

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Undang Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang berkaitan dengan pengaturan, pembinaan, pengelolaan, penyediaan fasilitas, pelayanan, dan lain-lain yang dilakukan oleh pejabat pemerintah untuk memenuhi kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik sebagai ukuran keberhasilan pelaksanaan tugas dan mengukur efektivitas penyelenggaraan pemerintahan melalui birokrasi yang memiliki target penerima layanan yaitu masyarakat. Masyarakat di sini adalah pelanggan birokrasi, sehingga harus mengikuti aturan birokrasi dan keinginan pejabat. Sebab, selama ini terlihat jelas bahwa birokrasi bukanlah budaya pelayanan, melainkan budaya kekuasaan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa layanan kepada masyarakat adalah pemberian pelayanan yang dimana dilakukan oleh birokrat dan aparat penegak hukum untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan yang berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Seiring dengan kemajuan dan perkembangan teknologi, tentu saja dapat memberikan dampak pada semua bidang dalam kehidupan masyarakat. Terutama teknologi internet memiliki arti penting dalam setiap aspek terutama

dalam pelaksanaan fungsi pelayanan oleh Pemerintah maupun instansi kepada masyarakat publik yang membutuhkan. Sektor pelayanan publik tentu saja bersentuhan langsung dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Tidak mengherankan bahwa pemerintah dan lembaga-lembaga diharapkan untuk menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi agar dapat memberikan layanan kepada masyarakat secara lebih efisien, cepat, dan akurat. Oleh karena itu, teknologi internet ini dimanfaatkan untuk membangun suatu sistem pelayanan *e-government* yang biasa disebut dengan *e-government*. Dengan adanya *e-government*, pelayanan publik pun berubah menjadi pelayanan elektronik dan kini disebut dengan pelayanan publik elektronik (*e-public services*).

Gambar 1. 1 Peresmian Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE)



Sumber: PMJNews.com

Salah satu contoh dukungan penerapan *e-government* dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat adalah melalui upaya Institusi Kepolisian Indonesia dengan menerapkan inovasi sistem *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE). E-TLE yang dikenal sebagai tilang elektronik, adalah sebuah sistem tilang yang menggunakan teknologi dan perangkat elektronik untuk merekam pelanggaran lalu lintas. Sistem ini secara otomatis mendeteksi berbagai pelanggaran lalu lintas dan mengumpulkan data kendaraan bermotor berdasarkan *Automatic Number Plate Recognition* (ANPR). Pada tanggal 25 November 2018, E-TLE resmi diluncurkan oleh Ditlantas Polda Metro Jaya dalam sebuah acara peresmian di Bundaran HI, Jakarta, yang dihadiri oleh Wakapolri Komjen Pol. Ari Dono Sukmanto dan Menpan RB Komjen Pol (Pur) Syafruddin. E-TLE mulai diberlakukan pada tanggal 1 November 2018 setelah menjalani uji coba pada bulan Oktober 2018 di Jakarta. Selama uji coba, Polda Metro Jaya melakukan sosialisasi dengan membagikan 1.000 brosur kepada pengendara terkait sistem E-TLE. Selanjutnya, penerapan E-TLE diperluas ke area jalan tol dalam kota (Tol Sedyatmo, Tol Tanjung Duren, Tol Jakarta-Cikampek, dan Tol Lingkar Luar Jakarta (JORR)) pada tahun 2019.

Penerapannya E-TLE sendiri diatur dalam Pasal 272 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berisi:

1. Untuk mendukung kegiatan penindakan pelanggaran di bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dapat digunakan peralatan elektronik.

2. Hasil penggunaan peralatan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat digunakan sebagai alat bukti di pengadilan.

Pasal 272 dari Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang dijelaskan lebih rinci dalam Pasal 23 dari Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2012, menetapkan bahwa penegakan hukum terhadap pelanggaran lalu lintas dan angkutan jalan bisa dilakukan dengan mengacu pada hasil temuan selama pemeriksaan kendaraan bermotor di jalan;

1. Laporan; dan/atau
2. Rekaman peralatan elektronik.

Ditinjau dari kedua peraturan tersebut, pergantian sistem tilang manual menjadi sistem E-TLE yang dimana dalam sistem ini pelanggar lalu lintas akan dicatat kedalam aplikasi oleh personel polisi. Ada beberapa jenis E-TLE, antara lain E-TLE Statistik dan E-TLE *Mobile*.

Gambar 1. 2

E-TLE Statistik dan E-TLE Mobile



Sumber: Korlantas Polri & CNN Indonesia

Penerapan E-TLE di Kota Semarang, Kepolisian dan jajarannya memiliki klasifikasi beberapa jenis pelanggaran yang dilakukan meliputi, muatan, kecepatan, marka atau rambu, surat-surat, syarat kelengkapan, obat miras, dan lain-lain. Dimana masing-masing jenis pelanggaran tersebut memiliki perbedaan denda/sanksi.

Tabel 1. 1

Jumlah Pelanggar Terekam E-TLE di Kota Semarang (2021-2023)

Jenis Pelanggaran	Tahun		
	2021	2022	2023
	Jan-Des	Jan-Des	Jan-Agt
Muatan	63	5	25
Kecepatan	0	0	0
Marka/Rambu	3.172	7.636	4.305
Surat-surat	2.766	3.786	429
Syarat Perlengkapan	0	1.442	854
Obat Miras	0	0	0
Lain-lain	7.465	7.310	2.514
Jumlah digunakan	13.466	20.179	8127

Sumber: Satlantas Polrestabes Semarang

Berdasarkan informasi di atas, telah terbagi beberapa klasifikasi jenis pelanggaran terkait dengan lalu lintas dan transportasi darat. Data statistik yang diperoleh dari Satuan Lalu Lintas Polrestabes Kota Semarang menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Untuk pelanggaran yang sering terjadi dan

terekam E-TLE di Kota Semarang yaitu pelanggaran marka/rambu, yang dimana sesuai dengan data sebelumnya bahwa pelanggaran marka/rambu pada tahun 2021-2023 ini memiliki jumlah paling banyak pelanggarnya. Kemungkinan tersebut disebabkan karena penerapan sistem E-TLE di Kota Semarang telah dianggap berhasil dalam menurunkan insiden pelanggaran dan kecelakaan di jalan.. Hal ini karena *closed circuit television* (CCTV) dapat segera merekam pelanggaran yang dilakukan oleh pengemudi. Sehingga, bisa lebih cepat dan efektif untuk segera dikenakan sanksi.

Meskipun demikian, berdasarkan tujuan penerapan sistem E-TLE secara garis besarnya yaitu meningkatkan efisiensi dan transparansi masih ditemui permasalahan dalam penerapan tilang. E-TLE ini berkontribusi dalam mendeteksi pelanggaran lalu lintas hanya sekian persen saja. Karena, masih terdapat beberapa permasalahan didalamnya yang menghambat proses pelaksanaan E-TLE sendiri seperti tidak semua titik di wilayah Semarang terpasang kamera E-TLE, karena yang baru terpasang kamera E-TLE hanya pada 3 titik dari 97 *traffic light* yang ada di Kota Semarang. Tidak adanya ketersediaan *deterrent* efektif, dimana seharusnya kamera E-TLE sebagai efek untuk pencegahan yang kuat terhadap pelanggar lalu lintas yang dimana pengendara akan merasa terawasi. Namun, jika tidak semua titik terpasang cctv, pengendara mungkin akan mencoba melanggar hukum atau bersikap tidak peduli ketika melewati area yang tidak terawasi kamera. Kurangnya sarana ini

kemungkinan disebabkan oleh terbatasnya biaya pengadaan maupun pemeliharaan yang dapat dibilang sangat mahal.

