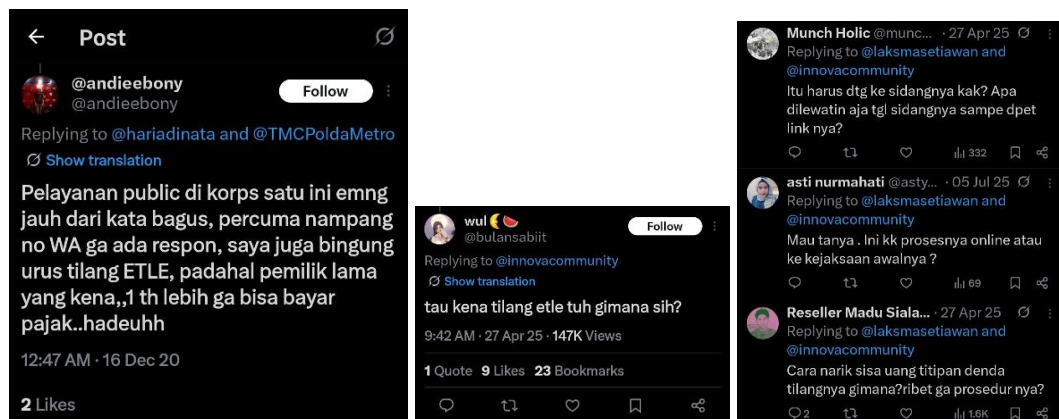
*Sumber : Ditlantas Polda Jawa Tengah (2025)*

Tabel 1.5 menunjukkan lokasi kamera ETLE statis di Kota Semarang saat ini terpasang pada lima titik. Lokasi-lokasi tersebut pada umumnya merupakan ruas jalan utama yang memiliki tingkat mobilitas kendaraan yang tinggi serta berpotensi terjadinya pelanggaran lalu lintas. Penempatan kamera ETLE pada titik-titik tersebut menunjukkan bahwa pemerintah dan aparat penegak hukum telah berupaya memanfaatkan teknologi sebagai sarana pengawasan lalu lintas pada kawasan yang strategis. Namun, dibandingkan dengan jumlah keseluruhan persimpangan lalu lintas yang ada di Kota Semarang, jumlah tersebut masih relatif terbatas sehingga cakupan pengawasan berbasis teknologi belum dapat menjangkau seluruh wilayah secara merata.

Selain aspek pemerataan kamera ETLE Statis, keberhasilan penerapan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman masyarakat terhadap sistem yang berlaku. Implementasi kebijakan berbasis teknologi pada dasarnya memerlukan dukungan masyarakat sebagai

penerima layanan, sehingga proses penerapannya perlu diiringi dengan kegiatan sosialisasi dan edukasi yang memadai. Sosialisasi berperan penting dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai mekanisme kerja ETLE, jenis pelanggaran yang dapat terdeteksi oleh sistem, serta prosedur penindakan yang dilakukan melalui tilang elektronik. Tanpa adanya penyampaian informasi yang efektif kepada masyarakat, kebijakan yang diterapkan berpotensi belum dipahami secara menyeluruh oleh pengguna jalan sehingga tujuan utama dari penerapan sistem tersebut belum dapat tercapai secara optimal (Rumengan, 2021).

**Gambar 1. 4 Ketidaktahuan Masyarakat terkait Prosedur ETLE**



*Sumber : Media Sosial X (2025)*

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme penerapan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) dapat dilihat dari berbagai reaksi masyarakat yang muncul di media sosial. Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.4, terdapat sejumlah komentar dari masyarakat di platform media sosial yang mencerminkan kurangnya pemahaman terkait prosedur penyelesaian pelanggaran ETLE, termasuk mekanisme konfirmasi pelanggaran, proses pembayaran denda tilang elektronik, serta tahapan administrasi yang harus dilalui oleh pemilik

kendaraan. Situasi ini menunjukkan bahwa masih ada keterbatasan pemahaman masyarakat mengenai prosedur penindakan pelanggaran melalui sistem ETLE. Hal ini mengindikasikan bahwa upaya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai mekanisme penerapan ETLE masih perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat lebih memahami prosedur yang harus diikuti ketika terjadi pelanggaran lalu lintas yang terekam oleh sistem ETLE.

Upaya sosialisasi kepada masyarakat dalam penerapan ETLE di Kota Semarang juga masih menjadi salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Beberapa kajian mengenai implementasi ETLE menunjukkan bahwa keterbatasan informasi yang diterima masyarakat dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan pengguna jalan terhadap kebijakan tilang elektronik yang diterapkan (Hekmatiar, 2022). Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat menjadi faktor yang perlu di prioritaskan dalam mendukung efektivitas penerapan ETLE serta mendorong terbentuknya kesadaran dan kedisiplinan masyarakat dalam berlalu lintas (Arnia, 2023).

Beragam respons masyarakat terhadap penerapan sistem *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh sejauh mana layanan tersebut mampu memberikan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan publik. Kebijakan yang berbasis teknologi perlu dipahami tidak hanya sebagai instrumen penegakan hukum, tetapi juga sebagai bagian dari upaya pemerintah dalam menciptakan nilai publik (*public value*) bagi masyarakat. Konsep *public value* menekankan bahwa kebijakan dan

layanan publik seharusnya mampu menghasilkan manfaat yang nyata bagi masyarakat, meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah, serta mendorong terciptanya kualitas pelayanan yang lebih responsif dan akuntabel (Moore, 1995).

Melalui perspektif tersebut, penerapan ETLE tidak hanya dipandang sebagai sistem penindakan pelanggaran lalu lintas berbasis teknologi, tetapi juga sebagai inovasi pelayanan publik yang bertujuan menciptakan ketertiban lalu lintas, meningkatkan keselamatan pengguna jalan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi penegak hukum. Dengan demikian, analisis mengenai penerapan ETLE di Kota Semarang menjadi penting untuk melihat sejauh mana kebijakan ini mampu menghasilkan nilai publik bagi masyarakat, baik dalam bentuk peningkatan kualitas pelayanan, transparansi penegakan hukum, maupun terciptanya rasa aman dan tertib dalam berlalu lintas. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan *Public Value* sebagai kerangka teoritis untuk menganalisis bagaimana penerapan layanan ETLE di Kota Semarang dapat memberikan manfaat dan nilai bagi masyarakat sebagai penerima layanan publik.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengangkat penelitian ini dengan judul : “*Public Value* dalam Penerapan Layanan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) di Kota Semarang”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang telah disajikan dalam latar belakang, maka terdapat permasalahan dalam penelitian ini yang diidentifikasi sebagai berikut :

1. Setiap tahun jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan secara konsisten pada seluruh jenis kendaraan. (*BPS Indonesia, 2024*)
2. Masih tingginya angka pelanggaran lalu lintas meskipun ETLE telah diterapkan. (*Data Operasi Candi : Humas Polrestabes Semarang & Ditlantas Polda Jateng, 2025*)
3. Kurangnya pemerataan pemasangan kamera ETLE di seluruh wilayah Kota Semarang. (*Data Lokasi ETLE : Ditlantas Polda Jateng, 2025*)
4. Kurangnya sosialisasi, edukasi, dan pemahaman masyarakat terkait prosedur ETLE. (*Postingan masyarakat melalui Media Sosial X, 2025*)
5. Kedisiplinan masyarakat di jalan raya yang masih rendah. (*Data Kecelakaan Lalu Lintas : Ditlantas Polda Jateng, 2025*)

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti merumuskan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana *Public Value* dalam Penerapan Layanan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) di Kota Semarang?
2. Faktor apa saja yang mendorong dan juga menghambat *Public Value* dalam Penerapan Layanan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) di Kota Semarang?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dengan melakukan penelitian, maka dapat diketahui cara pemecahan masalahnya. Tujuan penelitian ini berupaya untuk menguraikan apa yang menjadi

sasaran serta harapan yang akan didapat. Maka peneliti mengemukakan tujuannya, yaitu :

1. Menganalisis *Public Value* dalam Penerapan Layanan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) Di Kota Semarang.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong dan menghambat *Public Value* dalam Penerapan Layanan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) Di Kota Semarang.

### **1.5 Kegunaan dan Manfaat Penelitian**

Berikut adalah beberapa kegunaan dan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini :

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

- a. Harapannya, penelitian ini dapat memperluas pengetahuan, informasi, ide, dan ilmu pengetahuan kepada pihak lain yang berkepentingan.
- b. Sebagai referensi bagi penelitian berikutnya yang berkaitan dengan *Public Value* dalam Penerapan Layanan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) di Kota Semarang dan menjadi bahan kajian lanjut.

#### **1.5.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman penulis dalam menerapkan konsep administrasi publik, manajemen publik, pelayanan publik, dan *public value* yang telah dipelajari selama studi untuk menganalisis *Public*

*Value* dalam Penerapan Layanan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) di Kota Semarang dan menjadi bahan kajian lanjut. Harapannya, temuan dari penelitian ini dapat menyumbangkan ide-ide serta memberikan masukan bagi para peneliti selanjutnya.

b. Bagi Penegak Hukum

Diharapkan dapat membantu penegak hukum terkait untuk melaksanakan penerapan *public value* dalam pelayanan publik melalui ETLE.

c. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta memberikan kegunaan bagi pembaca dalam topik penerapan *Public Value* dalam Penerapan Layanan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) di Kota Semarang.

## **1.6 Landasan Teori**

### **1.6.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu disajikan untuk mengetahui posisi penelitian yang akan dilakukan dengan membandingkannya terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, sehingga dapat terlihat persamaan, perbedaan, serta kebaruan penelitian yang dikaji. Selain itu, penelitian terdahulu berfungsi untuk menghindari terjadinya duplikasi dan plagiasi, serta menjadi dasar konseptual dan empiris dalam menyusun kerangka berpikir penelitian. Terdapat 20 referensi penelitian terdahulu yang memiliki korelasi dengan penelitian yang akan

dilakukan oleh penulis mengenai *Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE)* dan juga penggunaan teori *Public Value*.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hermansyah, Utha, Mustafa, dan Sriwangi (2025) dengan judul “*Implementasi Pelayanan Berbasis Aplikasi Electronic Traffic Law Enforcement pada Kepolisian Resort Kota Kendari*” bertujuan untuk menganalisis implementasi dan efektivitas layanan ETLE sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan publik di Polresta Kendari. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi terhadap sepuluh informan yang dipilih secara purposive. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ETLE mampu meningkatkan kesadaran dan disiplin masyarakat dalam berlalu lintas, mendukung transparansi penegakan hukum, serta berkontribusi pada efisiensi pelayanan dan program *smart city*, meskipun masih menghadapi tantangan berupa tingkat pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap sistem tersebut. Penelitian ini menekankan keberhasilan implementasi layanan dari sudut pandang penyelenggara, sementara aspek penilaian masyarakat terhadap nilai layanan ETLE seperti manfaat yang dirasakan, kepercayaan, dan legitimasi layanan belum dibahas secara mendalam.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Amelia Noviana Tiessa, Sri Jaya Lesmana, dan Ratna Indayatun (2025) berjudul “*Analisis Efektivitas Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) dalam Sistem Penegakan Hukum di Kabupaten Tangerang*” bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan ETLE dalam sistem penegakan hukum di Kabupaten Tangerang. Penelitian ini

menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan lapangan melalui observasi dan wawancara di Polresta Tangerang, serta didukung oleh data sekunder berupa peraturan perundang-undangan dan literatur hukum terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sistem ETLE mampu meningkatkan efisiensi dan objektivitas dalam penindakan pelanggaran lalu lintas melalui teknologi kamera pengawas, sensor, dan Automatic Number Plate Recognition (ANPR), efektivitasnya masih menghadapi berbagai hambatan. Kendala tersebut meliputi keterbatasan jumlah kamera yang hanya terpasang di dua titik, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan akses dan pengelolaan database, keterbatasan anggaran, serta rendahnya kesadaran hukum masyarakat. Berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yang lebih menitikberatkan pada perspektif pelayanan publik dan pemaknaan masyarakat terhadap nilai publik dalam penerapan layanan ETLE.

Kemudian dalam penelitian terdahulu oleh Pratama dan Gultom (2025) yang berjudul “*Pelaksanaan Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) pada Ditlantas Polda Metro Jaya*” bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan ETLE serta mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam penegakan hukum lalu lintas berbasis teknologi di wilayah Polda Metro Jaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif yang didukung data empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, serta bertumpu pada bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan ETLE meliputi pemasangan kamera CCTV, integrasi data kendaraan, pengiriman surat konfirmasi, penindakan pelanggaran, dan

pembayaran denda, namun masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sarana dan prasarana, ketidaksesuaian data kendaraan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan personel pengawas, serta rendahnya kesadaran berlalu lintas. Penelitian ini memposisikan ETLE sebagai instrumen penegakan hukum yang dianalisis dari aspek normatif dan prosedural, sementara penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali secara empiris bagaimana layanan ETLE dijalankan dan dimaknai oleh masyarakat dalam konteks pelayanan publik dan nilai yang dihasilkan dari layanan tersebut.

Penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh Syenly, Arrozi, Hafizh, dan Akbar (2025) dalam penelitiannya yang berjudul *“Dampak Penerapan Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) pada Masyarakat di Kota Pekanbaru”* bertujuan untuk mengkaji dampak positif dan negatif penerapan ETLE terhadap masyarakat, serta tantangan yang muncul pasca-implementasi kebijakan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur kualitatif dengan menganalisis berbagai sumber data sekunder, seperti dokumen resmi kepolisian, laporan media, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ETLE mampu meningkatkan kepatuhan berlalu lintas, menurunkan angka kecelakaan di titik pemantauan, serta meningkatkan transparansi penegakan hukum, namun di sisi lain menimbulkan permasalahan sosial seperti beban ekonomi denda bagi masyarakat berpenghasilan rendah, isu ketidakadilan akibat kesalahan administrasi kepemilikan kendaraan, serta kecenderungan pergeseran pelanggaran ke wilayah yang tidak terpantau ETLE. Penelitian ini memberikan gambaran dampak ETLE secara komprehensif melalui

analisis data sekunder, sementara penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali secara langsung pengalaman, persepsi, dan penilaian masyarakat terhadap layanan ETLE dalam konteks nilai dan manfaat layanan publik.

Selanjutnya penelitian terdahulu oleh Samlibry Adhitia, Nurliah Nurdin, dan Ridwan Rajab (2025) yang berjudul *“Tantangan Implementasi Kebijakan Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) pada Korps Lalu Lintas Republik Indonesia”* bertujuan untuk menganalisis berbagai tantangan dalam pelaksanaan kebijakan ETLE pada level nasional, khususnya terkait aspek teknologi, sumber daya, koordinasi kelembagaan, dan keberlanjutan program. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan evaluasi kebijakan, mengacu pada model implementasi Grindle serta Hogwood dan Gunn, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumen kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ETLE belum berjalan optimal akibat belum adanya indeks pengukuran ketertiban lalu lintas yang baku, keterbatasan integrasi data, serta ketidaksinergian antara aktor pusat dan daerah, sehingga capaian program masih lebih berorientasi pada aspek administratif dan operasional. Penelitian ini menitikberatkan analisis pada tantangan struktural dan kebijakan dalam implementasi ETLE, sementara penelitian ini lebih menekankan pemahaman nilai dan manfaat layanan ETLE bagi masyarakat melalui pendekatan kualitatif deskriptif.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Saragih, Sari, dan Jamal (2024) berjudul *“Analisis Program Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE)*

*pada Pengendalian Lalu Lintas di Kota Surabaya*” bertujuan untuk menganalisis penerapan program E-TLE sebagai upaya pengendalian lalu lintas dan penurunan pelanggaran di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan menganalisis berbagai sumber data sekunder yang berkaitan dengan kebijakan E-TLE, dasar hukum, serta kondisi lalu lintas di Kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-TLE berperan penting dalam meningkatkan disiplin berlalu lintas, mengurangi angka pelanggaran dan kecelakaan, serta mendukung transparansi penegakan hukum berbasis teknologi. Penelitian ini lebih berfokus pada analisis kebijakan dan efektivitas program secara konseptual dan normatif, sehingga belum menggali secara empiris bagaimana masyarakat memaknai layanan E-TLE tersebut dalam membentuk nilai, manfaat, dan kepercayaan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah. Kemudian penelitian yang akan dilakukan oleh penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif agar menitikberatkan pada penggalian data empiris untuk memahami pelaksanaan layanan ETLE dan perspektif masyarakat.

Penelitian oleh Narullita (2024) mengenai “Penerapan Sistem Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) dalam Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas di Wilayah Hukum Polda Jawa Timur” bertujuan untuk menganalisis efektivitas penindakan pelanggaran lalu lintas menggunakan sistem ETLE, kendala yang dihadapi dalam penerapannya, serta peran Ditlantas Polda Jawa Timur dalam memberikan solusi atas pelaksanaan penegakan hukum berbasis teknologi. Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum empiris dengan metode kualitatif melalui observasi dan wawancara terhadap aparat kepolisian serta

analisis data pelanggaran lalu lintas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ETLE efektif dalam menekan angka pelanggaran lalu lintas, meningkatkan transparansi penegakan hukum, serta mengurangi praktik pungutan liar, meskipun masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sarana prasarana, minimnya sosialisasi substansi hukum kepada masyarakat, dan resistensi dari pemilik kendaraan. Penelitian ini menitikberatkan pada efektivitas penindakan dan aspek hukum institusional, sehingga belum mengkaji secara mendalam bagaimana layanan ETLE dipersepsikan masyarakat dalam membentuk nilai, manfaat, dan kepercayaan terhadap pelayanan publik berbasis teknologi.

Selanjutnya, Arnia, Mustainah, dan Astuti (2024) dalam penelitiannya yang berjudul "*Kualitas Pelayanan Publik melalui Penerapan Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) di Kantor Direktorat Lalu Lintas Kota Palu*" bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam penerapan ETLE dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap aparat dan masyarakat pelanggar lalu lintas. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan Gaspersz yang menekankan sepuluh indikator pelayanan, seperti ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kemudahan, variasi, kenyamanan, dan atribut layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar indikator kualitas pelayanan telah berjalan dengan baik, terutama pada aspek akurasi pelayanan, kesopanan petugas, tanggung jawab, dan kenyamanan, namun masih terdapat kelemahan pada indikator ketepatan waktu, kemudahan, dan variasi layanan akibat kendala jaringan serta alur pelayanan yang dinilai rumit oleh masyarakat. Penelitian ini berfokus pada pengukuran kualitas

pelayanan berdasarkan indikator operasional pelayanan, sementara penelitian yang akan dilakukan untuk melihat penerapan ETLE secara lebih luas dalam konteks nilai, manfaat, dan makna layanan yang dirasakan masyarakat, tidak hanya terbatas pada pemenuhan indikator kualitas pelayanan semata.

Selanjutnya oleh Venardi dan Pambudi (2024) dalam penelitiannya mengenai *“Evaluasi Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) dalam Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas oleh Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah D.I. Yogyakarta”* bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan ETLE serta mengidentifikasi efektivitas, permasalahan, dan upaya perbaikan dalam penindakan pelanggaran lalu lintas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan telaah dokumentasi, serta dianalisis menggunakan model evaluasi kebijakan Bridgman dan Davis yang mencakup aspek input, process, output, dan outcome. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ETLE memberikan dampak positif terhadap penegakan hukum lalu lintas, perubahan perilaku pengguna jalan, serta peningkatan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian, meskipun masih ditemukan kendala teknis dan administratif yang memerlukan penyempurnaan berkelanjutan. Penelitian ini menempatkan ETLE dalam kerangka evaluasi kinerja kebijakan dan capaian program, sementara penelitian yang akan dilakukan penulis untuk memahami nilai, manfaat, dan makna layanan ETLE dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan publik, tidak hanya sebatas pada pengukuran kinerja kebijakan dan efektivitas institusional.

Penelitian terdahulu oleh Hasanah, Riana, Tazkiya, Indriani, Nafiah, dan Prasetyo (2024) yang berjudul “*Penggunaan KTP Elektronik (KTP-el) Dilihat dari Perspektif Public Value di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang*” bertujuan untuk memahami sejauh mana nilai publik (*public value*) diwujudkan dalam pelayanan KTP-el di Disdukcapil Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara kepada aparatur dan masyarakat, serta dianalisis menggunakan kerangka *strategic triangle* yang meliputi aspek *value*, *legitimacy and support*, dan *operational capability*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Tangerang telah berupaya memenuhi nilai-nilai publik dalam pelayanan KTP-el, namun masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan kapabilitas operasional, rendahnya legitimasi dan kepercayaan masyarakat, permasalahan transparansi prosedur, ketidakpastian waktu pelayanan, serta kekhawatiran terkait perlindungan data pribadi. Penelitian ini memberikan gambaran mendalam mengenai *public value* pada layanan administrasi kependudukan, sementara penelitian ini mengkaji *public value* pada layanan ETLE yang memiliki karakter berbeda karena bersifat penegakan hukum berbasis teknologi, sehingga menghadirkan dinamika nilai, persepsi masyarakat, dan hubungan pemerintah–masyarakat yang tidak sepenuhnya sama dengan layanan administrasi kependudukan.

Berikutnya Putri dan Nawangsari (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “*Implementasi Program Electronic Traffic Law Enforcement*” bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan implementasi program ETLE di

Kabupaten Tulungagung dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini memfokuskan analisis pada implementasi program ETLE dengan menggunakan teori implementasi David C. Korten yang mencakup unsur program, organisasi pelaksana, dan kelompok sasaran, serta mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ETLE di Kabupaten Tulungagung telah diimplementasikan dengan cukup baik dan mampu mencapai tujuan utama, yaitu mengurangi angka pelanggaran dan fatalitas kecelakaan lalu lintas, yang didukung oleh kesiapan organisasi pelaksana, kejelasan tujuan program, serta penerimaan masyarakat sebagai kelompok sasaran. Penelitian ini menempatkan ETLE terutama sebagai instrumen kebijakan dan penegakan hukum, sehingga pembahasan mengenai bagaimana layanan ETLE tersebut dinilai dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat sebagai penerima layanan publik belum menjadi fokus utama.

Selanjutnya oleh Sajid dan Nurharjadmo (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “*Collaborative Governance pada Implementasi Kebijakan Electronic Traffic Law Enforcement (E-Tilang) di Kota Surakarta*” bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan e-tilang dengan meninjau aktor-aktor yang terlibat, peran masing-masing aktor, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberjalanan kebijakan dari perspektif *collaborative governance*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George Edward III yang meliputi aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa implementasi e-tilang di Kota Surakarta melibatkan kolaborasi lima aktor utama, yaitu Polresta Surakarta, Pengadilan Negeri, Kejaksaan Negeri, PT Melayani Cakrawala Nusantara, dan PT Pos Indonesia, yang secara umum telah menjalankan perannya dengan baik dan saling mendukung, sehingga implementasi e-tilang dinilai berjalan efektif tanpa hambatan yang signifikan. Penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai pola kolaborasi dan faktor pendukung implementasi kebijakan, namun belum menyoroti bagaimana kolaborasi tersebut berdampak pada nilai, manfaat, dan persepsi masyarakat terhadap layanan e-tilang sebagai layanan publik berbasis teknologi.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Setiawan, Meutia, dan Prihantika (2023) yang berjudul “*Implementasi Kebijakan Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) di Kota Bandar Lampung (Studi Kasus pada Polresta Kota Bandar Lampung)*” bertujuan untuk mengetahui proses implementasi kebijakan ETLE serta dampaknya terhadap pelanggaran lalu lintas di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ETLE mampu mengurangi praktik pungutan liar dan transaksi tunai antara pelanggar dan petugas, serta mempermudah identifikasi pelanggaran lalu lintas, namun masih ditemukan kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya intensitas sosialisasi, serta rendahnya pemahaman masyarakat yang kurang menguasai teknologi. Penelitian ini menekankan pada aspek implementasi kebijakan dan dampak administratif ETLE dalam menekan pelanggaran lalu lintas, sementara

dimensi penilaian masyarakat terhadap manfaat, pengalaman layanan, dan nilai yang dihasilkan dari penerapan ETLE sebagai layanan publik belum menjadi fokus utama pembahasan.

Berikutnya penelitian yang telah dilakukan oleh Salsabila, Marom, dan Nurcahyanto (2023) mengenai “*Implementasi Program Electronic Traffic Law Enforcement di Satuan Lalu Lintas Polrestabes Kota Semarang*” bertujuan untuk menganalisis implementasi program ETLE serta mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat dalam pelaksanaannya di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan model implementasi kebijakan George Edward III. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ETLE mampu mendukung transparansi dan kepastian hukum serta mengurangi praktik pungutan liar, namun belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kedisiplinan masyarakat akibat keterbatasan sarana prasarana, kurangnya sosialisasi, dan ketidakmerataan pemahaman masyarakat terhadap mekanisme ETLE. Penelitian ini menitikberatkan pada keberhasilan dan kendala implementasi kebijakan dari sisi aparat dan struktur birokrasi, sehingga belum mengkaji secara mendalam bagaimana masyarakat menilai layanan ETLE dalam menciptakan nilai, manfaat, dan kepercayaan sebagai bagian dari pelayanan publik berbasis teknologi.

