

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai *Public Value* dalam Penerapan Layanan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) di Kota Semarang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis terhadap dimensi *public value* menggunakan konsep *Strategic Triangle* yang dikemukakan oleh Mark H. Moore (1995) yang meliputi dimensi *service*, *trust*, dan *outcome*, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) di Kota Semarang telah mampu menciptakan nilai publik, namun belum sepenuhnya optimal pada seluruh dimensi. Pada dimensi *service*, layanan ETLE telah menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui sistem berbasis teknologi yang memungkinkan proses penindakan pelanggaran dilakukan secara lebih sistematis, objektif, dan transparan. Proses pelayanan mulai dari perekaman pelanggaran, verifikasi data, hingga mekanisme pembayaran denda telah dilakukan secara elektronik, sehingga mampu mengurangi interaksi langsung antara petugas dan pelanggar. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti belum meratanya pemasangan kamera ETLE, keterbatasan akses informasi yang dipahami masyarakat, serta kualitas pelayanan informasi yang belum sepenuhnya optimal. Pada dimensi *trust* (kepercayaan dan legitimasi publik), penerapan ETLE telah memberikan kontribusi dalam

meningkatkan transparansi penegakan hukum lalu lintas melalui penggunaan bukti elektronik yang akurat dan objektif. Hal ini turut meminimalisir praktik penyimpangan serta meningkatkan persepsi keadilan dalam proses penindakan. Meskipun demikian, tingkat kepercayaan masyarakat belum sepenuhnya kuat karena masih terdapat keterbatasan pemahaman masyarakat terkait mekanisme ETLE, serta belum meratanya jangkauan pengawasan yang menyebabkan persepsi keadilan belum dirasakan secara menyeluruh. Selanjutnya pada dimensi *outcome* (dampak yang dihasilkan), penerapan ETLE menunjukkan dampak yang paling signifikan dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini ditunjukkan melalui meningkatnya efektivitas penegakan hukum lalu lintas, meningkatnya kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas, serta adanya perubahan perilaku pengguna jalan menuju budaya tertib berlalu lintas. Selain itu, penerapan ETLE juga berkontribusi dalam mengurangi potensi praktik pungutan liar serta meningkatkan efisiensi dalam proses penindakan pelanggaran. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan ETLE di Kota Semarang telah mampu menghasilkan *public value*, terutama pada dimensi *outcome*, namun masih memerlukan penguatan pada dimensi *service* dan *trust* agar nilai publik yang dihasilkan dapat lebih optimal dan merata.

2. Berdasarkan hasil analisis terhadap faktor pendorong dan penghambat *public value* dalam penerapan layanan ETLE di Kota Semarang, dianalisis menggunakan faktor-faktor kualitas pelayanan publik menurut Moenir

(2010). Dapat disimpulkan bahwa keberhasilan penerapan ETLE dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berkaitan. Faktor pendorong dalam penerapan ETLE meliputi kesadaran aparatur, struktur organisasi yang terkoordinasi, serta kemampuan dan keterampilan aparatur dalam mengoperasikan sistem teknologi ETLE. Aparatur menunjukkan sikap proaktif dalam memberikan informasi kepada masyarakat, menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta memiliki kemampuan teknis dalam melakukan verifikasi pelanggaran secara objektif dan transparan. Selain itu, dukungan organisasi yang jelas melalui pembagian tugas dan koordinasi antara Direktorat Lalu Lintas, Polrestabes, serta Dinas Perhubungan turut mendukung kelancaran pelaksanaan sistem ETLE. Namun demikian, masih terdapat beberapa faktor yang berpotensi menjadi penghambat dalam optimalisasi penerapan ETLE, terutama pada aspek peraturan serta sarana dan prasarana pelayanan. Regulasi yang ada secara normatif telah memberikan kepastian hukum dalam penindakan pelanggaran lalu lintas berbasis elektronik, namun implementasinya masih lebih menekankan pada pendekatan represif dibandingkan dengan pendekatan edukatif dalam membangun kesadaran hukum masyarakat. Selain itu, dari aspek sarana dan prasarana masih terdapat keterbatasan pada pemerataan pemasangan kamera pengawas di berbagai titik wilayah sehingga pengawasan lalu lintas belum sepenuhnya merata. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem ETLE telah didukung oleh berbagai faktor organisasi dan sumber

daya aparaturnya yang memadai, penguatan pada aspek regulasi yang lebih edukatif serta pemerataan infrastruktur pengawasan masih diperlukan agar penerapan ETLE dapat berjalan lebih optimal dan mampu mendukung terciptanya nilai publik secara berkelanjutan.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, saran dalam penelitian ini difokuskan pada aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan dalam penerapan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) di Kota Semarang. Saran ini ditujukan untuk penguatan tata kelola kebijakan, peningkatan kapasitas organisasi pelaksana, serta pengembangan sistem pengawasan lalu lintas berbasis teknologi agar *public value* yang dihasilkan dapat dirasakan secara lebih merata oleh masyarakat.