Tabel 1. 2

Jumlah Personel Satlantas Kota Semarang

Bagian	Jumlah Personel
Operator	2
Penindak Tilang	2
Penindak Capture	Seluruh Personil Satlantas

Sumber: Satlantas Kota Semarang

Dalam kegiatan operasional pun dari pihak Kepolisian masih ada beberapa yang kekurangan sumberdaya manusia. Salah satunya terjadi pada Satuan Lalu Lintas Polrestabes Semarang. Kekurangan sumberdaya manusia dalam pelaksanaan operasionalisasi sistem E-TLE seperti jumlah personel yang terbatas sangat berpengaruh terhadap keberjalanan program ini. E-TLE statistik yang sudah terpasang di 3 titik kota Semarang tidak bisa menjangkau area yang luas, sedangkan E-TLE *mobile* yang lebih mudah untuk mobilisasinya akan memerlukan sumberdaya manusia atau petugas dalam mengoperasikannya. Kelemahan pemantauan ini disebabkan karena belum adanya cakupan cctv yang merata dan sumberdaya manusia yang terbatas sehingga pemantauan pelanggaran lalu lintas dan penindakan menjadi inefisiensi. Pihak berwenang pun mungkin kehilangan beberapa pelanggaran yang terjadi di area yang tidak

terjangkau kamera. Hal tersebut dapat menimbulkan kemungkinan diskriminasi lokasi yang menciptakan ketidaksetaraan dalam penindakan hukum lalu lintas.

Saat ini masih banyak juga masyarakat yang minim pengetahuan terkait mekanisme kerja E-TLE yang dibuktikan masih adanya pelanggaran oleh masyarakat yang terjadi seperti pada *tabel 1.1*. Dimana hal tersebut juga dipengaruhi adanya rasa kedisiplinan masyarakat yang masih kurang peduli. Banyak masyarakat yang hanya mematuhi peraturan lalu lintas di wilayah yang terdapat cctv saja seperti di wilayah kota. Beberapa respon dari masyarakat mungkin muncul mulai dari penerimaan positif, negatif, ketidakpuasan terhadap pelaksanaan, kesadaran dan pematuhan lalu lintas, kemudahan dan efisiensi, maupun keberagaman respon lainnya.

Penting untuk mempertimbangkan kebijakan penempatan dan penggunaan kamera E-TLE dengan lebih bijak untuk memaksimalkan manfaatnya dalam meminimalisir pelanggaran lalu lintas dan meningkatkan keselamatan jalan raya tanpa menciptakan permasalahan baru. Adanya inefisiensi tersebut masih dapat diperbaiki melalui optimalisasi. Dalam konteks ini optimalisasi yang dilakukan untuk memaksimalkan dan meminimalisir sesuatu yang dimana Ditlantas Polda Jateng melakukan optimalisasi dari tilang konvensional menjadi elektronik dan menciptakan inovasi berupa pengembangan kamera E-TLE. Berdasarkan hasil deskripsi dan permasalahan diatas maka penelitian ini mengambil judul Optimalisasi Pelayanan Publik

melalui *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah di Wilayah Kota Semarang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan beberapa penjelasan yang disajikan dalam pendahuluan, masalah-masalah dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut:

1. Tidak semua titik di wilayah Kota Semarang terpasang kamera CCTV E-TLE. Sehingga, dapat menyulitkan dalam mencari bukti yang valid terkait pelanggaran maupun laka
2. Masih adanya kekurangan sumberdaya manusia terutama pada jajaran dibawah Ditlantas Polda Jawa Tengah. Karena jika terdapat pelanggaran di titik-titik yang tidak terjangkau E-TLE akan menyulitkan mobilisasi petugas
3. Kurangnya infrastruktur yang disebabkan minimnya alokasi dana
4. Respon masyarakat masih rendah karena lemahnya pengetahuan yang disebabkan kurangnya sosialisasi atau edukasi terkait E-TLE
5. Kedisiplinan masyarakat di jalan raya masih rendah. Banyak masyarakat yang hanya mematuhi peraturan lalu lintas di wilayah yang terdapat cctv saja.

1.3 Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada penjelasan yang diberikan dalam bagian latar belakang, penulis dapat menyatakan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana optimalisasi pelayanan publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah di wilayah Kota Semarang?
2. Faktor apa saja yang menjadi faktor keberhasilan dalam optimalisasi pelayanan publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah di wilayah Kota Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan merujuk pada rumusan masalah yang disebutkan, kita dapat menyimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis optimalisasi pelayanan publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah di wilayah Kota Semarang
2. Mengidentifikasi apa saja yang menjadi faktor keberhasilan dalam optimalisasi pelayanan publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah di wilayah 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 *Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE)* oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah di wilayah 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 yang dipelajari selama studi terkait pengoptimalan layanan publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE)* yang dilakukan oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah di Kota Semarang.
 - Harapannya, temuan dari penelitian ini dapat menyumbangkan ide-ide serta memberikan masukan bagi para peneliti lainnya..
- b. Bagi Penegak Hukum
 - Diharapkan dapat membantu penegak hukum terkait dalam melaksanakan penerapan optimalisasi pelayanan publik melalui E-TLE.

c. Bagi Pihak Lain

- Diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi pembaca dalam hal topik yang terkait.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

Tabel 1. 3

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun/Judul	Fakta Kajian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Ambar Suci/2020/ Inovasi Penerapan Sistem E-Tilang di Indonesia	Untuk menganalisis permasalahan dengan dilakukan penelitian hukum (<i>legal research</i>) dengan paradigma <i>black-letter law</i> .	Deskriptif Kualitatif	Temuan dari studi ini menunjukkan bahwa menerapkan inovasi e-Tilang adalah keputusan yang tepat, dan dalam konteks pentingnya e-Tilang saat ini adalah untuk menciptakan transparansi antara kepolisian dan masyarakat guna mencegah praktik pungutan liar (pungli).
2.	Anaya Tahiyya Salsabila/2023/ Implementasi Program Elektronik Traffic Law Enforcement di Satuan Lalu Lintas Polrestabes Kota Semarang	Untuk mengetahui bagaimana implementasi penegakan hukum lalu lintas elektronik di Kota Semarang dan melihat apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan penegakan hukum lalu lintas	Deskriptif Kualitatif	Penelitian ini menyatakan bahwa implementasi program Penegakan Hukum Lalu Lintas Elektronik di Kota Semarang masih memiliki kelemahan yang perlu diperbaiki.

		elektronik di Kota Semarang.		
3.	Lutfiana Zunia Apriliana/2019/ Efektivitas Penggunaan E-Tilang Terhadap Pelanggaran Lalu Lintas di Polres Magelang	Untuk mengetahui apakah keefektifitasan penggunaan e-Tilang di Polres Magelang.	Deskriptif Kualitatif	Hasil studi ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi e-Tilang belum berhasil sepenuhnya karena belum memenuhi semua lima kriteria efektivitas yang disarankan oleh Stees.
4.	Riska Chyntia Dewi/2022/ Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik	Untuk mengetahui penerapan prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan publik, untuk mengetahui perwujudan konsep <i>good governance</i> kaitannya dengan pelayanan publik, untuk menjelaskan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.	Deskriptif Kualitatif	Hasil riset ini menunjukkan bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, semua pihak yang memiliki kepentingan harus terlibat secara aktif. Pemerintahan yang efektif dapat dikenali dari penyediaan layanan publik yang berkualitas serta upaya perbaikan layanan publik yang telah dipertimbangkan sebelumnya..
5.	Maria Indriani/2022/ Efektivitas Penerapan E-Tilang di Indonesia	Untuk menganalisa efektivitas penerapan e-Tilang di Indonesia dengan mengambil contoh penerapan di beberapa kota.	Deskriptif Kualitatif	Hasil studi ini menunjukkan bahwa e-Tilang berhasil menyediakan layanan yang cepat, sederhana, adil, dan terbuka, terutama dalam usahanya untuk menghilangkan praktik pungutan ilegal.
6.	Maya Wulan Pramesti/2020/ Optimalisasi Pelaksanaan E-Tilang dalam	Untuk mengetahui tentang pelaksanaan, optimalisasi dan	Deskriptif Kualitatif	Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-Tilang

	Pandemi Covid-19 di Kota Semarang	kendala dalam pelaksanaan e-Tilang.		belum mencapai tingkat optimal.
7.	Dessi Perdani Yuris Puspita Sari dan Rani Hendriana/2020/ Pelaksanaan Sanksi Denda E-Tilang	Untuk mengetahui bagaimanakah pelaksanaan dan kendala sanksi denda sistem e-Tilang dalam penyelesaian perkara tindak pidana pelanggaran lalu lintas di wilayah hukum Polres Banyumas.	Deskriptif Kualitatif	Temuan dari studi ini mengungkapkan penggunaan e-Tilang sebagai cara untuk mempermudah dan mempercepat pelaksanaan proses tilang serta meningkatkan transparansi, menggantikan metode tilang konvensional di lokasi.
8.	Mukti Sari dan Arikha Saputra/2023/ Implementasi Pemberlakuan E-Tilang terhadap Pelanggaran Lalu Lintas oleh Polrestabes Semarang	Untuk mengetahui mengetahui Implementasi Pemberlakuan e-Tilang terhadap pelanggar lalu lintas di wilayah hukum Polrestabes Semarang dan menganalisis cara mengatasi hambatan dalam implementasi Pemberlakuan e-Tilang tersebut.	Deskriptif Kualitatif	Penelitian menemukan beberapa kendala dalam implementasi e-Tilang, termasuk (1) Pelanggar dengan sengaja melepas Plat Nomor, (2) Pelanggar dengan sengaja mencoba mengaburkan Plat Nomor untuk menghindari terdeteksi, dan (3) Kendaraan yang telah dijual tidak segera diubah kepemilikannya.