Selanjutnya Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hekmatiar dan Yulianingsih (2023) berjudul “*Penerapan Sistem ETLE terhadap Pelanggaran Kendaraan Bermotor dalam Berlalu Lintas*” bertujuan untuk mengkaji

implementasi sistem ETLE serta hambatan-hambatan yang muncul dalam kaitannya dengan efektivitas hukum penegakan pelanggaran lalu lintas di wilayah Polrestabes Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris dengan metode kualitatif melalui observasi, wawancara, dan studi kepustakaan, serta menitikberatkan analisis pada kesesuaian implementasi ETLE dengan norma hukum yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ETLE belum berjalan efektif secara menyeluruh akibat keterbatasan teknologi, ketidaksesuaian data kendaraan, serta masih ditemukannya praktik penindakan yang tidak sejalan dengan tujuan dan manfaat ETLE. Penelitian ini menempatkan ETLE sebagai objek kajian efektivitas hukum dan kepatuhan normatif, sementara penelitian yang akan dilakukan oleh penulis untuk memahami pelaksanaan layanan ETLE dari sudut pandang pengalaman, persepsi, dan makna yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Selanjutnya penelitian oleh Pardede, Nita, dan Setyabudi (2022) berjudul “*Analisis Program Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) dalam Rangka Menciptakan Kamseltibcarlantas (Studi Kasus Kota Serang)*” bertujuan untuk menganalisis mekanisme serta implementasi program ETLE sebagai instrumen penegakan hukum lalu lintas dalam mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di Kota Serang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ETLE mampu meningkatkan kesadaran hukum masyarakat serta mendukung transparansi dan kepastian hukum dalam penegakan pelanggaran lalu

lintas, namun pelaksanaannya belum berjalan optimal akibat keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, sarana prasarana, serta budaya tertib lalu lintas masyarakat. Penelitian ini lebih menekankan pada aspek penegakan hukum dan implementasi kebijakan, sementara penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu berfokus pada analisis *public value* untuk melihat nilai dan manfaat layanan ETLE bagi masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Penelitian terdahulu oleh Armala dan Yasir (2022) dengan judul “*Implementasi Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) di Wilayah Hukum Kepolisian Resor Bojonegoro*” bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong penerapan ETLE serta menganalisis efektivitas ETLE terhadap tingkat kesadaran berlalu lintas masyarakat di wilayah hukum Polres Bojonegoro. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris dengan pendekatan konseptual dan historis, serta teknik pengumpulan data melalui wawancara dan telaah dokumen hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ETLE didorong oleh faktor substansi hukum, aparat penegak hukum, sarana dan prasarana, serta budaya hukum masyarakat, dan dinilai efektif dalam meningkatkan kesadaran hukum masyarakat, yang dibuktikan melalui data perbandingan jumlah pelanggaran sebelum dan sesudah diterapkannya ETLE, di mana terjadi penurunan signifikan dari 4.606 pelanggaran pada tahun 2021 menjadi 1.831 pelanggaran pada tahun 2022. Penelitian ini menitikberatkan pada efektivitas penegakan hukum berdasarkan indikator kuantitatif dan kerangka hukum. Sementara penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif

untuk menggali secara lebih mendalam bagaimana layanan ETLE dimaknai, dinilai, dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dalam konteks nilai publik.

Penelitian terdahulu oleh Syafitri dan Mashur (2022) yang berjudul “*Efektivitas Implementasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) Nasional dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru*” bertujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi ETLE nasional dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan teori efektivitas implementasi kebijakan Mazmanian dan Sabatier yang meliputi kesediaan kelompok sasaran mematuhi kebijakan, dampak nyata output kebijakan, dampak yang dipersepsikan, dan perbaikan mendasar terhadap regulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ETLE dinilai efektif, ditandai dengan meningkatnya kepatuhan masyarakat, adanya dampak perubahan perilaku pengguna jalan, serta dukungan kapasitas badan pelaksana, meskipun masih terdapat kendala berupa keterbatasan sosialisasi, hambatan jaringan, dan perlunya penguatan sistem operasional. Penelitian ini menitikberatkan pada pengukuran efektivitas implementasi kebijakan berdasarkan indikator keberhasilan program, sementara penelitian ini menggunakan teori *Public Value* untuk memahami penerapan ETLE dalam kerangka penciptaan nilai publik, dengan menekankan pada bagaimana layanan tersebut dimaknai dan dinilai manfaatnya oleh masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Astuti, Kristanto, dan Nuha (2021) berjudul “*Public Value Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang*” bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis public value yang terbentuk pada pengguna layanan Trans Semarang serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan data sekunder, serta dianalisis menggunakan kerangka *public value scorecard* yang dikemukakan oleh Gomez dan Meynhardt. Hasil penelitian menunjukkan bahwa public value pada layanan Trans Semarang belum terbentuk secara optimal, yang tercermin dari ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman masyarakat terkait waktu tunggu, waktu operasional, sarana prasarana, keselamatan, dan kemudahan akses layanan. Penelitian ini memberikan pemahaman mendalam mengenai public value pada sektor transportasi umum, namun objek kajiannya terbatas pada layanan mobilitas masyarakat, sementara penelitian yang akan saya tulis ini mengkaji *public value* pada layanan ETLE sebagai bentuk pelayanan publik berbasis teknologi dalam penegakan hukum lalu lintas, sehingga menawarkan konteks, karakter layanan, dan dinamika hubungan pemerintah–masyarakat yang berbeda.

Terakhir, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arsid, Widianingsih, Nurasa, dan Muhtar (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “*Implementasi Master Strategi dalam Menciptakan Nilai Publik pada PDAM TKR Kabupaten Tangerang*” bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan air minum PDAM TKR dalam menciptakan nilai publik bagi pelanggan domestik

dengan menggunakan teori *public value* Mark Moore dan konsep *master strategy* dari Higgins. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, serta telaah dokumen, dan menganalisis pelayanan dari aspek *service*, *outcomes*, dan *trust*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan air minum PDAM TKR belum optimal dalam menciptakan nilai publik karena strategi yang diterapkan masih didominasi oleh *corporate*, *business*, dan *functional strategy* yang berorientasi pada keuntungan, sementara *enterprise strategy* yang berfokus pada respon dan kebutuhan masyarakat belum diterapkan secara komprehensif, sehingga berdampak pada rendahnya kepuasan dan kepercayaan pelanggan domestik. Penelitian ini menempatkan *public value* dalam konteks strategi pelayanan perusahaan daerah penyedia barang publik, sementara penelitian yang akan dilakukan mengkaji *public value* dalam layanan ETLE yang bersifat penegakan hukum berbasis teknologi, sehingga memiliki karakter interaksi pemerintah–masyarakat, mekanisme layanan, serta implikasi nilai publik yang berbeda.

Berdasarkan berbagai referensi penelitian sebelumnya yang telah dikaji, dapat disimpulkan bahwa penelitian tentang penerapan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) dan layanan publik berbasis teknologi telah banyak dilakukan dengan berbagai fokus kajian. Sebagian besar penelitian sebelumnya membahas ETLE dari sudut pandang implementasi kebijakan, efektivitas penegakan hukum, kualitas pelayanan, evaluasi program, serta kendala teknis dan administratif yang dihadapi oleh institusi penyelenggara. Selain itu, beberapa penelitian juga mengkaji layanan publik lain yang berbasis teknologi, seperti

administrasi kependudukan, transportasi umum, dan pelayanan perusahaan daerah, dengan menggunakan perspektif nilai publik. Secara metodologis, penelitian-penelitian tersebut umumnya menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yuridis empiris, maupun studi literatur, dengan penekanan pada sudut pandang institusional, kebijakan, dan capaian program. Meskipun demikian, kajian yang secara khusus menempatkan masyarakat sebagai subjek utama dalam menilai nilai, manfaat, dan makna layanan ETLE masih terbatas.

Penelitian yang akan dilakukan memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu yang terletak pada fokus pengkajian *public value* dalam penerapan layanan ETLE, khususnya dari perspektif pengalaman, persepsi, dan penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Penelitian ini tidak hanya menilai keberhasilan ETLE dari aspek efektivitas kebijakan atau penegakan hukum, tetapi juga mengkaji sejauh mana layanan ETLE mampu menciptakan nilai publik berupa manfaat layanan, kepercayaan publik, dan legitimasi pelayanan. Secara metodologis, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali data empiris secara mendalam, sehingga memungkinkan peneliti memahami realitas dan pengalaman subjektif masyarakat yang tidak dapat diukur hanya melalui data kuantitatif. Dengan demikian, penelitian ini memiliki posisi yang berbeda dan melengkapi penelitian terdahulu, karena berupaya memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penerapan layanan ETLE sebagai layanan publik berbasis teknologi dalam konteks penciptaan nilai publik.

### 1.6.2 Administrasi Publik

Ilmu administrasi negara atau administrasi publik mulai mengalami perkembangan sejak pemikiran Woodrow Wilson pada tahun 1887 melalui artikelnya yang berjudul "*The Study of Administration*" yang diterbitkan dalam jurnal *Political Science Quarterly*. Wilson, yang kemudian menjabat sebagai Presiden Amerika Serikat pada periode 1913–1921, mengemukakan ide-idenya sebagai bentuk keprihatinan terhadap praktik penyelenggaraan pemerintahan di Amerika Serikat yang pada waktu itu masih didominasi oleh *spoil system*. Sistem ini mengakibatkan administrasi negara beroperasi dengan cara yang tidak efektif dan tidak efisien. Sementara itu, kajian ilmu politik yang berkembang pada masa itu dianggap belum mampu memberikan solusi karena lebih terfokus pada aspek konstitusi dan proses pengambilan keputusan politik, bukan pada pengelolaan pemerintahan yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, Wilson menekankan pentingnya administrasi sebagai bidang kajian yang terpisah dan berorientasi pada praktik penyelenggaraan pemerintahan.

Seiring dengan kemajuan zaman, tuntutan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat semakin meningkat, sementara keterbatasan sumber daya membuat pemenuhan kebutuhan tersebut menjadi lebih kompleks. Situasi ini mendorong individu untuk berkolaborasi secara kolektif demi mencapai tujuan bersama, menurut Simon (dalam Pasolong, 2022:3). Kerja sama ini terwujud melalui aktivitas administrasi sebagai sarana pengorganisasian usaha manusia dalam memenuhi kebutuhan hidup. Secara etimologis, Dimock dan Dimock (dalam Pasolong, 2022) menyatakan bahwa istilah administrasi berasal dari kata *ad* dan

*ministrate* yang berarti melayani atau memenuhi. Dalam praktik administrasi, manusia memiliki peran sentral, baik sebagai subjek yang memberikan pelayanan maupun sebagai objek yang menerima pelayanan. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam administrasi publik. Pasolong (2022) menekankan bahwa sumber daya manusia harus mampu bertindak secara rasional dan diorganisasikan secara objektif sesuai dengan prinsip *the right man on the right place*.

George Frederickson (dalam Pasolong, 2022:8) mendefinisikan publik sebagai individu-individu yang berinteraksi satu sama lain untuk memenuhi kepentingan bersama. Interaksi ini memunculkan kebutuhan akan pelayanan birokrasi, mengingat peran publik sebagai warga negara yang memiliki hak untuk berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Keban (2014:4–5), administrasi publik dapat dipahami sebagai *administration for public*, di mana pemerintah bertindak sebagai agen tunggal yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengambil inisiatif dalam memenuhi kepentingan masyarakat. Dalam perspektif ini, pemerintah berfungsi sebagai regulator aktif yang menetapkan kebijakan serta melaksanakan tindakan yang dianggap bermanfaat bagi publik. Konsep ini berkembang seiring dengan tuntutan agar pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai pengatur, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sejalan dengan pandangan tersebut, Gerald Caiden (dalam Keban, 2014) mengemukakan bahwa administrasi untuk publik merupakan suatu bentuk kemajuan dari administrasi publik, di mana pemerintah berfungsi sebagai

penyedia layanan (*service provider*) yang bertanggung jawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih responsif, efektif, dan efisien. Dari perspektif kelembagaan, Nigro dan Nigro (dalam Keban, 2014:5) mendefinisikan administrasi publik sebagai upaya kolaborasi antara lembaga legislatif, eksekutif, dan yudikatif yang beroperasi dalam ranah publik. Ketiga cabang kekuasaan ini memiliki peran yang sangat krusial dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan pemerintahan. Chandler dan Plano (1988) (dalam Keban, 2019 serta Indradi, 2016:105) menyatakan bahwa administrasi publik adalah proses pengorganisasian dan pengoordinasian sumber daya serta aparatur negara dalam merumuskan, melaksanakan, dan mengelola kebijakan publik untuk mengatur urusan publik (*public affairs*) serta menyelesaikan permasalahan masyarakat.

Administrasi publik juga dianggap sebagai seni dan ilmu (*art and science*) yang bertujuan untuk mengatur hubungan dalam urusan publik serta melaksanakan tugas-tugas pemerintahan yang telah ditetapkan. Keban (2019) menegaskan bahwa keberadaan ilmu administrasi publik bertujuan untuk menyelesaikan berbagai masalah publik melalui perbaikan dan penyempurnaan dalam aspek sumber daya manusia, pengelolaan keuangan, serta penguatan organisasi pemerintahan. Sharitz dan Russell (1997) (dalam Keban, 2019) menyatakan bahwa administrasi publik sulit untuk didefinisikan secara universal karena dapat dipahami dari berbagai sudut pandang. Mereka mengelompokkan pemahaman administrasi publik ke dalam empat perspektif, yaitu perspektif politik, hukum, manajerial, dan profesi. Dalam perspektif politik, administrasi publik dipahami sebagai apa yang dilakukan pemerintah (*what government does*),

yakni seluruh aktivitas pemerintah dalam siklus kebijakan publik. Dari perspektif hukum, administrasi publik dipandang sebagai penerapan hukum (*law in action*) dalam praktik pemerintahan. Perspektif manajerial melihat administrasi publik sebagai fungsi eksekutif yang menekankan efisiensi dan efektivitas dalam pencapaian tujuan, sedangkan perspektif profesi memandang administrasi publik sebagai bidang pekerjaan atau okupasi di sektor publik.

Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah konsep yang kompleks dan multidimensional, mencakup aspek politik, hukum, manajerial, dan profesional. Administrasi publik dapat dipahami sebagai kerja pemerintah, yaitu upaya kolektif dari aparatur negara dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat, oleh Barton dan Chappel (dalam Keban, 2014:6). Dalam konteks penelitian ini, administrasi publik dipahami sebagai kerangka konseptual untuk menganalisis bagaimana peran, fungsi, dan kinerja aparatur pemerintah dijalankan dalam upaya mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintahan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, konsep administrasi publik menjadi landasan penting dalam menilai proses, mekanisme, dan hasil pelaksanaan kebijakan yang menjadi fokus penelitian ini.

### **1.6.3 Paradigma Administrasi Publik**

Administrasi publik merupakan bidang kajian yang memiliki beragam sudut pandang, tergantung pada cara seseorang memahami konsep administrasi publik itu sendiri (Keban, 2019). Perkembangan administrasi publik tidak bersifat

statis, melainkan terus mengalami dinamika seiring dengan perubahan konteks sosial, politik, ekonomi, dan budaya dalam kehidupan masyarakat. Dinamika tersebut tercermin melalui pergeseran teori dan paradigma yang memengaruhi cara pandang terhadap birokrasi, perumusan kebijakan, implementasi program, serta evaluasi kebijakan publik. Paradigma dapat dipahami sebagai metode atau cara pandang yang mendasari pemahaman terhadap suatu isu atau permasalahan tertentu. Paradigma mencakup asumsi, nilai, serta keyakinan yang membentuk kerangka berpikir dalam memahami dan menginterpretasikan informasi (Pasolong, 2022). Dalam administrasi publik, paradigma berkaitan dengan peran, fungsi, dan tantangan *public administration* dalam merespons berbagai permasalahan publik yang memerlukan penyesuaian kebijakan dan praktik pemerintahan. Paradigma bersifat dinamis, di mana lahirnya paradigma baru merupakan bentuk kritik atau penyempurnaan terhadap paradigma sebelumnya (Keban, 2014).

Sebagaimana dijelaskan oleh Thomas S. Kuhn, paradigma merupakan seperangkat nilai, prinsip, dan perspektif yang dianut oleh suatu komunitas ilmiah pada periode tertentu (Dwiyanto, 2022). Dalam konteks administrasi publik, paradigma berperan penting dalam menentukan fokus dan lokus kajian administrasi publik. Nicholas Henry (dalam Keban, 2014:31) mengklasifikasikan perkembangan administrasi publik ke dalam enam paradigma utama sebagai berikut :

### 1. Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)

Paradigma pertama diperkenalkan oleh Woodrow Wilson melalui karyanya *The Study of Administration* (1887) dan diperkuat oleh Frank J. Goodnow dalam *Politics and Administration* (1900). Paradigma ini menekankan adanya pemisahan yang jelas antara politik dan administrasi. Politik dianggap sebagai proses perumusan kebijakan yang mencerminkan kehendak masyarakat, sedangkan administrasi publik berfokus pada pelaksanaan kebijakan dengan cara yang teknis dan netral. Dalam paradigma ini, administrasi publik dipandang sebagai bidang yang bebas nilai (*value-free*) dan ditujukan untuk mencapai efisiensi serta ekonomi dalam birokrasi. Namun, kelemahan dari paradigma ini terletak pada penekanan yang lebih besar pada pemisahan struktural tanpa mempertimbangkan fokus dan metode administrasi publik secara menyeluruh.

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

Paradigma kedua muncul seiring dengan diterbitkannya karya Willoughby yang berjudul "*Principles of Public Administration*" (1927). Paradigma ini menandai kemajuan administrasi publik sebagai sebuah disiplin ilmu yang memiliki prinsip - prinsip ilmiah. Tokoh - tokoh seperti Luther Gulick dan Lyndall Urwick memperkenalkan konsep POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting*) sebagai prinsip universal yang diyakini dapat diterapkan di berbagai organisasi. Paradigma ini menekankan efisiensi dan rasionalitas sebagai

tujuan utama administrasi publik serta memandang organisasi sebagai sistem yang dapat dikelola secara ilmiah untuk mencapai hasil yang optimal.

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

Paradigma ketiga muncul sebagai kritik terhadap universalitas prinsip-prinsip administrasi, melihat administrasi publik sebagai bagian dari ilmu politik dengan lokasi yang sama, yaitu birokrasi pemerintahan. Tokoh seperti Morstein-Marx dan Herbert Simon mempertanyakan konsistensi prinsip-prinsip administrasi yang dianggap tidak berlaku universal. Herbert Simon mengkritik prinsip-prinsip administrasi yang dianggap tidak konsisten dan tidak bersifat universal, serta memperkenalkan konsep rasionalitas terbatas dalam pengambilan keputusan. Pada tahap ini, administrasi publik dianggap tidak sepenuhnya bebas nilai karena selalu dipengaruhi oleh dinamika politik dan nilai-nilai tertentu. Dominasi ilmu politik menyebabkan administrasi publik mengalami krisis identitas karena fokus kajiannya menjadi kurang jelas (Keban, 2014).

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

Paradigma keempat melihat administrasi publik sebagai bagian dari ilmu administrasi yang berkembang dengan lebih luas dan bersifat multidisipliner. Pada fase ini, prinsip-prinsip manajemen yang telah ada sebelumnya tidak diabaikan, melainkan dikembangkan lebih lanjut dengan dukungan dari disiplin ilmu lain, terutama psikologi sosial. Fokus kajian administrasi publik mulai meluas, tidak hanya pada efisiensi organisasi,

tetapi juga pada perilaku manusia, dinamika organisasi, serta proses administrasi yang lebih kompleks (Keban, 2019). Paradigma ini juga mulai berorientasi pada kebijakan publik, sehingga administrasi publik dipahami sebagai instrumen penting dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan. Semua pendekatan dalam paradigma ini diasumsikan dapat diterapkan tidak hanya dalam dunia bisnis, tetapi juga dalam administrasi publik. Namun, luasnya fokus kajian menyebabkan ketidakjelasan lokus, karena administrasi publik berada di bawah pengaruh berbagai disiplin ilmu secara bersamaan.

#### 5. Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970–1990)

Paradigma kelima menandai fase kemandirian administrasi publik sebagai disiplin ilmu yang memiliki fokus dan lokus yang jelas. Fokus kajiannya mencakup teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik, sedangkan lokusnya adalah berbagai permasalahan publik, menurut Nicholas Henry (dalam Keban, 2019). Pada tahap ini, administrasi publik tidak lagi dipandang sebagai bagian dari ilmu politik maupun sekadar penerapan ilmu administrasi umum, tetapi sebagai bidang kajian yang secara khusus membahas bagaimana pemerintah mengelola urusan publik secara sistematis. Perkembangan paradigma ini mendorong pergeseran dari model administrasi publik konvensional menuju pendekatan yang lebih modern, termasuk berkembangnya *New Public Management* (NPM). Pendekatan ini menekankan efisiensi, pengukuran kinerja, orientasi hasil, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, paradigma ini juga

menantang klaim birokrasi Weberian sebagai satu-satunya struktur yang efektif, serta mendorong pemerintah untuk lebih adaptif, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

#### 6. Paradigma *Governance* (1990–sekarang)

Paradigma keenam dikenal sebagai paradigma *governance*, yang muncul sejak tahun 1990-an sebagai respons terhadap keterbatasan pendekatan sebelumnya, khususnya *New Public Management* (NPM) yang terlalu menekankan efisiensi dan mekanisme pasar. Dalam paradigma ini, pengelolaan urusan publik tidak lagi menjadi monopoli pemerintah, melainkan melibatkan berbagai aktor, seperti sektor swasta, masyarakat sipil, dan organisasi nonpemerintah. Pemerintah tidak lagi berperan sebagai aktor tunggal, tetapi sebagai fasilitator dalam jaringan kerja yang bersifat kolaboratif. Menurut Gibson (dalam Keban, 2019), paradigma *governance* menekankan pentingnya kemitraan dan kolaborasi dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan, termasuk keterlibatan masyarakat lokal dan sektor swasta. Keberhasilan tata kelola pemerintahan diukur dari sinergi antaraktor serta kemampuannya menghasilkan manfaat nyata bagi masyarakat. Paradigma ini berorientasi pada pengembangan yang berpusat pada masyarakat, dengan menekankan nilai transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan kepercayaan publik sebagai dasar terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Penelitian ini didasarkan pada paradigma *governance* karena paradigma ini menekankan pentingnya kolaborasi, transparansi, dan akuntabilitas

dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berbasis teknologi. Sesuai dengan sistem *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE), pemerintah tidak lagi berfungsi sebagai aktor tunggal dalam penegakan hukum lalu lintas. Sistem ETLE melibatkan integrasi teknologi, aparat penegak hukum, pemerintah daerah, serta masyarakat sebagai pengguna jalan. Pendekatan *governance* memungkinkan analisis terhadap bagaimana sistem tersebut dikelola secara transparan, akuntabel, dan berbasis data.

Penelitian ini mengkaji nilai publik yang dihasilkan dari penerapan ETLE. Dalam perspektif *governance*, keberhasilan kebijakan tidak hanya diukur dari efisiensi administratif, tetapi juga dari nilai publik yang tercipta, seperti peningkatan keadilan penegakan hukum, rasa aman berlalu lintas, transparansi sistem, serta meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.

#### **1.6.4 Manajemen Publik**

Seiring dengan kemajuan dimensi manajemen dalam administrasi publik, muncul kajian khusus yang dikenal sebagai manajemen publik. Manajemen publik secara khusus membahas bagaimana instansi pemerintah dan organisasi publik mengelola sumber daya yang mereka miliki untuk menjalankan fungsi pemerintahan dan pelayanan publik. Overman (dalam Dwiyanto, 2022) menjelaskan bahwa manajemen publik bukanlah manajemen ilmiah, bukan pula analisis kebijakan, melainkan sebuah kajian interdisipliner yang mencerminkan ketegangan antara orientasi rasional-instrumental di satu sisi dan orientasi politik di sisi lainnya. Manajemen publik mengintegrasikan fungsi-fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dengan

pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, serta sumber daya politik.

Pandangan ini sejalan dengan pendapat Iwan Satibi (2012:13–14) yang menyatakan bahwa manajemen publik adalah studi yang dibangun dari berbagai disiplin ilmu. Ilmu manajemen memberikan kerangka kerja dan metodologi pengelolaan yang efisien, administrasi publik memberikan pemahaman tentang struktur dan fungsi organisasi publik, kebijakan publik membantu memahami dinamika perumusan dan evaluasi kebijakan, sementara ilmu politik memberikan perspektif mengenai kekuasaan, pengaruh, dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Pendekatan multidisipliner ini memperkuat manajemen publik sebagai kajian yang komprehensif dan relevan dalam menghadapi kompleksitas pengelolaan sumber daya publik.

Overman (dalam Dwiyanto, 2022) mengemukakan bahwa manajemen publik dan kebijakan publik adalah dua bidang yang saling berinteraksi dalam administrasi publik. Manajemen publik dapat diibaratkan sebagai sistem jantung dan sirkulasi yang menggerakkan organisasi, sedangkan kebijakan publik berfungsi sebagai otak dan saraf yang menentukan arah serta keputusan. Oleh karena itu, manajemen publik menekankan pada cara kebijakan publik dilaksanakan melalui pengelolaan sumber daya secara efisien sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam pelaksanaan pemerintahan, manajemen publik juga sangat terkait dengan manajemen pelayanan publik. Manajemen pelayanan diperlukan

untuk memastikan bahwa tujuan utama dari pelayanan publik, yaitu kepuasan masyarakat, dapat tercapai. Moenir (2008:186) mendefinisikan manajemen pelayanan sebagai manajemen proses, yaitu aspek manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan. Pemerintah dan lembaga publik diharapkan untuk mengelola pelayanan secara sistematis agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pandangan ini didukung oleh Ratminto dan Atiksepti Winarsih (2005:4) yang menyatakan bahwa manajemen pelayanan melibatkan penerapan pengetahuan dan keterampilan dalam merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan, serta menyelesaikan kegiatan pelayanan. Dalam hal ini, manajemen pelayanan dapat dipahami sebagai sekumpulan keterampilan khusus yang dimiliki oleh organisasi publik untuk menghasilkan layanan yang bermanfaat bagi masyarakat. Keterampilan tersebut mencakup kemampuan dalam mengelola struktur organisasi, sumber daya manusia, pengetahuan, serta proses pelayanan untuk menciptakan hasil yang memberikan nilai bagi publik.