1. Kepolisian Republik Indonesia, khususnya Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dan Satlantas Polrestabes Semarang, perlu memperkuat strategi komunikasi kebijakan dan sosialisasi publik terkait penerapan ETLE secara lebih sistematis dan terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap ETLE cenderung positif, namun pemahaman masyarakat terhadap mekanisme sistem, prosedur klarifikasi, serta jenis pelanggaran yang terdeteksi masih belum sepenuhnya merata. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat baru memahami aturan ETLE setelah menerima sanksi pelanggaran. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi kebijakan yang lebih proaktif melalui pemanfaatan media digital, kampanye keselamatan berlalu lintas,

serta kerja sama dengan pemerintah daerah, lembaga pendidikan, dan komunitas masyarakat. Pendekatan komunikasi yang lebih partisipatif diharapkan mampu meningkatkan kesadaran hukum masyarakat sehingga kepatuhan berlalu lintas tidak hanya didorong oleh ketakutan terhadap sanksi, tetapi juga oleh pemahaman terhadap pentingnya keselamatan dan ketertiban berlalu lintas.

2. Kepolisian perlu meningkatkan transparansi sistem serta kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam proses penindakan dan klarifikasi pelanggaran ETLE. Meskipun sistem ETLE telah mampu mengurangi potensi negosiasi yang sering terjadi pada tilang manual, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih mempertanyakan mekanisme kerja sistem dan kejelasan bukti pelanggaran yang diterima. Oleh karena itu, peningkatan transparansi perlu dilakukan melalui penyediaan informasi yang lebih terbuka terkait prosedur penindakan, peningkatan kualitas dokumentasi bukti pelanggaran, serta penguatan kapasitas aparatur dalam memberikan penjelasan yang akuntabel kepada masyarakat. Selain itu, pengembangan sistem layanan digital yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi pelanggaran secara cepat dan mudah juga perlu menjadi prioritas agar proses pelayanan menjadi lebih responsif, efisien, dan mudah dipahami oleh masyarakat.
3. Kepolisian perlu memperkuat pendekatan edukatif dalam penegakan hukum lalu lintas sebagai pelengkap pendekatan represif yang selama ini mendominasi sistem penindakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

perubahan perilaku masyarakat dalam berlalu lintas masih cenderung dipengaruhi oleh rasa takut terhadap sanksi dibandingkan kesadaran terhadap pentingnya keselamatan berkendara. Oleh karena itu, diperlukan penguatan program edukasi keselamatan berlalu lintas melalui kampanye keselamatan jalan, pendidikan lalu lintas di lingkungan sekolah, serta kerja sama dengan berbagai pihak seperti komunitas otomotif dan organisasi masyarakat. Pendekatan edukatif ini diharapkan mampu membangun budaya tertib berlalu lintas yang lebih berkelanjutan serta meningkatkan kesadaran hukum masyarakat secara lebih luas.

4. Masyarakat sebagai pengguna jalan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kedisiplinan dalam berlalu lintas serta memahami mekanisme penerapan ETLE secara lebih baik. Pemahaman terhadap sistem ETLE penting agar masyarakat tidak hanya melihat sistem ini sebagai alat penindakan, tetapi juga sebagai upaya pemerintah dalam menciptakan ketertiban dan keselamatan berlalu lintas. Selain itu, masyarakat diharapkan dapat lebih aktif dalam mencari informasi terkait prosedur ETLE, mematuhi peraturan lalu lintas, serta mendukung penerapan sistem ini sebagai bentuk modernisasi pelayanan publik. Dengan meningkatnya kesadaran dan partisipasi masyarakat, maka tujuan penerapan ETLE dalam menciptakan budaya tertib berlalu lintas dapat tercapai secara lebih efektif dan berkelanjutan.