9.	Dandi Pratama/2022/ Penerapan Sistem E-Tilang terhadap Pelanggaran Lalu Lintas di Kota Pekanbaru Wilayah Hukum Ditlantas Polda Riau	Untuk menganalisis bagaimana sistem penerapan e-Tilang di Kota Pekanbaru Wilayah Hukum Ditlantas Polda Riau yang merupakan hal baru dalam penegakan hukum lalu lintas di Indonesia.	Deskriptif Kualitatif	Temuan dari riset menunjukkan bahwa penerapan e-Tilang dalam mengawasi pelanggaran lalu lintas, seperti tidak memakai helm yang tepat, telah diselidiki untuk menunjukkan kontribusinya dalam menjalankan tugas polisi. Hal ini membuatnya relatif cocok dengan adopsi e-Tilang sebagai alat baru dalam menegakkan hukum lalu lintas di Indonesia.
10	Inas Tasya Firdaus, Melinia Dita Tursina, Ali Roziqin/2021/ Transformasi Birokrasi Digital di Masa Pandemi Covid-19 untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintahan Indonesia	Untuk menganalisis adanya perubahan bentuk birokrasi pemerintahan Indonesia pada saat pandemi covid-19 terjadi.	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian dengan adanya transformasi birokrasi, pemerintah dihadapkan pada tantangan dalam mendorong perubahan menuju birokrasi digital, semua pihak yang terlibat sepakat bahwa perubahan ini harus dipercepat.
11	Yuli Indarsih/2021/ <i>Application of Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE) Ticketing System Management at Polda West Java</i>	Untuk mengetahui apakah penerapan sistem <i>e-ticketing</i> untuk memudahkan kecepatan dan kemudahan, keterbukaan proses <i>ticketing</i> atau sebagai pengganti proses <i>ticketing</i> di tempat.	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-TLE memiliki keunggulan lebih cepat dibandingkan dengan tiket konvensional.

12	Vita Mayastinasari dan Benyamin Lufpi/2022/ Efektivitas <i>Electronic Traffic Law Enforcement</i>	Untuk menganalisis konstruksi, operasionalisasi, dan desain pengembangan <i>Electronic Traffic Law Enforcement</i> (ETLE).	<i>Mix Method Research</i>	Temuan riset menunjukkan bahwa ada beberapa hambatan dalam menerapkan E-TLE saat ini, termasuk masalah keterbatasan dan kapasitas kamera E-TLE, disorganisasi data rekaman, ketidakselarasan data, variasi dalam alokasi anggaran antara Polda untuk mendapatkan kamera yang digunakan dalam E-TLE, serta ketidaksesuaian dalam regulasi terkait tilang manual dan elektronik.
13	Kurhayadi/2019/ Dampak Sistem <i>E-Government</i> terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia	Untuk dapat melihat bagaimana perkembangan dan penerapan <i>e-government</i> yang terjadi di Indonesia.	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini mengemukakan bahwa perlu ada upaya yang cukup besar dari pemerintah Indonesia dalam hal finansial dan politik yang akan berkelanjutan untuk dapat mengimplementasikan <i>e-government</i> .

Sumber: diolah oleh peneliti berdasarkan literature review

Penelitian terdahulu yang peneliti gunakan terdapat hubungan dalam keberlanjutan penelitian terkait dengan pelayanan publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE). Dalam penelitian sebelumnya, para peneliti banyak mengacu pada penelitian yang menerapkan metode kualitatif sebagai sumber referensi utama. Menurut temuan dari studi-studi sebelumnya,

penelitian ini memiliki perbedaan yang mencolok dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Berdasarkan hasil kajian penelitian-penelitian yang ada sebelumnya, penelitian ini berbeda dengan penelitian lainnya. Masing-masing penelitian memiliki perbedaan lokus dan fokus dengan penelitian yang peneliti ambil. Dalam penelitian ini memiliki konsentrasi terkait pelaksanaan sistem E-TLE dengan fokus yang akan diteliti yakni optimalisasi pelayanan publik melalui E-TLE dan faktor apa saja yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) di wilayah Kota Semarang yang dilakukan oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah beserta jajarannya. Untuk teori yang dipakai juga berbeda dari penelitian terdahulu, dalam penelitian ini teori yang dipakai dari Agus Dwiyanto. Optimalisasi dalam teori yang disebutkan Agus Dwiyanto (2012), menyebutkan terdapat lima indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik dalam menciptakan optimalisasi. Dalam optimalisasi pelayanan publik yang diterapkan dilihat dari kelima sub fenomena tersebut, sehingga dapat menjelaskan bagaimana optimalisasi yang dilakukan dan apa saja yang menjadi faktor dalam optimalisasi tersebut.

1.7 Kajian Pustaka

1.7.1 Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan salah satu dari ilmu sosial yang mengkaji sistem pengelolaan negara yang mengaitkan dengan kebijakan, organisasi, manajemen, dan pelayanan. Administrasi publik erat kaitannya dengan berbagai peraturan dan kebijakan yang berhubungan dengan publik, tujuan negara, administrasi pembangunan, dan etika yang mengatur penyelenggaraan negara dengan baik. Saat ini, administrasi publik sering dipandang sebagai tugas utama dalam merumuskan kebijakan dan program pemerintah. Terutama, hal ini mencakup perencanaan, organisasi, arahan, koordinasi, dan pengawasan berbagai aktivitas pemerintah. Praktik administrasi publik tersebar di berbagai tingkatan, mulai dari pusat hingga daerah lokal. Menurut M. Pfiffener dan Robert V. Presthus dalam Yuniningsih (2018), memaparkan administrasi publik merupakan koordinasi dari usaha-usaha kolektif yang dimaksudkan untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Adanya unsur organisasi dan manajemen dalam definisi akuntan publik, maka hal ini mengukuhkan pandangan bahwa pandangan administrasi publik adalah birokrasi atau sebaliknya birokrasi adalah administrasi publik. Pendapat lain disampaikan Turner dan Hulme (Yuniningsih, 2018) menyebutkan ada 3 ciri Administrasi Publik yaitu:

1. mempunyai kekuatan memaksa

2. secara khusus berhubungan dengan hukum
3. dalam menjalankan kegiatannya bertumpu pada akuntabilitas publik.

Berbeda dengan pendapat M. Pfiffener dan Robert V. Prethus, Nicholas Henry (2008: 8) dalam buku Deddy Mulyadi menggambarkan administrasi publik sebagai suatu gabungan yang kompleks antara teori dan praktik dengan maksud untuk meningkatkan pemahaman terhadap peran pemerintah dalam interaksinya dengan masyarakat yang dikelolanya, serta untuk mendorong pembuatan kebijakan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berupaya untuk mengkonsolidasikan praktik-praktik manajemen guna mencapai efektivitas dan efisiensi yang diinginkan.

Adapun menurut Chandler dan Plano (2008:3), administrasi publik merupakan proses di mana sumber daya dan personel publik diatur dan diselaraskan untuk merumuskan, menerapkan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Definisi ini disertai dengan pernyataan bahwa semakin banyak definisi mengenai administrasi publik yang berkembang seiring dengan pemikiran para ahli, seperti Woodrow Wilson (2012:21) yang dalam buku Wirman Syafri mengungkapkan bahwa administrasi publik adalah kegiatan yang terkait dengan urusan pemerintah,

dimana tujuan utamanya adalah melakukan pekerjaan publik secara efisien dan sesuai dengan keinginan rakyat sejauh mungkin.