Seiring dengan perkembangannya, manajemen publik juga mengalami perubahan paradigma. Muhammad Fadel (2024) menjelaskan bahwa manajemen publik bertransformasi dari paradigma Old Public Administration (OPA) yang menekankan rasionalitas dan efisiensi birokrasi, menuju *New Public Management* (NPM) yang berfokus pada hasil (*output dan outcome*) serta memandang masyarakat sebagai pelanggan. Namun, pendekatan NPM mendapatkan kritik karena terlalu menekankan logika pasar dan produktivitas, sehingga kurang memperhatikan dimensi kepentingan publik yang lebih luas. Kritik tersebut

melahirkan paradigma *New Public Service* (NPS) yang menekankan prinsip melayani warga negara, bukan pelanggan, yaitu bahwa pemerintah harus berorientasi pada kepentingan warga negara sebagai bagian dari komunitas demokratis, bukan hanya sebagai konsumen layanan.

Dalam kerangka NPS, manajemen publik tidak hanya bertujuan untuk mencapai efisiensi, tetapi juga untuk menciptakan nilai publik (*public value*) melalui pelayanan yang adil, responsif, dan berorientasi pada kepentingan bersama. Denhardt (dalam Pasolong, 2022) dan Keban (2014) menegaskan bahwa administrator publik memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa kebijakan dan pelayanan yang dilaksanakan mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, baik dalam bentuk peningkatan kualitas hidup, keadilan, maupun keberlanjutan sosial. Dengan demikian, manajemen publik dipahami sebagai proses strategis dalam mengelola sumber daya publik untuk menghasilkan nilai yang dirasakan dan diakui oleh masyarakat.

Dengan demikian, manajemen publik dapat dipahami sebagai suatu proses pengelolaan sumber daya publik yang bersifat multidisipliner dan berfokus pada efektivitas pelaksanaan kebijakan serta kualitas pelayanan. Manajemen publik tidak hanya menekankan efisiensi administratif, tetapi juga mengharuskan adanya akuntabilitas, responsivitas, dan kemampuan untuk menciptakan nilai publik sebagai indikator keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, teori manajemen publik menjadi dasar yang penting dalam memahami bagaimana organisasi publik merancang dan mengelola kebijakan serta pelayanan

untuk menghasilkan manfaat publik yang berkelanjutan dan bernilai bagi masyarakat.

### **1.6.5 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kamaruddin et al., 2019:21). Hayat (2021:22) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan proses penyelenggaraan layanan kepada masyarakat secara profesional, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif, untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Oleh karena itu, birokrasi pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya berfokus pada pemenuhan prosedur administratif, tetapi juga harus mengutamakan prinsip efektivitas, transparansi, akuntabilitas, efisiensi, responsivitas, kesederhanaan, dan adaptivitas terhadap dinamika kebutuhan masyarakat (Sawir, 2020). Dalam konteks negara hukum, pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara wajib memenuhi standar pelayanan sebagai bentuk jaminan kepastian hukum dan kualitas layanan bagi masyarakat. Standar pelayanan dan maklumat pelayanan menjadi instrumen penting untuk memastikan bahwa pelayanan diberikan sesuai dengan kemampuan penyelenggara dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik dapat dianggap efektif jika masyarakat sebagai penerima layanan mendapatkan kemudahan, kejelasan prosedur, dan kepastian waktu dalam proses pelayanan. Nurchotimah (2021) mengemukakan bahwa efektivitas pelayanan publik dapat diukur dari sejauh mana birokrasi dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dengan tepat dan efisien. Selain itu, prinsip-prinsip pelayanan publik yang tercantum dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesetaraan hak, dan keseimbangan antara hak dan kewajiban, berfungsi sebagai pedoman normatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam administrasi publik modern, pelayanan publik tidak hanya dinilai berdasarkan kepatuhan terhadap standar dan prosedur, tetapi juga dari kemampuannya untuk menciptakan nilai publik (*public value*). Konsep ini menekankan bahwa pelayanan publik harus dapat memberikan manfaat yang dirasakan secara luas oleh masyarakat, seperti peningkatan kualitas hidup, rasa keadilan, keamanan, dan kemudahan akses layanan. Moore (1995) menjelaskan bahwa nilai publik muncul ketika kebijakan dan pelayanan publik dapat memenuhi harapan masyarakat serta memberikan dampak positif secara kolektif.

Salah satu aspek dasar dalam pelayanan publik menurut Hayat (2021:177) adalah keandalan (*reliability*) yang merujuk pada kemampuan penyelenggara untuk memberikan layanan yang konsisten dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Keandalan ini berperan dalam membentuk persepsi positif terhadap institusi publik. Dalam konteks yang lebih luas, pelayanan publik yang andal, transparan, dan responsif tidak hanya membangun kepercayaan, tetapi juga

menciptakan nilai publik yang berkelanjutan melalui peningkatan legitimasi dan kualitas tata kelola pemerintahan.

Demikian pelayanan publik dapat dipahami sebagai proses sistematis yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan layanan yang profesional, efektif, dan akuntabel. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya bertujuan untuk memenuhi standar administratif, tetapi juga untuk menghasilkan nilai publik yang memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Oleh karena itu, teori pelayanan publik menjadi landasan penting dalam menganalisis bagaimana suatu layanan pemerintah, termasuk layanan berbasis teknologi, dapat menciptakan nilai publik bagi warga negara.

#### **1.6.6 *Public Value***

Konsep *public value* pertama kali diperkenalkan secara sistematis oleh Mark H. Moore (1995) dalam karyanya *Creating Public Value* yang menekankan bahwa organisasi publik tidak semata-mata bertugas menjalankan kebijakan, tetapi menciptakan nilai bagi masyarakat melalui tindakan pemerintah yang sah dan legitimatif. *Public value* merujuk pada nilai yang dihasilkan oleh pemerintah melalui kebijakan, regulasi, pelayanan, dan berbagai intervensi publik yang dirasakan manfaatnya oleh warga negara. Menurut Moore, nilai publik tercipta ketika tindakan pemerintah menghasilkan manfaat sosial yang lebih besar dibandingkan dengan biaya yang harus ditanggung masyarakat, baik biaya ekonomi, sosial, maupun politik.

Konsep *public value* berkembang sebagai respons kritis terhadap keterbatasan paradigma *Old Public Administration* dan *New Public Management* dalam menjawab kompleksitas tata kelola publik modern. Gerry Stoker (2006) menjelaskan bahwa dalam konteks pemerintahan kontemporer yang ditandai oleh ketidakpastian, kompleksitas, dan saling ketergantungan antaraktor, pendekatan manajerial yang berorientasi semata pada kepatuhan prosedural maupun efisiensi pasar tidak lagi memadai. Dalam kerangka ini, *public value* dipahami sebagai nilai yang dihasilkan melalui proses kolektif, deliberatif, dan partisipatif yang melibatkan pemerintah, masyarakat, serta berbagai pemangku kepentingan dalam jaringan tata Kelola.

Dalam perkembangan reformasi administrasi publik pasca-*New Public Management*, O'Flynn (2007) menyatakan bahwa *public value* menempatkan kepentingan publik sebagai orientasi utama dalam manajemen sektor publik dan menuntut pemerintah untuk menyeimbangkan berbagai nilai yang sering kali bersifat kompetitif, seperti efisiensi dan keadilan, efektivitas dan partisipasi, serta akuntabilitas dan inovasi. Pendekatan ini memperluas cakupan evaluasi sektor publik dari sekadar efisiensi administratif menuju pertanyaan yang lebih mendasar, yaitu apakah kebijakan dan pelayanan publik benar-benar menciptakan nilai yang diinginkan dan dihargai oleh masyarakat.

Dalam perkembangan selanjutnya, Benington dan Moore (2011) memaknai *public value* sebagai keseluruhan nilai yang dihasilkan melalui tindakan kolektif pemerintah bersama aktor-aktor publik lainnya dalam rangka memenuhi kepentingan masyarakat. Mereka menegaskan bahwa *public value*

tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir suatu kebijakan, tetapi juga mencakup proses demokratis yang melingkupinya, seperti partisipasi warga, transparansi dalam pengambilan keputusan, serta mekanisme akuntabilitas yang dapat dipertanggungjawabkan. Demikian, nilai publik tidak semata-mata ditentukan oleh efektivitas kebijakan, tetapi juga oleh sejauh mana proses perumusannya mencerminkan prinsip-prinsip demokrasi dan keterlibatan masyarakat.

Dalam tinjauan sistematis terhadap berbagai studi pengukuran nilai publik, Faulkner dan Kaufman (2018) menegaskan bahwa *public value* bersifat multidimensional dan tidak dapat direduksi pada satu indikator tunggal. Faulkner dan Kaufman (2018) mengidentifikasi bahwa meskipun pendekatan dan konteks kebijakan berbeda-beda, terdapat empat dimensi utama yang secara konsisten muncul dalam berbagai penelitian, yaitu :

1. Pencapaian Hasil (*Outcome Achievement*)

Pencapaian hasil merujuk pada sejauh mana organisasi publik mampu menghasilkan dampak yang bernilai secara sosial, ekonomi, politik, maupun lingkungan. Nilai publik dalam konteks ini tercermin dari keberhasilan pemerintah dalam meningkatkan keamanan, kesehatan, kesejahteraan, kesempatan kerja, kohesi sosial, hingga keberlanjutan lingkungan. Artinya, *public value* tidak berhenti pada output administratif, tetapi berorientasi pada *outcome* substantif yang dirasakan masyarakat.

2. Kepercayaan dan Legitimasi (*Trust and Legitimacy*)

Kepercayaan dan legitimasi menekankan bahwa nilai publik tercipta ketika masyarakat memandang institusi publik sebagai entitas yang adil,

transparan, responsif, dan dapat dipercaya. Kepercayaan publik menjadi indikator karena organisasi yang dipercaya akan lebih mudah memperoleh dukungan sosial dan legitimasi dalam menjalankan kebijakan publik.

### 3. Kualitas Penyampaian Layanan (*Service Delivery Quality*)

Kualitas penyampaian layanan berkaitan dengan bagaimana layanan publik diberikan kepada masyarakat. Aspek ini mencakup aksesibilitas, responsivitas, kenyamanan, keterbukaan informasi, partisipasi warga, serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna. Pelayanan yang berkualitas memperkuat persepsi masyarakat bahwa pemerintah hadir dan bekerja secara profesional untuk kepentingan publik.

### 4. Efisiensi (*Efficiency/Value For Money*)

Efisiensi merujuk pada kemampuan organisasi publik dalam memaksimalkan manfaat dengan penggunaan sumber daya yang optimal. Konsep ini sering dikaitkan dengan *value for money*, yaitu keseimbangan antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat publik yang dihasilkan.

Untuk menjelaskan bagaimana nilai publik dapat diciptakan dan dipertahankan secara berkelanjutan, Mark Harrison Moore (1995) merumuskan sebuah kerangka konseptual yang dikenal sebagai *Strategic Triangle*. Kerangka ini digunakan untuk memandu organisasi sektor publik dalam merancang dan melaksanakan strategi yang tidak hanya efektif secara administratif, tetapi juga memperoleh legitimasi publik serta menghasilkan manfaat nyata bagi masyarakat. Melalui *Strategic Triangle*, Moore menegaskan bahwa penciptaan *public value* memberikan tanda bahwa adanya keseimbangan antara pelayanan publik yang

diberikan, kepercayaan dan legitimasi yang diperoleh, serta hasil kebijakan yang berdampak langsung pada kepentingan publik.

Kerangka *public value (strategic triangle)* memperlihatkan bagaimana nilai publik tercipta melalui hubungan yang saling bergantung antara tiga elemen utama yaitu, *Legitimasi and Support* (Legitimasi dan Dukungan), *Operational Capacity* (Kemampuan Operasional), *Public value* (nilai publik). Ketiga elemen tersebut menjadi komponen penting yang harus berjalan beriringan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dijelaskan sebagai berikut :

1. *Legitimacy and Support* (Legitimasi dan Dukungan)

Elemen ini merujuk pada sejauh mana kebijakan atau layanan publik mendapat legitimasi dan dukungan dari lingkungan yang memberi kewenangan. Dukungan tersebut dapat berupa dukungan hukum melalui regulasi dan peraturan undang-undang, dukungan dari partai politik dan pemegang kekuasaan, dukungan berupa alokasi dan penyediaan sumber daya yang memadai, serta penerimaan dan dukungan moral dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. *Operational Capacity* (Kapasitas Operasional)

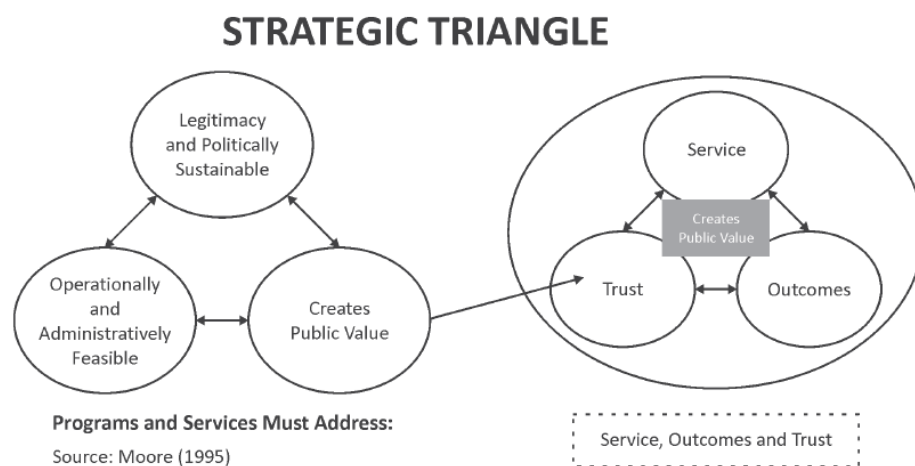
Selain legitimasi dan dukungan, penciptaan nilai publik juga memerlukan kapasitas operasional suatu organisasi publik untuk menjalankan kebijakan secara efektif. Kapasitas operasional mencakup kekuatan hukum atau kewenangan untuk bertindak, ketersediaan dan kompetensi sumber daya manusia, kecukupan anggaran dan sumber daya finansial, keterampilan teknis dan manajerial untuk mengoperasikan layanan, budaya organisasi

yang mendukung profesionalisme dan inovasi, serta kemitraan strategis dengan pemangku kepentingan.

### 3. *Public Value* (Nilai Publik)

Elemen ketiga adalah *public value*, yaitu elemen yang berfokus pada hasil akhir berupa manfaat yang secara nyata dirasakan oleh masyarakat sebagai dampak dari pelaksanaan suatu kebijakan atau layanan publik. Manfaat tersebut tercermin melalui peningkatan kepercayaan publik, penguatan legitimasi, terciptanya rasa keadilan, peningkatan kualitas layanan, terjaminnya kesetaraan akses, serta kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan. Oleh karena itu, nilai publik dinilai dari sejauh mana layanan mampu memberikan dampak positif yang dirasakan masyarakat.

**Gambar 1.5 *The Strategic Triangle***



*Sumber : Mark Moore (1995) (dalam Arsid, dkk 2019)*

Dalam kerangka *Strategic Triangle* yang dikemukakan oleh Mark H. Moore (1995), penciptaan *public value* hanya dapat terwujud apabila organisasi sektor publik mampu mengelola dan menyeimbangkan tiga elemen utama, yaitu

*service, trust, dan outcome*. Ketiga elemen ini saling berkaitan dan membentuk fondasi strategis bagi organisasi publik dalam menjalankan mandatnya.

1. *Service*, merujuk pada penyediaan pelayanan publik sebagai bentuk nyata tindakan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Moore memandang pelayanan publik bukan sekadar aktivitas administratif atau rutinitas birokrasi, melainkan sarana utama negara dalam mewujudkan nilai publik. Pelayanan publik harus dirancang berdasarkan pemahaman terhadap masalah publik, kebutuhan warga, serta nilai-nilai yang dianggap penting oleh masyarakat.
2. *Trust*, memberikan gambaran sejauh mana masyarakat memandang institusi publik sebagai aktor yang sah, dapat dipercaya, dan layak diberikan kewenangan untuk mengelola sumber daya publik serta membuat keputusan atas nama kepentingan bersama. Trust dibangun melalui konsistensi tindakan, transparansi, akuntabilitas, serta kesesuaian antara janji kebijakan dan realisasi pelayanan.
3. *Outcome*, yaitu hasil substantif atau dampak nyata yang dihasilkan dari kebijakan dan pelayanan publik. Dalam perspektif Moore, outcome tidak hanya dipahami sebagai output administratif atau pencapaian target kinerja internal, tetapi sebagai manfaat sosial yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Outcome mencerminkan sejauh mana tindakan pemerintah mampu meningkatkan kesejahteraan, keadilan, keamanan, atau kualitas hidup masyarakat.

### 1.6.7 Faktor Pendorong dan Penghambat *Public Value*

Pelayanan publik pada dasarnya adalah aktivitas pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat sebagai warga negara, bukan hanya sebagai pengguna jasa. Moenir (2010) menekankan bahwa pelayanan umum adalah proses yang mengatur dan mengendalikan kegiatan pelayanan agar dapat berjalan dengan tertib, efektif, dan sesuai dengan tujuan organisasi publik. Pelayanan publik yang dikelola dengan baik akan menghasilkan nilai publik berupa kepastian layanan, rasa keadilan, kemudahan akses, serta peningkatan kualitas hidup masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang buruk akan menurunkan legitimasi pemerintah dan menghambat terciptanya nilai publik.

Salah satu faktor utama yang membentuk nilai publik adalah kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara konsisten. Penelitian-penelitian mengenai pelayanan publik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) sebagaimana diungkapkan oleh Zeithaml dkk. Dimensi-dimensi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur kepuasan masyarakat, tetapi juga sebagai indikator sejauh mana pelayanan publik mampu menciptakan nilai yang dirasakan secara kolektif oleh masyarakat.

Moenir (2002) menegaskan bahwa pelayanan umum merupakan “serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Pernyataan ini menekankan

bahwa pelayanan publik bukanlah aktivitas insidental, melainkan proses yang terus menerus dilakukan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kualitas dan pengelolaan pelayanan publik secara langsung menentukan nilai yang dihasilkan bagi masyarakat. Apabila pelayanan berjalan baik, maka nilai publik akan tercipta. Sebaliknya, pelayanan yang buruk akan menurunkan nilai publik yang diharapkan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terciptanya *public value* tidak hanya ditentukan oleh kebijakan atau standar pelayanan yang ditetapkan, tetapi juga oleh faktor-faktor internal yang memengaruhi proses pelayanan itu sendiri. Moenir (2010) menjelaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yang berkaitan langsung dengan aparatur, organisasi, serta sarana pendukung pelayanan. Faktor-faktor tersebut menentukan sejauh mana pelayanan publik mampu memberikan manfaat, kepastian, dan keadilan bagi masyarakat sebagai wujud nilai publik.

Menurut Moenir (2010), terdapat lima faktor utama yang memengaruhi keberhasilan pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran aparatur merupakan faktor mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kesadaran ini tercermin dari sikap dan perilaku aparatur dalam memahami perannya sebagai pelayan masyarakat. Aparatur yang memiliki kesadaran pelayanan akan menempatkan kepentingan publik sebagai prioritas utama, sehingga pelayanan diberikan secara adil, tidak

diskriminatif, dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kesadaran aparatur ini menjadi fondasi penting dalam membentuk *public value* karena nilai publik tidak akan tercipta tanpa komitmen moral dan etika pelayanan dari penyelenggara layanan.

## 2. Faktor Aturan

Faktor aturan terlihat dari bentuk pelayanan yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami akan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat serta mencegah terjadinya penyimpangan dalam proses pelayanan. Kejelasan aturan juga membantu aparatur dalam menjalankan tugasnya secara konsisten. Dalam *public value*, aturan pelayanan yang baik berkontribusi pada terciptanya nilai kepastian, transparansi, dan keadilan layanan bagi masyarakat.

## 3. Faktor Organisasi

Faktor organisasi merupakan faktor penting yang menentukan kelancaran proses pelayanan publik. Struktur organisasi yang jelas, pembagian tugas yang proporsional, serta alur kerja yang sistematis memungkinkan pelayanan publik berjalan secara efektif dan efisien. Organisasi yang tertata dengan baik akan meminimalkan tumpang tindih kewenangan dan mempercepat proses pelayanan. Hal ini berdampak langsung pada pembentukan *public value* melalui peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

#### 4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

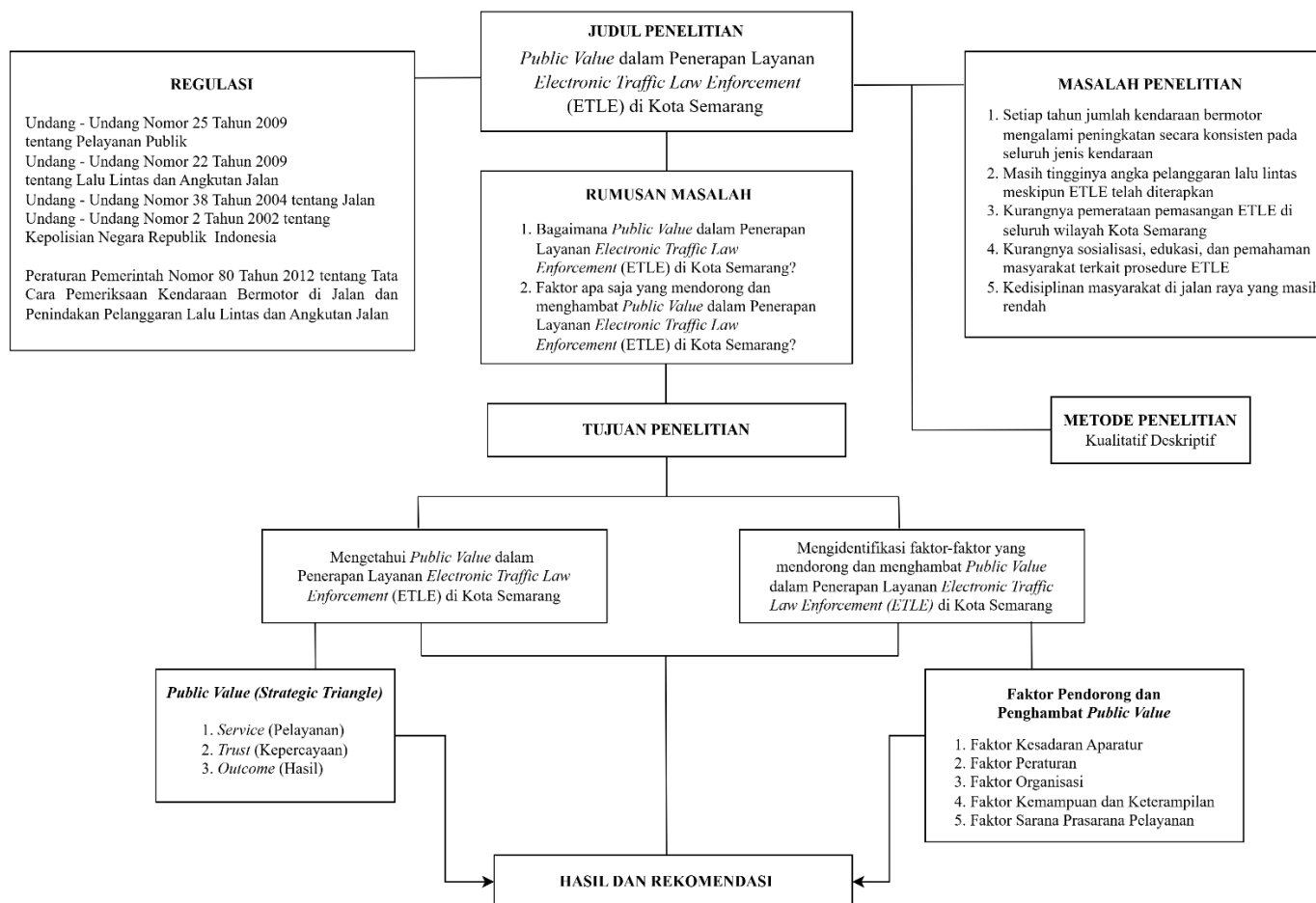
Kemampuan dan keterampilan aparatur mencakup pengetahuan, kompetensi teknis, serta kemampuan berkomunikasi dalam memberikan pelayanan. Aparatur yang kompeten mampu memahami prosedur pelayanan, mengoperasikan sarana pendukung, serta menjelaskan informasi layanan secara jelas kepada masyarakat. Kompetensi aparatur ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan manfaat yang diterima masyarakat, sehingga menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan *public value* yang berkelanjutan.

#### 5. Faktor Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung yang memengaruhi kenyamanan, kemudahan, dan kecepatan pelayanan publik. Ketersediaan fasilitas fisik, teknologi, serta infrastruktur pendukung yang memadai akan meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan. Dalam perspektif *public value*, sarana dan prasarana yang baik berkontribusi pada terciptanya nilai kemudahan, keamanan, dan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Kelima faktor tersebut saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Apabila salah satu faktor tidak berfungsi secara optimal, maka pelayanan publik berpotensi tidak mampu menghasilkan nilai publik yang diharapkan. Oleh karena itu, peningkatan *public value* menuntut adanya pengelolaan pelayanan publik yang terintegrasi.