Beberapa aliran teori tentang Administrasi Negara atau Administrasi Publik mencakup:

1. Teori Deskriptif Eksplanatif

Bertujuan memberikan gambaran secara abstrak tentang realitas administrasi negara, seperti ketidakmampuan administratif.

2. Teori Normatif

Bertujuan menjelaskan situasi ideal di masa depan, contohnya teori tentang kepemimpinan ideal.

3. Teori Asumtif

Yang menekankan pada prakondisi atau anggapan tentang realitas sosial, seperti teori X dan Y dari McGregor tentang kemampuan manusia.

4. Teori Instrumental

Yang lebih berfokus pada penerapan atau aplikasi dari teori, seperti teori tentang kebijakan dan implementasinya. Adapun tujuan dari administrasi publik sendiri secara umum yaitu:

- a. memastikan keamanan publik
- b. memastikan kesejahteraan publik
- c. memastikan keadilan bagi seluruh masyarakat.

Dengan mempertimbangkan berbagai teori yang telah diajukan oleh para ahli, administrasi publik dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama organisasi pemerintahan dalam merencanakan dan melaksanakan kebijakan secara efektif dan efisien demi mencapai kepentingan pemerintah dan kepentingan umum.

Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan kerjasama yang baik antara instansi pemerintah dan masyarakat untuk melaksanakan hal-hal berikut ini:

1. Partisipasi Sosial, yakni partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan administrasi publik
2. Tanggung Jawab Sosial, yakni pertanggungjawaban pelaksanaan administrasi publik kepada publik
3. Dukungan Sosial, yakni dukungan dari masyarakat terhadap pelaksanaan administrasi publik
4. Kontrol Sosial, yakni pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap kegiatan administrasi publik.

Oleh karena itu, berdasarkan beberapa teori yang telah disajikan oleh para ahli di atas, kita dengan mudah dapat menyimpulkan bahwa administrasi publik merupakan kerjasama antara organisasi-organisasi pemerintahan dalam merencanakan dan melaksanakan kebijakan secara efisien dan efektif guna mencapai tujuan baik dari segi kepentingan pemerintah maupun kepentingan umum.

1.7.2 Manajemen Publik

Manajemen publik adalah bagian dari administrasi publik yang menekankan restrukturisasi organisasi, pengelolaan anggaran, pengelolaan sumber daya, dan penilaian program. Penerapan konsep ini sangat tergantung pada situasi dan kondisi lingkungan untuk mencapai efektivitas yang optimal. Menurut Overman (Keban 2004:85), ia menyatakan bahwa meskipun manajemen publik sangat dipengaruhi oleh "*scientific management*", namun tidak bisa disamakan dengannya. Selain itu, ia juga menekankan bahwa manajemen publik bukanlah semata-mata "*policy analysis*" atau administrasi publik, melainkan mencerminkan dinamika dari berbagai orientasi politik kebijakan yang ada. Manajemen publik melibatkan penelitian yang melintasi berbagai aspek organisasi secara holistik, menggabungkan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dengan aspek sumber daya manusia, keuangan, infrastruktur fisik, informasi, dan dinamika politik.

Definisi manajemen publik lebih sederhana menurut Shafritz dan Russel (Keban, 2008:93) adalah usaha individu untuk mengelola sebuah entitas dengan tanggung jawab, serta mengoptimalkan sumber daya manusia dan teknologi untuk mencapai tujuan organisasi. Sementara itu, menurut Donovan dan Jackson (2013:11-12), manajemen publik dijelaskan sebagai

serangkaian aktivitas yang membutuhkan keterampilan tertentu. Fungsi utama dalam studi manajemen publik antara lain mencakup:

1. *Management of Information Technology*
2. *Privatization*
3. *Rationality and Accountability*
4. *Planning and Control*
5. *Productivity and Effective use of human resource.*

Dalam pelaksanaan manajemen publik sendiri memiliki tujuan tertentu. Adapun tujuan dari manajemen publik, meliputi:

1. Menurut Rainey (1990): *'public management aims to achieve skills and improve skills and improve accountability'*. Tujuan administrasi publik adalah meningkatkan keterampilan, akuntabilitas, serta pencapaian yang lebih efektif dan efisien dalam sektor publik, dengan mendorong profesionalisme dan tanggung jawab yang lebih besar dari pegawai terhadap hasil kerja mereka.
2. Menurut Graham & Hays (1991): *'public management are concerned with efficiency, accountability, goal achievement, and dozen of other managerial and technical question'*. Maksud dari manajemen publik disini adalah meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan pencapaian tujuan sektor publik, serta

meningkatkan kemampuan dalam menangani berbagai masalah administratif dan teknis dengan lebih baik..

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa manajemen publik pada dasarnya merupakan ilmu yang mengatur dan menerapkan kebijakan publik, yang mencakup berbagai kegiatan seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dengan menggunakan berbagai sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan publik. Kinerja pemerintah dapat diukur dengan jelas melalui manajemen publik, sehingga masyarakat dapat menilai langsung kualitas layanan publik yang diterima. Sebab, kualitas layanan publik ini penting bagi banyak orang dan langsung memengaruhi masyarakat dari segala lapisan..

1.7.3 Manajemen Pelayanan Publik

Dalam sebuah organisasi, manajemen diperlukan untuk mengarahkan pengelolaan organisasi menuju pencapaian tujuan. Terutama di instansi pemerintah yang terlibat dalam pelayanan publik, manajemen yang efektif dan efisien diperlukan untuk memastikan tujuan pelayanan, yakni kepuasan masyarakat, tercapai. Manajemen pelayanan melibatkan penerapan ilmu dan seni dalam perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, dan penyelesaian kegiatan pelayanan guna mencapai tujuan yang diinginkan. Seperti pendapat Moenir (2008:186), Manajemen pelayanan adalah manajemen proses yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan

proses layanan. Dalam memberikan layanan kepada pelanggan internal dan eksternal, penyedia layanan dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Pandangan sebelumnya telah dipelajari oleh Ratminto dan Atiksepti Winarsih (2005: 4), yang menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan melibatkan proses penggunaan pengetahuan dan keterampilan untuk merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan kegiatan-kegiatan pelayanan dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelayanan. Pemerintah dan lembaga-lembaga publik yang menyediakan layanan memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat. Dengan demikian, manajemen pelayanan juga dapat dipahami dengan lebih sederhana sebagai rangkaian keterampilan khusus yang dimiliki oleh suatu organisasi untuk menyediakan hasil kepada pelanggan dalam bentuk layanan. Konsep "Keterampilan Khusus Organisasi" ini mencakup berbagai proses, aktivitas, peran, dan fungsi yang melibatkan penggunaan penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan mereka, serta kemampuan untuk mengembangkan struktur organisasi yang sesuai, mengelola pengetahuan, dan memahami bagaimana memfasilitasi hasil yang menciptakan nilai..

1.7.4 Optimalisasi Pelayanan Publik

Optimalisasi berasal dari kata optimal yang mengindikasikan kebaikan dan upaya untuk mencapai yang terbaik serta menguntungkan. Ini melibatkan penggunaan metode proses yang terstruktur untuk meningkatkan kinerja suatu entitas dengan membuatnya lebih baik, lebih lengkap, dan lebih efektif atau fungsional. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (1995:628) menjelaskan bahwa optimalisasi berasal dari kata optimal yang mempunyai arti terbaik dan tertinggi. Menurut S.Rao, John Wiley, dan Sons (2009), perspektif lain mengenai optimalisasi adalah sebagai suatu proses untuk mencapai kondisi yang menghasilkan nilai tertinggi atau terendah dari suatu fungsi. Terdapat tiga aspek dari permasalahan optimalisasi yang harus diidentifikasi, yakni:

1. Tujuan

Optimalisasi dapat bertujuan untuk memaksimalkan atau meminimalkan sesuatu. Jika optimalisasi terkait dengan keuntungan atau penerimaan, maka akan dilakukan maksimisasi. Sebaliknya, jika terkait dengan biaya, waktu, atau jarak, maka akan dilakukan minimisasi. Pemilihan ini harus disesuaikan dengan parameter yang ingin ditingkatkan atau dikurangi.

2. Alternatif keputusan

Alternatif keputusan merupakan proses mencari atau mencapai suatu target dengan memanfaatkan sumber daya yang terbatas yang dimiliki oleh pengambil keputusan. Pengambil keputusan dihadapkan pada sejumlah opsi yang perlu dipertimbangkan dengan seksama..

3. Sumberdaya yang dibatasi

Proses alternatif keputusan melibatkan pencarian atau pencapaian tujuan menggunakan sumber daya yang terbatas yang tersedia bagi pengambil keputusan, yang mana mereka harus mempertimbangkan dengan cermat berbagai opsi yang ada.

Optimalisasi ini sangat penting dalam berbagai kegiatan, terutama yang berhubungan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Gabriel Almond (1960), tujuan dari optimalisasi dalam pelayanan publik adalah menciptakan kondisi yang stabil antara negara dan masyarakat untuk mendorong partisipasi masyarakat yang sejalan dengan kebijakan yang diusung oleh negara. Ini ditunjukkan dengan fokus pada kualitas, efektivitas, dan produktivitas untuk memastikan terlaksananya pemerintahan yang memberikan pelayanan publik berkualitas kepada masyarakat. Komponen standar pelayanan yang dapat mendukung atau sebagai upaya pengoptimalisasian diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 21. Dalam aturan tersebut mencakup landasan hukum, persyaratan, sistem, cara kerja, waktu penyelesaian, biaya/tarif, jenis layanan, infrastruktur, kompetensi staf, pengawasan

internal, penanganan keluhan, saran, jumlah implementasi, jaminan kualitas layanan sesuai standar, keamanan, dan evaluasi kinerja.

Dalam melakukan optimalisasi tentunya juga harus memiliki indikator untuk mengukur keberhasilan pengoptimalisasian. Agus Dwiyanto (Sembiring, 2012: 98) mengemukakan bahwa ada beberapa indikator yang umumnya dipergunakan untuk menilai kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. *Produktivitas/Productivity*

Pencapaian dan upaya dalam memberikan hasil pelayanan publik yang sesuai harapan.

2. *Kualitas/Quality*

Kemampuan dalam pemanfaatan teknologi informasi guna memberikan layanan kepada masyarakat.

3. *Responsivitas/Responsiveness*

Kapabilitas sebuah organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda serta prioritas layanan, dan menciptakan program-program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

4. *Responsibilitas/Responsibility*

Menjelaskan apakah implementasi kegiatan dalam organisasi publik sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang tepat atau sejalan dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvire, 1990).

5. Akuntabilitas/*Accountability*

Sejauh mana kebijakan dan aktivitas dari lembaga publik sesuai dengan keinginan masyarakat dalam melakukan peningkatan kinerja secara maksimal.

Meningkatkan kualitas layanan publik merupakan kepentingan penting bagi pemerintah dan menjadi harapan masyarakat. Pencapaian reformasi birokrasi dan tata kelola yang baik, salah satunya, dipengaruhi oleh pelayanan publik yang optimal. Ada beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu kepemimpinan (*leadership*), budaya organisasi (*organizational culture*), kelembagaan (*institutional*), tata kerja (*standar operating procedur*), standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi prasarana, penggunaan teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia (Lembaga Administrasi Negara, 2010)

Oleh karena itu, kesimpulannya adalah bahwa optimalisasi layanan publik adalah suatu proses untuk mencapai hasil yang optimal dengan menerapkan indikator-indikator tertentu untuk meningkatkan upaya optimalisasi.

1.7.5 Faktor Keberhasilan Optimalisasi Pelayanan Publik

Optimalisasi dapat terlaksana apabila pelayan prima diterapkan dengan baik. Pelayanan prima bisa dicapai apabila instansi penyedia layanan memiliki dukungan baik dari faktor internal maupun eksternal. Faktor internal mencakup implementasi layanan sesuai standar yang melibatkan aspek utama seperti fasilitas, personel berkualitas, dan legalitas. Sementara itu, faktor eksternal terdiri dari keterlibatan masyarakat..

1) Faktor Internal

1. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana sering dipahami sebagai perangkat yang digunakan secara langsung dan tidak langsung dalam suatu proses kerja. Fasilitas di sini merujuk pada segala perangkat yang dimanfaatkan oleh penyedia layanan untuk memperlancar penyampaian layanan kepada masyarakat. Sementara itu, infrastruktur mencakup semua perangkat yang mendukung kelancaran proses pelayanan.

2. Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur

Pegawai atau aparatur yang bekerja di lembaga penyedia layanan merupakan representasi dari sumber daya manusia dalam konteks ini.

3. Legitimasi (Dasar Hukum)

Menurut Jones dalam penelitian yang dilakukan oleh Sumaryadi (2010: 78), dijelaskan bahwa ada paling tidak dua jenis legitimasi yang bisa diidentifikasi dalam suatu kerangka sistem politik. Jenis pertama merujuk pada pengesahan, sementara jenis yang kedua merujuk pada persetujuan. Bentuk yang memberikan legitimasi kepada proses-proses politik dasar juga termasuk proses-proses yang dirancang untuk menyetujui proposal-proposal spesifik terkait dengan pemecahan masalah publik. Ini mencakup proses-proses khusus melalui mana program-program pemerintah disetujui.

2) Faktor Eksternal

1. Partisipasi masyarakat

Menurut Sumaryadi (2010:46), partisipasi adalah keterlibatan individu atau kelompok dalam proses pembangunan melalui berbagai cara, termasuk memberikan kontribusi berupa ide, usaha, waktu, keterampilan, sumber daya finansial, serta mengambil bagian dalam manfaat dan hasil pembangunan. Ndraha dalam Sumaryadi (2010:50) mengidentifikasi variasi bentuk partisipasi. yaitu:

- a) Partisipasi dalam interaksi dengan individu lain (*contact change*) sebagai langkah awal perubahan sosial.

- b) Partisipasi dalam proses pemahaman dan merespon informasi, baik dengan cara menerima (mematuhi, mengikuti, melaksanakan, mengiyakan, menerimadengan syarat, maupun dalam arti menolaknya).
- c) Partisipasi dalam proses perencanaan pembangunan, yang meliputi pengambilan keputusan terkait penetapan rencana.
- d) Partisipasi dalam menjalankan pelaksanaan operasional pembangunan.
- e) Partisipasi dalam menerima, merawat, dan mengembangkan hasil pembangunan.
- f) Partisipasi dalam menilai pembangunan.

Menurut Ife (2008: 332), ahli tersebut menguraikan bahwa tanda-tanda kualitatif dari partisipasi mencakup:

- a. Kemampuan masyarakat yang berkembang untuk mengatur tindakan.
- b. Dukungan yang semakin bertambah di kalangan masyarakat dan jaringan yang semakin kuat.
- c. Peningkatan pemahaman masyarakat tentang topik seperti keuangan dan manajemen proyek.

- d. Minat masyarakat untuk ikut serta dalam proses pengambilan keputusan.
- e. Peningkatan keterampilan bagi peserta dalam mengubah keputusan menjadi tindakan.
- f. Pertumbuhan partisipasi yang melampaui batas proyek untuk mewakili mereka dalam organisasi lain.
- g. Tokoh-tokoh yang muncul dari kalangan masyarakat.
- h. peningkatan konektivitas dengan proyek-proyek, masyarakat, dan organisasi lain.
- i. Mulai berpengaruh terhadap kebijakan..

Menurut teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor kunci yang memengaruhi keterlibatan masyarakat dalam layanan yang diberikan oleh pemerintah adalah pemahaman masyarakat tentang layanan tersebut, termasuk instansi penyedia, prosesnya, serta manfaatnya. Tanggung jawab untuk mengoptimalkan layanan publik tidak hanya terletak pada pemerintah, melainkan masyarakat juga harus berperan aktif dalam mendukung program-program yang digagas pemerintah. Setiap individu dalam masyarakat harus memiliki kesadaran moral dan hukum yang kuat. Meskipun pemerintah melakukan sosialisasi, hasil akhirnya tetap bergantung pada partisipasi masyarakat.

Adapun pendapat dari Abdullah (2012) faktor terpenting dalam mencapai keberhasilan optimalisasi yakni:

a. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi berhasil terjadi saat pelaksanaannya tepat dan informasi disampaikan dengan jelas serta konsisten.

b. Sumberdaya (*Resources*)

Beberapa elemen mencakup memastikan kualitas SDM terpenuhi, informasi yang dibutuhkan untuk membuat keputusan yang tepat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab selama proses pelaksanaan..

c. Disposisi (*Disposition*)

Sikap serta kesungguhan dalam melaksanakan program, terutama dari pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadapnya.