## 1.7 Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber : Diolah oleh penulis (2026)

## 1.8 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep adalah proses mengubah konsep - konsep abstrak yang berasal dari teori menjadi kerangka pemahaman yang lebih nyata dan dapat dijadikan pedoman dalam penelitian. Fungsi operasionalisasi konsep adalah sebagai alat bantu konseptual, sehingga peneliti dapat memiliki pemahaman yang konsisten mengenai istilah, konsep, serta fokus kajian yang diterapkan dalam penelitian. Kemudian berperan dalam mengarahkan peneliti untuk mengeksplorasi proses, pengalaman, persepsi, dan interaksi sosial yang terjadi di lapangan.

### 1.8.1 *Public Value* dalam Layanan *Electronic Traffic Law Enforcement*

*Public value* digunakan untuk menganalisis penerapan layanan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) di Kota Semarang sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Penelitian ini menggunakan kerangka *Strategic Triangle* yang dikemukakan oleh Mark H. Moore (1995), menyatakan bahwa *public value* terbentuk melalui keterkaitan antara kualitas pelayanan yang diberikan (*service*), tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan (*trust*), serta hasil atau dampak nyata yang dihasilkan (*outcomes*). Dengan demikian, ketiga elemen tersebut menjadi dasar analisis dalam menilai sejauh mana penerapan ETLE mampu menciptakan nilai publik bagi masyarakat Kota Semarang.

#### 1. *Service* (Layanan)

Layanan mencakup kemudahan akses informasi pelanggaran, kejelasan prosedur penindakan, ketepatan waktu pengiriman notifikasi, serta

transparansi dalam proses penyelesaian pelanggaran. *Public value* pada aspek *service* akan terlihat dari bagaimana masyarakat menilai bahwa sistem ETLE mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, modern, dan minim praktik penyimpangan dibandingkan dengan sistem penindakan konvensional. Pelayanan yang jelas, cepat, dan berbasis teknologi menjadi fondasi awal terbentuknya nilai publik.

## 2. *Trust* (Kepercayaan dan Legitimasi Publik)

Kepercayaan dimaknai sebagai tingkat keyakinan masyarakat terhadap sistem *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) sebagai bentuk penegakan hukum lalu lintas yang berbasis teknologi. Keyakinan tersebut tercermin dari kepercayaan masyarakat bahwa sistem ETLE beroperasi secara objektif dan tidak diskriminatif, data pelanggaran yang ditampilkan bersifat akurat, serta proses penindakan dilakukan dengan transparan dan adil sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, kepercayaan juga ditunjukkan melalui persepsi masyarakat bahwa penerapan ETLE dapat meminimalisir praktik pungutan liar maupun penyimpangan kewenangan yang sering dikaitkan dengan sistem penindakan konvensional. Semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap integritas dan profesionalisme ETLE, maka semakin kuat pula *public value* yang terbentuk dari penerapan layanan tersebut.

## 3. *Outcome* (Dampak yang Dihasilkan)

*Outcomes* merujuk pada dampak nyata yang dirasakan oleh masyarakat akibat penerapan layanan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE).

*Outcomes* dipahami sebagai perubahan yang terjadi dalam perilaku dan kondisi sosial masyarakat Kota Semarang setelah sistem ETLE diterapkan, seperti meningkatnya kesadaran masyarakat dalam berlalu lintas, berkurangnya tingkat pelanggaran lalu lintas, meningkatnya kepatuhan terhadap peraturan hukum, serta terciptanya ketertiban dan keamanan di jalan raya. Dampak tersebut menunjukkan bahwa penerapan ETLE tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme penindakan berbasis teknologi, tetapi juga sebagai instrumen yang mendorong perubahan perilaku masyarakat menuju budaya berlalu lintas yang lebih disiplin dan bertanggung jawab. *Public Value* tidak hanya diukur dari keberadaan atau kecanggihan sistem ETLE, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan manfaat nyata bagi kehidupan masyarakat serta menciptakan perubahan sosial yang positif dan berkelanjutan.

### **1.8.2 Faktor Pendorong dan Penghambat *Public Value* dalam Penerapan Layanan *Electronic Traffic Law Enforcement***

Untuk menganalisis faktor pendorong dan penghambat *public value*, peneliti menggunakan faktor – faktor kualitas pelayanan publik yang diusulkan oleh Moenir (2010) sebagai teori pendukung. Faktor-faktor tersebut digunakan untuk memahami kondisi internal organisasi serta lingkungan pelayanan yang berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan ETLE.

#### 1. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran aparatur ditunjukkan melalui sikap dan komitmen petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan publik dengan penuh tanggung jawab dan berfokus pada kepentingan masyarakat. Kesadaran aparatur tercermin dari konsistensi petugas dalam menerapkan sistem sesuai dengan prosedur yang berlaku, serta kesediaan untuk memberikan pelayanan informasi yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

#### 2. Faktor Aturan

Kejelasan regulasi meliputi kepastian hukum yang berkaitan dengan mekanisme penindakan, sanksi atas pelanggaran, serta hak dan kewajiban masyarakat. Regulasi yang jelas dan mudah dipahami akan meningkatkan pemahaman masyarakat dan memperkuat legitimasi penerapan ETLE sebagai kebijakan publik.

#### 3. Faktor Organisasi

Faktor organisasi dapat dilihat dari adanya koordinasi yang baik di antara unit pelaksana, kejelasan dalam pembagian tugas, serta sistem kerja yang mendukung kelancaran operasional ETLE. Efisiensi organisasi sangat berpengaruh terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

#### 4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Faktor Kemampuan dan Keterampilan meliputi kemampuan teknis, pengetahuan, dan keterampilan petugas dalam mengelola sistem ETLE. Sumber daya manusia yang kompeten akan dapat mengoperasikan teknologi

secara optimal, mengelola data dengan baik, serta memberikan pelayanan informasi yang tepat kepada masyarakat.

#### 5. Faktor Sarana Prasarana

Faktor sarana prasarana mencakup ketersediaan kamera ETLE, sistem teknologi informasi, jaringan data, serta fasilitas pendukung lainnya. Ketersediaan infrastruktur yang memadai merupakan faktor krusial dalam mendukung efektivitas dan keberlanjutan penerapan ETLE.

**Tabel 1. 6 Operasionalisasi Konsep**

NO	FENOMENA	SUBFENOMENA	GEJALA YANG DIAMATI
1	<i>Public Value</i> dalam Penerapan Layanan <i>Electronic Traffic Law Enforcement</i> (ETLE) di Kota Semarang	<i>Service</i> (Layanan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses verifikasi pelanggaran lalu lintas melalui sistem ETLE.</li> <li>2. Mekanisme klarifikasi pelanggaran dan keluhan/aduan terkait ETLE.</li> <li>3. Ketersediaan dan kemudahan akses informasi layanan ETLE.</li> <li>4. Pemanfaatan teknologi dalam mendukung pelayanan ETLE.</li> </ol>
		<i>Trust</i> (Kepercayaan dan Legitimasi Publik)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transparansi dalam penyampaian bukti pelanggaran kepada masyarakat.</li> <li>2. Persepsi masyarakat terhadap keadilan dalam penindakan ETLE.</li> <li>3. Tingkat penerimaan masyarakat terhadap kebijakan ETLE.</li> </ol>
		<i>Outcome</i> (Dampak yang Dihasilkan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efektivitas penegakan hukum lalu lintas berbasis elektronik.</li> <li>2. Penurunan jumlah pelanggaran lalu lintas setelah penerapan ETLE.</li> <li>3. Peningkatan kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas.</li> <li>4. Dukungan terhadap ETLE dalam mewujudkan tertib berlalu lintas.</li> </ol>

NO	FENOMENA	SUBFENOMENA	GEJALA YANG DIAMATI
2	Faktor Pendorong dan Penghambat <i>Public Value</i> dalam Penerapan Layanan <i>Electronic Traffic Law Enforcement</i> (ETLE) di Kota Semarang	Faktor Kesadaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterlibatan aparaturnya dalam pelaksanaan ETLE.</li> <li>2. Responsivitas aparaturnya dalam memberikan pelayanan.</li> <li>3. Komitmen aparaturnya dalam menjalankan tugas penegakan hukum.</li> </ol>
		Faktor Aturan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kejelasan regulasi yang mengatur pelaksanaan ETLE.</li> <li>2. Kesesuaian prosedur pelaksanaan dengan peraturan yang berlaku.</li> <li>3. Peran regulasi dalam memberikan efek jera dan edukasi kepada masyarakat.</li> </ol>
		Faktor Organisasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinasi antar instansi dalam pelaksanaan ETLE.</li> <li>2. Pembagian tugas dan wewenang antar unit dalam operasional ETLE.</li> <li>3. Kejelasan struktur organisasi dalam pengelolaan ETLE.</li> </ol>
		Faktor Kemampuan dan Keterampilan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan teknis aparaturnya dalam mengoperasikan sistem ETLE.</li> <li>2. Keterampilan aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</li> <li>3. Pelatihan dan pengembangan kompetensi aparaturnya terkait ETLE.</li> </ol>
		Faktor Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemerataan distribusi sarana pengawasan lalu lintas.</li> <li>2. Kualitas dan keandalan perangkat teknologi ETLE.</li> <li>3. Ketersediaan fasilitas pendukung dalam proses klarifikasi pelanggaran.</li> <li>4. Kondisi dan pemeliharaan sarana prasarana ETLE.</li> </ol>

Sumber : Diolah oleh penulis (2026)

## 1.9 Argumentasi Penelitian

Penerapan sistem *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) di Kota Semarang merupakan salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan publik yang berbasis teknologi digital. Sistem ini dirancang untuk merekam pelanggaran lalu lintas secara otomatis melalui kamera pengawas, sehingga proses penindakan tidak lagi sepenuhnya bergantung pada interaksi langsung antara petugas dan masyarakat. Kehadiran ETLE diharapkan dapat mengatasi berbagai masalah klasik dalam penegakan hukum lalu lintas, seperti rendahnya kepastian hukum, praktik pungutan liar, serta lemahnya disiplin berlalu lintas. Dalam hal ini, teori *public value* yang dikemukakan oleh Mark Moore melalui konsep *Strategic Triangle* menjadi kerangka analisis yang relevan untuk menilai sejauh mana layanan ETLE mampu menciptakan nilai bagi masyarakat. Menurut Mark Moore, nilai publik tercipta apabila suatu kebijakan atau layanan publik mampu memenuhi tiga elemen utama dalam *Strategic Triangle*, yaitu kualitas layanan (*service*), kepercayaan dan legitimasi publik (*trust*), serta hasil atau dampak yang dihasilkan (*outcome*). Ketiga elemen tersebut saling berkaitan dan menjadi prasyarat bagi keberhasilan suatu layanan publik dalam menjawab kebutuhan masyarakat.

Dimensi *service* menekankan kualitas layanan yang dirasakan masyarakat, termasuk kemudahan akses, kejelasan prosedur, serta profesionalisme penyelenggara layanan. Dalam konteks ETLE, kualitas layanan tercermin dari sistem penindakan yang objektif, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dimensi *trust* menempatkan kepercayaan publik sebagai elemen kunci dalam

penciptaan nilai publik. Kepercayaan muncul ketika masyarakat memandang bahwa layanan publik dijalankan secara adil, akuntabel, dan bebas dari penyimpangan. Penerapan ETLE berpotensi memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap aparat penegak hukum karena proses penindakan didasarkan pada bukti digital dan meminimalkan subjektivitas petugas. Lalu dimensi *outcome* menekankan hasil atau dampak nyata dari suatu layanan publik terhadap kehidupan masyarakat. Dalam penerapan ETLE, *outcome* tidak hanya diukur dari meningkatnya jumlah penindakan pelanggaran, tetapi juga dari perubahan perilaku masyarakat dalam berlalu lintas, meningkatnya kepatuhan terhadap aturan, serta terciptanya ketertiban dan keselamatan lalu lintas. *Outcome* ini menjadi indikator penting untuk menilai apakah layanan ETLE benar-benar memberikan manfaat sosial yang berkelanjutan.

Dalam praktiknya, penerapan layanan ETLE di Kota Semarang masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah, kesenjangan literasi digital masyarakat, serta resistensi atau persepsi negatif terhadap sistem penegakan hukum berbasis elektronik. Kondisi ini menunjukkan bahwa penciptaan nilai publik melalui ETLE tidak bersifat otomatis, melainkan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan masyarakat, dan capaian hasil yang dirasakan secara langsung. Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai sejauh mana layanan ETLE telah menciptakan nilai publik, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung penciptaan nilai tersebut dalam konteks pelayanan publik berbasis teknologi digital.

## **1.10 Metode Penelitian**

### **1.10.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Moleong (2019), pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa alami dalam konteks tertentu. Sejalan dengan pendapat tersebut, Sugiyono (2017) menyatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan serta menganalisis peristiwa sosial, aktivitas, dan persepsi secara menyeluruh dan mendalam. Penelitian kualitatif deskriptif tidak berfokus pada pengujian hipotesis, melainkan pada upaya menggali makna serta melakukan interpretasi terhadap fenomena yang diteliti. Pendekatan ini menekankan pada kedalaman data dan pemahaman terhadap realitas yang terjadi di lapangan, sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran yang utuh dan komprehensif mengenai fenomena penelitian. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, peneliti berupaya menggambarkan secara mendalam bagaimana penerapan layanan ETLE di Kota Semarang membentuk nilai publik yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian, pendekatan kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti memahami fenomena secara mendalam dan holistik berdasarkan data empiris yang diperoleh.