Maka dapat disimpulkan bahwa suatu tindakan optimalisasi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik bukan hanya proses pelaksanaannya yang terpenting. Strategi dan faktor-faktor juga perlu diperhatikan guna untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan pada setiap prosesnya.

1.7.6 Program *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE)

Jenderal Listyo Sigit Prabowo, yang menjabat sebagai Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri), memerintahkan kepada semua anggota Korps Lalu Lintas (Korlantas) Polri agar tidak lagi

melakukan penegakan tilang secara manual terhadap pelanggaran kendaraan bermotor. Petunjuk ini dicatat dalam surat Telegram Nomor ST/2264/X/HUM.3.4.5/2022 yang dikeluarkan pada tanggal 18 Oktober 2022. Hal tersebut merupakan salah satu cara meningkatkan pelayanan publik khususnya di bidang transportasi. Sehingga, Kepolisian Indonesia menerapkan program *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan publik. *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) atau tilang elektronik adalah sebuah metode baru penegakan aturan lalu lintas yang melibatkan penggunaan media elektronik yang dioperasikan oleh petugas kepolisian.

Menerapkan tilang menggunakan pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan ketaatan dalam berkendara di masyarakat dan mengurangi insiden pemerasan oleh oknum saat penegakan hukum terhadap pelanggaran lalu lintas. Selain itu, berikut maksud dan tujuan diterapkannya sistem E-TLE:

1. Meningkatkan penyerapan PAD dari pajak kendaraan bermotor
2. Mendukung keamanan, ketertiban, keselamatan, dan kelancaran dalam berlalu lintas
3. Data dari sistem E-TLE dapat menjadi informasi penting untuk pembangunan Kota dan Provinsi yang pintar

4. Efisiensi penegak hukum di lapangan
5. Penegakan hukum secara otomatis dan dapat dipertanggungjawabkan
6. Sistem E-TLE otomatis 24/7 efektif
7. Bukti data *real time*, fakta autentik, yang terekam dalam bentuk digital
8. *Comment center/Commando center*/Pusat Kontrol publik pemantauan secara *real time, by data*, terintergasi, dan terekam tersimpan dalam bentuk digital.

Karena, polisi tidak perlu menilang dalam bentuk kertas akan tetapi dapat Pelanggar bahkan tidak perlu menghadiri pengadilan negeri untuk menghadapi sidang, tetapi hanya perlu membayar denda melalui bank sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan. Ini sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 12 Tahun 2016 mengenai prosedur penyelesaian pelanggaran lalu lintas.

Menurut informasi yang disampaikan oleh Korlantas Polri, terdapat 10 jenis pelanggaran lalu lintas yang bisa ditindak oleh tilang elektronik nasional sesuai dengan ketentuan yang recantum dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ). Berikut pelanggarannya:

- a. melanggar rambu lalu lintas dan marka jalan
- b. tidak mengenakan sabuk keselamatan
- c. mengemudi sambil mengoperasikan smartphone
- d. melanggar batas kecepatan
- e. menggunakan plat nomor palsu
- f. berkendara melawan arus
- g. menerobos lampu merah
- h. tidak menggunakan helm
- i. berboncengan lebih dari 3 orang
- j. tidak menyalakan lampu saat siang hari bagi sepeda motor

Pelayanan publik berbasis elektronik ini sebagai bentuk birokrasi digital yang ditujukan untuk mempermudah dalam menerima pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Ibu kota Jawa Tengah sebagai salah satu kota yang sudah menerapkan sistem E-TLE berupa statistik dan *mobile*. Namun, saat ini Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah saat ini telah melakukan optimalisasi terhadap penerapan *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) dengan melakukan riset dan menciptakan inovasi baru berupa kamera jenis E-TLE Drone. Dimana saat ini dari seluruh Polda di Indonesia baru Polda Jawa Tengah yang memiliki E-TLE drone ini.

Maka, untuk menganalisis optimalisasi pelayanan publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah di wilayah Kota Semarang peneliti menggunakan teori dari Agus Dwiyanto (2012) dimana dalam konteks E-TLE menyebutkan bahwa optimalisasi tersebut dapat diukur yakni menggunakan:

1. Produktivitas (*Productivity*)

Produktivitas memiliki dua aspek, yang pertama adalah efektivitas yang mencerminkan pencapaian kinerja optimal seperti mencapai target terkait kualitas dan waktu, sedangkan yang kedua adalah efisiensi yang menunjukkan sejauh mana input dibandingkan dengan realisasi penggunaannya atau pelaksanaan program tersebut. Dimensi pertama yaitu efektivitas dalam E-TLE memiliki target yaitu menurunkan jumlah pelanggaran lalu lintas. Di Semarang pelanggaran paling mendominasi yaitu pelanggaran marka/rambu. Namun, sesuai dengan data yang ada setelah terlaksananya sistem E-TLE ini pelanggaran tersebut mengalami penurunan. Pada sisi lain, dalam aspek efisiensi, sistem E-TLE diharapkan dapat memfasilitasi masyarakat dalam membayar denda atau sanksi lalu lintas dengan lebih mudah. Tak hanya itu, penekanan pada pemberantasan pungli juga menjadi fokus utama. Penerapan hukum secara elektronik diyakini dapat mendorong inovasi, kenyamanan, dan transparansi yang signifikan.

2. Kualitas (*Quality*)

Sistem E-TLE merupakan bagian dari upaya Polri melakukan penegakan hukum dengan memanfaatkan teknologi informasi. Penerapan sistem E-TLE di Kota Semarang menghasilkan inovasi salah satunya E-TLE drone guna untuk meningkatkan deteksi lalu lintas sebagai alat pendukung penindakan pelanggaran lalu lintas. Teknologi pengenalan wajah (*face recognition*) tidak hanya berguna untuk mengidentifikasi pelanggaran lalu lintas, tetapi juga dapat digunakan sebagai bukti tambahan dalam investigasi kecelakaan dan kejahatan di jalan.

3. Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas dalam implementasi sistem E-TLE mengacu pada kemampuan sistem untuk merespons dengan cepat dan tepat, melayani dengan efisien dan akurat, serta tanggap terhadap keluhan. Keterhubungan yang baik antara sistem E-TLE dan penegakan hukum memungkinkan petugas untuk lebih responsif terhadap aduan masyarakat terkait pelanggaran lalu lintas. Ditlantas Polda Jateng dan stafnya terus meningkatkan sistem ini agar penegakan hukum, terutama dalam hal lalu lintas, dapat lebih efektif di masa mendatang. Respon terkait aduan pun sudah dipermudah tanpa berinteraksi langsung sehingga petugas mungkin akan menanggapi berbagai aduan dari masyarakat.

4. *Responsibilitas (Responsibility)*

Pelaksanaan sistem E-TLE yang dilakukan oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah sudah sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan ketentuan yang termuat dalam Pasal 272 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

5. *Akuntabilitas (Accountability)*

Akuntabilitas yang diterapkan dalam sistem E-TLE yaitu sebagai berikut:

a) Akuntabilitas dalam hubungan

Dalam konteks ini, tanggung jawab pemimpin adalah untuk memberikan panduan, dorongan, serta mengalokasikan sumber daya sesuai dengan peran dan tanggung jawab masing-masing. Ini akan membuat petugas tilang di Ditlantas Polda Jateng dan bawahannya merasa lebih bertanggung jawab dalam memenuhi semua tugas mereka..

b) Akuntabilitas berorientasi pada hasil

Dalam konteks ini, prinsip akuntabilitas menuntut bahwa petugas harus menunjukkan perilaku yang bertanggung jawab, adil, dan inovatif saat menerapkan sistem E-TLE di Kota Semarang.

c) Akuntabilitas membutuhkan adanya laporan

Dengan adanya laporan kinerja, petugas dapat menjelaskan langkah-langkah dan pencapaian yang telah dicapai dalam menjalankan tugasnya, sambil memberikan bukti konkret mengenai hasil kerjanya..

d) Akuntabilitas memerlukan konsekuensi

Adanya konsekuensi membawa dampak berupa penghargaan atau sanksi kepada individu atau kelompok dalam menjalankan kewajibannya..

e) Akuntabilitas memperbaiki kinerja

Setiap anggota kepolisian yang terlibat dalam penerapan sistem E-TLE akan diminta untuk bertanggung jawab secara aktif dalam proses evaluasi, dengan tujuan meningkatkan kinerjanya.