### **1.10.2 Situs Penelitian**

Situs penelitian merupakan lokasi atau tempat di mana penelitian dilaksanakan untuk memperoleh data dan informasi yang akurat sesuai dengan

fokus penelitian (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian kualitatif, lingkup penelitian bersifat fleksibel dan dapat dilakukan pada satu situasi sosial tertentu hingga pada konteks sosial yang lebih luas. Spradley (dalam Sugiyono, 2020) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif dapat dilakukan pada lingkup yang paling kecil, yaitu satu situasi sosial tunggal, sampai pada masyarakat secara keseluruhan. Berdasarkan fokus penelitian, Kota Semarang dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu wilayah yang aktif menerapkan layanan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) serta didukung oleh infrastruktur penegakan hukum digital yang relatif memadai. Selain itu, Kota Semarang memiliki karakteristik sosial yang kompleks, ditandai dengan tingginya volume lalu lintas dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

### **1.10.3 Subjek Penelitian**

Penentuan subjek penelitian dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kombinasi teknik purposive sampling dan snowball sampling. Menurut Sugiyono (2023), purposive sampling merupakan teknik penentuan informan yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu, yaitu memilih informan yang dianggap paling mengetahui dan memahami permasalahan yang diteliti. Teknik ini digunakan untuk menentukan informan kunci yang memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam penerapan layanan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) di Kota Semarang, sehingga mampu memberikan informasi yang relevan dan mendalam terkait fokus penelitian.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teknik snowball sampling. Menurut Moleong (2019), teknik snowball sampling merupakan metode

penentuan informan yang pada awalnya berjumlah sedikit, kemudian berkembang berdasarkan rekomendasi dari informan sebelumnya. Teknik ini digunakan untuk memperoleh informan tambahan, khususnya dari kalangan masyarakat pengguna jalan yang memiliki pengalaman langsung terhadap layanan ETLE. Pemilihan informan melalui teknik ini memungkinkan peneliti menjangkau subjek penelitian yang relevan dan memiliki keterkaitan langsung dengan fenomena yang diteliti.

**Tabel 1. 7 Kriteria Informan**

NO	INFORMAN	KRITERIA INFORMAN
1	Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah	1. Memiliki keterlibatan langsung dalam penerapan atau pengelolaan layanan ETLE. 2. Pernah mengalami, mengetahui, atau berinteraksi dengan layanan ETLE. 3. Memiliki pengalaman yang relevan untuk menilai manfaat, keadilan, transparansi, dan dampak layanan ETLE.
2	Satuan Lalu Lintas Polrestabes Semarang	
3	Pengendara di Kota Semarang	

*Sumber: Diolah oleh penulis (2026)*

#### **1.10.4 Jenis dan Sumber Data**

Menurut Moleong (2017:157), jenis data dalam penelitian kualitatif dapat berupa kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, serta data statistik. Sejalan dengan itu, Sugiyono (2020) menyatakan bahwa data dalam penelitian kualitatif umumnya berbentuk teks yang meliputi kata-kata tertulis, dokumen, frasa, atau simbol yang digunakan untuk menjelaskan fenomena dan tindakan yang terjadi selama proses penelitian berlangsung. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa kata-kata dan tindakan yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dan pengamatan terhadap subjek penelitian selama proses

penelitian berlangsung. Data ini digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, serta pemahaman subjek penelitian terkait penerapan layanan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) dan nilai publik yang dihasilkan dari layanan tersebut. Lalu terdapat teks atau sumber dokumen tertulis yang diperoleh dari dokumen resmi, peraturan perundang-undangan, laporan, arsip, serta sumber tertulis lain yang relevan dengan penerapan ETLE di Kota Semarang. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan foto sebagai data pendukung yang berfungsi memberikan gambaran visual mengenai situasi dan kondisi yang berkaitan dengan fokus penelitian, yang selanjutnya dilengkapi dengan penjelasan agar sesuai dengan konteks penelitian.

#### **1.10.5 Sumber Data**

Sumber data merupakan informasi yang diperoleh oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Menurut Sugiyono (2013), sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh, baik berupa orang, dokumen, maupun peristiwa. Dalam penelitian mengenai *public value* dalam penerapan layanan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) di Kota Semarang, sumber data memiliki peranan penting karena menjadi dasar untuk memahami bagaimana pelaksanaan layanan ETLE, tingkat kepercayaan masyarakat, serta manfaat yang dihasilkan dalam membentuk nilai publik. Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi data primer dan data sekunder.

1. Data Primer, diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dengan informan penelitian, baik dari pihak penyelenggara layanan ETLE maupun masyarakat pengguna jalan di Kota Semarang, serta melalui

observasi langsung terhadap pelaksanaan layanan ETLE. Data primer digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, dan penilaian informan terhadap layanan ETLE dan nilai publik yang dihasilkan.

2. Data Sekunder, diperoleh melalui studi pustaka dan penelusuran dokumen yang relevan dengan penelitian. Data sekunder meliputi peraturan perundang-undangan, kebijakan, laporan resmi instansi terkait, publikasi ilmiah, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan penerapan layanan ETLE di Kota Semarang.

#### **1.10.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan penting dalam penelitian kualitatif karena menentukan kedalaman, ketepatan, dan makna data yang diperoleh. Menurut Sugiyono (2023:21), kualitas data penelitian kualitatif sangat dipengaruhi oleh kualitas instrumen dan kualitas proses pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif, instrumen utama adalah peneliti itu sendiri (*human instrument*) yang berperan dalam seluruh proses penelitian, mulai dari menentukan fokus penelitian, memilih informan, mengumpulkan data, menilai kualitas data, menganalisis dan menginterpretasikan data, hingga menarik kesimpulan berdasarkan temuan di lapangan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dirancang untuk menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, serta pemahaman para informan terhadap penerapan layanan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) di Kota Semarang, serta untuk memahami bagaimana layanan tersebut membentuk nilai publik yang dirasakan oleh masyarakat.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tiga teknik, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang saling melengkapi satu sama lain.

#### 1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab antara pewawancara dan terwawancara. Menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2023:306), wawancara terdiri atas wawancara terstruktur, semi-terstruktur, dan tidak terstruktur. Dalam penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur (*in-depth interview*), karena bersifat fleksibel dan memungkinkan peneliti menggali informasi secara lebih mendalam dengan tetap berpedoman pada panduan wawancara. Wawancara dilakukan kepada informan penelitian, baik dari pihak penyelenggara layanan ETLE maupun masyarakat pengguna jalan di Kota Semarang, untuk memperoleh data mengenai pengalaman, pandangan, persepsi, serta penilaian informan terhadap penerapan layanan ETLE dan nilai publik yang dihasilkan.

#### 2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan menginterpretasikan kejadian, aktivitas, atau proses yang berlangsung di lapangan. Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2017:188), hasil observasi dituangkan dalam bentuk catatan lapangan yang dibuat secara lengkap oleh peneliti setelah melakukan pengamatan. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung untuk melihat pelaksanaan layanan ETLE di lapangan, termasuk

mekanisme penegakan hukum lalu lintas berbasis digital serta respons masyarakat terhadap penerapan sistem tersebut. Hasil observasi dicatat secara sistematis dan didukung dengan dokumentasi yang relevan.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data berupa catatan tertulis, gambar, atau arsip yang digunakan sebagai pelengkap data hasil wawancara dan observasi. Menurut Moleong (2017:218), dokumen dapat berupa dokumen pribadi maupun dokumen resmi yang penggunaannya disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, kebijakan, laporan resmi instansi terkait, arsip yang berkaitan dengan penerapan layanan ETLE di Kota Semarang. Dokumentasi berfungsi sebagai bukti empiris untuk memperkuat dan memverifikasi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

#### **1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data**

Analisis data kualitatif merupakan upaya yang dilakukan peneliti dalam bekerja dengan data, mulai dari mengorganisasikan, mengklasifikasikan, mensintesis data, hingga mencari dan menemukan pola serta menentukan makna yang dapat dipelajari dari data tersebut. Interpretasi data merupakan proses lanjutan untuk memperoleh pemaknaan yang lebih mendalam dan luas terhadap hasil analisis data. Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2017), pembahasan hasil penelitian dilakukan dengan menelaah secara kritis temuan

penelitian berdasarkan teori-teori yang relevan serta informasi faktual yang diperoleh dari lapangan.

Analisis dan interpretasi data dalam penelitian ini dilakukan setelah seluruh data terkumpul, baik data primer maupun data sekunder, yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Jenis analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, yaitu analisis yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak berfokus pada pengujian hubungan sebab akibat, melainkan pada pemahaman secara komprehensif mengenai penerapan layanan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) serta nilai publik yang dihasilkan dari layanan tersebut.

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2020), analisis data kualitatif dilakukan melalui empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Tahap pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan penelitian, observasi langsung terhadap pelaksanaan layanan ETLE di Kota Semarang, serta dokumentasi berupa dokumen kebijakan, peraturan, laporan resmi, dan arsip pendukung lainnya. Pengumpulan data dilakukan secara berkelanjutan untuk memperoleh data yang beragam dan mendalam. Selain itu, peneliti melakukan triangulasi sumber dan teknik untuk memastikan konsistensi dan keabsahan data yang diperoleh.

## 2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, dan pemusatan perhatian pada data yang relevan dengan fokus penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyaring data yang berkaitan dengan penerapan layanan ETLE dan pembentukan nilai publik, sementara data yang tidak relevan tidak digunakan dalam analisis lebih lanjut. Reduksi data bertujuan untuk mempermudah pengelolaan data dan memperjelas fokus analisis.

## 3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan dengan menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, bagan, atau hubungan antar kategori agar mudah dipahami. Data yang disajikan merupakan temuan langsung dari lapangan yang digunakan untuk menggambarkan proses penerapan layanan ETLE serta nilai publik yang dirasakan oleh masyarakat. Tahap ini membantu peneliti dalam mengidentifikasi pola, hubungan, dan makna dari data yang diperoleh.

## 4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis dan interpretasi data yang dilakukan dengan menginterpretasikan temuan penelitian berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Kesimpulan ditarik untuk menjawab rumusan masalah penelitian secara sistematis dan kredibel. Pada tahap ini, peneliti melakukan pengecekan ulang terhadap

data dan hasil analisis guna memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan bersifat valid, logis, dan tidak menimbulkan bias.

#### **1.10.8 Kualitas dan Validitas Data**

Kualitas data dalam penelitian kualitatif ditentukan oleh tingkat validitas, reliabilitas, dan objektivitas data yang diperoleh. Menurut Sugiyono (2023:368), validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang diperoleh peneliti dengan kondisi yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Oleh karena itu, untuk menjamin kualitas dan kredibilitas data dalam penelitian kualitatif diperlukan teknik pengujian keabsahan data yang sesuai dengan karakteristik penelitian.

Salah satu teknik yang digunakan untuk menguji validitas dan kredibilitas data adalah triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai cara, dan pada berbagai waktu, menurut William Wiersma (dalam Sugiyono, 2020). Penerapan triangulasi bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh bersifat konsisten, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian mengenai *public value* dalam penerapan layanan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) di Kota Semarang, uji kualitas dan validitas data dilakukan melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

### 1. Triangulasi Sumber

Dilakukan dengan cara membandingkan dan mengonfirmasi informasi yang diperoleh dari berbagai informan yang memiliki peran dan sudut pandang berbeda. Informan dalam penelitian ini berasal dari pihak penyelenggara layanan ETLE serta masyarakat pengguna jalan di Kota Semarang. Melalui triangulasi sumber, peneliti tidak hanya memperoleh perspektif institusional, tetapi juga memahami pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap penerapan layanan ETLE serta nilai publik yang dihasilkan.

### 2. Triangulasi Teknik

Dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data hasil wawancara diverifikasi melalui hasil observasi langsung terhadap pelaksanaan layanan ETLE di lapangan serta melalui dokumen pendukung seperti peraturan, kebijakan, dan laporan resmi. Konsistensi hasil dari berbagai teknik tersebut menunjukkan tingkat validitas dan reliabilitas data yang lebih tinggi.

### 3. Triangulasi Waktu

Dilakukan dengan mengumpulkan dan memverifikasi data pada waktu atau situasi yang berbeda kepada informan yang sama. Teknik ini bertujuan untuk menguji konsistensi informasi yang diperoleh serta memastikan bahwa data tidak dipengaruhi oleh kondisi sesaat. Apabila data yang diperoleh tetap konsisten pada waktu yang berbeda, maka data tersebut dinilai memiliki tingkat kredibilitas yang baik.