Di Kota Semarang, penerapan sistem E-TLE dinilai sudah cukup optimal dimana dapat dinilai dari indikator dan dimensi yang sebelumnya sudah dijabarkan. Terbukti bahwa terjadi penurunan yang cukup signifikan terkait pelanggaran lalu lintas yang sebelumnya jumlah pelanggar cukup banyak namun seiring berjalannya waktu terjadi penurunan. Hal tersebut juga terjadi karena adanya faktor-faktor yang menjadikan optimalisasi tersebut berhasil dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas pada Ditlantas Polda Jateng sendiri.

1.8 Operasionalisasi Konsep

1.8.1 Optimalisasi Pelayanan Publik

Optimalisasi pelayanan publik adalah suatu tahapan dalam mencapai atau melakukan sesuatu dengan optimalitas terbaik guna mencapai hasil yang lebih baik. Dimana merujuk pada upaya meningkatkan efektivitas, produktivitas, dan kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa pelayanan publik memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan baik. Untuk memperdalam dan menggali informasi terkait optimalisasi pelayanan publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE)* oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah di wilayah Kota Semarang, peneliti melakukan pengamatan dan analisis menggunakan indikator-indikator optimalisasi pelayanan dari Agus Dwiyanto (2012). Adapun operasionalisasi dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

a) Produktivitas (*Productivity*)

Keberhasilan serta langkah yang diambil dalam menerapkan program optimalisasi E-TLE oleh Ditlantas Polda Jateng dan anggotanya telah memberikan kontribusi yang positif terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan sistem E-TLE memiliki target yaitu menurunkan jumlah pelanggaran lalu lintas.

b) Kualitas (*Quality*)

Tingkat kualitas dari layanan yang diberikan oleh Kepolisian Daerah Jawa Tengah khususnya pada unsur pelaksana Direktorat Lalu Lintas kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi.

c) Responsivitas (*Responsiveness*)

Tingkat responsivitas Ditlantas Polda Jateng beserta jajarannya dalam merespon, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan dalam menanggapi aduan.

d) Responsibilitas (*Responsibility*)

Tingkat responsibilitas dalam pelaksanaan kegiatan optimalisasi tersebut sudah sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan peraturan yang termuat dalam Pasal 272 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

e) Akuntabilitas (*Accountability*)

Tingkat akuntabilitas dalam pelaksanaan program optimalisasi yang konsisten dengan kehendak masyarakat.

1.8.2 Faktor Keberhasilan Optimalisasi

Dalam pelaksanaan optimalisasi pelayanan publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah di wilayah Kota Semarang, peneliti mengidentifikasi faktor dalam optimalisasi

berdasarkan pendapat dari Abdullah (2012) faktor terpenting dalam mencapai keberhasilan dalam optimalisasi yaitu:

a) Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi yang dilakukan Direktorat Lalu Lintas Polda Jateng beserta jajarannya sudah baik karena jelas dalam pelaksanaannya, dan melalui proses penyampaian informasi serta adanya konsistensi informasi.

b) Sumber Daya (*Resources*)

Kualitas sumber daya manusia yang telah terpenuhi memberikan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan yang tepat dalam menjalankan sistem E-TLE di Kota Semarang.

c) Disposisi (*Disposition*)

Adanya sikap dan tekad yang kuat dalam menjalankan program, terutama dari pihak-pihak yang memiliki kepentingan di dalamnya.

Pada intinya, penggunaan teori Optimalisasi Pelayanan Publik dari Agus Dwiyanto (2012) tersebut sebagai landasan dasar dalam mengamati gejala di lapangan. Selain itu, faktor keberhasilan program optimalisasi ini juga sangat dibutuhkan sehingga peneliti menggunakan faktor keberhasilan optimalisasi yang disebutkan oleh Abdullah (2012). Secara mudahnya, peneliti akan meringkasnya dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. 4

Operasionalisasi Konsep

Optimalisasi Pelayanan Publik

Gejala	Sub Gejala	Pertanyaan
Produktivitas	Pelaksanaan E-TLE	Bagaimana pelaksanaan alur kerja E-TLE di Kota Semarang sendiri?
		Mengapa E-TLE perlu di implementasikan di Kota Semarang?
	Pencapaian dalam Meningkatkan Kepatuhan	Mengapa harus sistem E-TLE untuk dapat membantu meningkatkan efisiensi penegakan hukum lalu lintas?
		Bagaimana peningkatan keamanan lalu lintas setelah pelaksanaan sistem E-TLE?
	Kemampuan Petugas	Bagaimana proses operasionalisasi E-TLE yang dilakukan oleh petugas secara teknis?
		Bagaimana kemampuan petugas dalam meningkatkan keefektifan pelaksanaan sistem E-TLE di kota Semarang?
Kualitas	Pemanfaatan Teknologi	Bagaimana cara kerja teknologi (kamera E-TLE) dalam mengurangi pelanggaran lalu lintas?
		Bagaimana inovasi teknologi dalam meningkatkan keefektifan sistem E-TLE di masa mendatang?
	Pemeliharaan	Bagaimana prosedur pemeliharaan rutin pada perangkat keras dan lunak sistem E-TLE?
		Bagaimana bentuk dukungan teknis yang diberikan kepada petugas lalu lintas dan pihak terkait dalam melakukan pemeliharaan?
	Sistem	Bagaimana kolaborasi pihak kepolisian

		dan instansi terkait di dalam sistem E-TLE?
		Bagaimana proses pengelolaan potensi risiko yang berkaitan dengan sistem E-TLE?
Responsivitas	Kemampuan Respon Petugas	Bagaimana bentuk tindakan yang diambil petugas dalam merespon protes atau penolakan dari pihak yang terlibat?
		Bagaimana kolaborasi lembaga terkait dalam meningkatkan responsivitas?
	Bentuk Pelayanan dalam Merespon	Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan pada masyarakat dalam merespon keluhan/aduan yang ada terkait sistem E-TLE?
		Bagaimana proses pengelolaan keluhan yang sudah direspon?
	Upaya Meningkatkan Respon	Bagaimana langkah konkret yang diambil pemerintah untuk meningkatkan respon dalam E-TLE?
Bagaimana kemampuan petugas dalam meningkatkan respon?		
Responsibilitas	Prosedur Penindakan	Bagaimana prosedur yang dilakukan dalam penindakan pelanggaran lalu lintas?
		Bagaimana memastikan keabsahan bukti elektronik yang digunakan dalam penindakan E-TLE?
	Regulasi E-Tilang	Bagaimana pemerintah dapat memastikan terjadinya transparansi dan akuntabilitas dalam E-TLE sesuai dengan regulasi yang berlaku?
		Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa terhadap E-TLE sesuai dengan regulasi yang ada?
Kemampuan Tanggungjawab	Bagaimana tanggungjawab petugas dalam proses E-TLE?	

	Petugas	Bagaimana langkah konkret dalam meminimalisir risiko kesalahan dalam proses E-TLE?
Akuntabilitas	Sistem Pelaporan & Pengawasan	Bagaimana sistem pelaporan terhadap pelanggar dalam E-TLE?
		Bagaimana pembagian tugas pihak terkait dalam mengelola laporan dan melakukan pengawasan?
	Kontribusi Masyarakat	Bagaimana petugas dapat berkolaborasi dengan masyarakat dalam mengurangi pelanggaran lalu lintas?
		Bagaimana bentuk pemberdayaan masyarakat guna meningkatkan kepatuhan berlalu lintas?
Sistem Penilaian Petugas	Bagaimana sistem penilaian kinerja petugas dalam mendukung akuntabilitas?	
	Bagaimana pihak berwenang memastikan bahwa penilaian tersebut tidak bersifat subjektif dan adil?	

Faktor Keberhasilan Optimalisasi

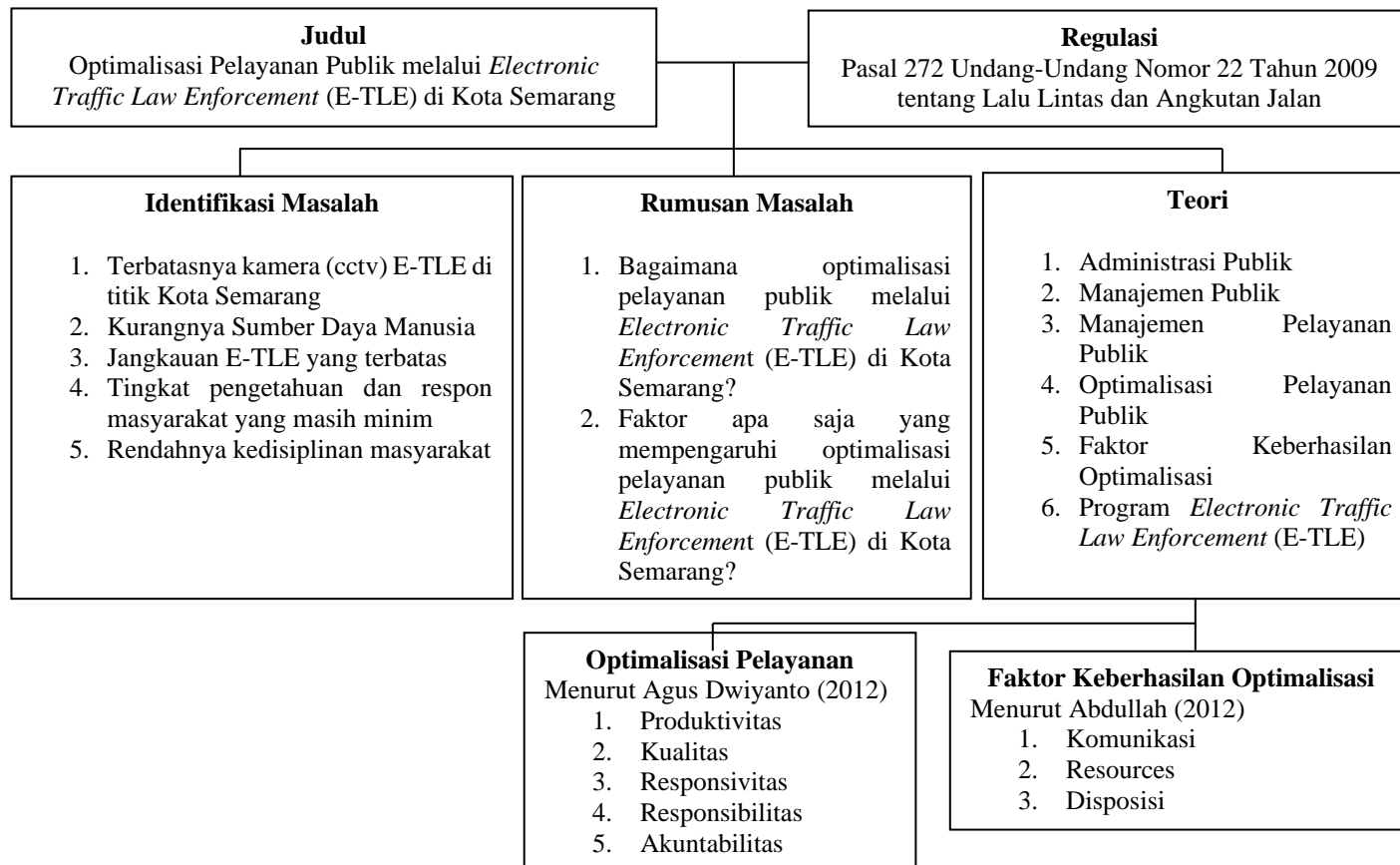
Gejala	Sub Gejala	Pertanyaan
Komunikasi	Proses Komunikasi	Bagaimana proses komunikasi yang terjadi antara petugas dan pelanggar?
		Bagaimana upaya dalam meningkatkan kemampuan komunikasi pada petugas?
	Bentuk Penyampaian Informasi	Bagaimana bentuk penyampaian informasi terkait E-TLE agar dapat dijangkau masyarakat lebih luas?
		Mengapa perlu adanya inovasi dalam penyampaian informasi terkait E-TLE?
Konsistensi Informasi	Bagaimana tindakan yang diambil jika ditemui inkonsistensi dalam informasi yang disediakan oleh sistem E-TLE?	

		Bagaimana cara meningkatkan konsistensi informasi agar masyarakat dapat mempercayai integritas sistem E-TLE?
Resource	Kualitas SDM	Bagaimana kriteria seleksi untuk petugas guna memastikan SDM yang baik?
		Bagaimana upaya dalam meningkatkan kualitas SDM seiring berjalannya waktu?
	Pengambilan Keputusan	Bagaimana prosedur pengambilan keputusan dalam optimalisasi pelayanan publik melalui sistem E-TLE?
		Bagaimana kriteria utama yang dipertimbangkan dalam menentukan sanksi dalam E-TLE?
	Prosedur dalam Tugas	Bagaimana prosedur yang benar dalam melakukan penindakan E-TLE?
		Bagaimana tugas dan tanggungjawab petugas dalam memberikan tindakan pelanggaran lalu lintas?
Disposisi	Kemampuan Petugas dalam Menjaga Sikap	Bagaimana petugas menjaga sikap profesionalisme dan etika dalam berinteraksi dengan pengendara selama proses E-TLE berlangsung?
		Bagaimana sikap petugas jika terdapat ketidakpatuhan atau penyalahgunaan oleh petugas lain dalam proses E-TLE?
	Komitmen Petugas selama Proses E-TLE	Bagaimana komitmen petugas E-TLE di Kota Semarang sejauh ini?
		Bagaimana upaya meningkatkan komitmen petugas agar dapat berdampak pada keberhasilan optimalisasi E-TLE kedepannya?
	Prosedur Pengawasan dalam Pelayanan	Bagaimana pengawasan dalam proses pengembangan optimalisasi E-TLE dalam memberikan pelayanan yang baik?
		Bagaimana tahap evaluasi dalam pengawasan pelayanan dan bagaimana perbaikan diterapkan berdasarkan hasil evaluasi tersebut?

Sumber: diolah oleh penulis

1.8.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian optimalisasi pelayanan publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) di Kota Semarang dapat disampaikan dengan menggunakan bagan sebagai berikut:



1.9 Argumentasi Penelitian

Perkembangan teknologi sudah seharusnya dimanfaatkan oleh birokrasi maupun *stakeholders* dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat secara efektif dan efisien. Salah satunya melakukan optimalisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik agar masyarakat pun merasa lebih puas dan percaya pada pemerintah. Sehingga, menghasilkan hubungan yang lebih positif antara pemerintah dan masyarakatnya. Dengan mengoptimalkan pelayanan publik pemerintah dapat memastikan bahwa sumberdaya publik digunakan dengan cara yang lebih efisien. Ini berarti pengeluaran pemerintah dapat dioptimalkan sehingga lebih banyak dana yang tersedia untuk investasi dalam proyek-proyek yang bermanfaat bagi masyarakat. Selain itu, dengan mengoptimalkan pelayanan publik akan mendukung pembangunan berkelanjutan, meningkatkan keamanan dan ketertiban, serta negara akan memiliki citra yang lebih positif. Maka dari itu, melakukan optimalisasi pelayanan publik harus menjadi prioritas dalam pembangunan suatu negara.

Penelitian ini didasari rasa ingin tahu yang tinggi peneliti mengenai optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Jateng melalui *Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE)* di wilayah Kota Semarang. Para peneliti akan memeriksa cara optimalisasi dilakukan serta elemen-elemen yang berperan dalam optimalisasi tersebut. Mengingat tujuan optimalisasi yang dinyatakan oleh S.Rao, John Wiley, dan Sons (2009) yakni

meningkatkan efektivitas dan efisiensi yang dapat berbentuk maksimisasi atau minimisasi yang disesuaikan dengan aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Walaupun terdapat inovasi baru yang ada pada sistem E-TLE, tentu saja tidak menutup kemungkinan adanya permasalahan didalamnya. Berdasarkan realita yang ditemui dilapangan, memang benar masih ditemui beberapa masalah yang sebelumnya terdapat pada identifikasi masalah. Salah satu contohnya, berdasarkan hasil observasi peneliti pada beberapa jurnal sistem E-TLE ini dirasa sudah efektif dan efisien terutama di Kota Semarang. Namun kenyataanya, sistem tersebut masih kurang optimal dalam implementasinya karena disebabkan beberapa masalah hingga memunculkan inovasi terbaru sebagai *upgrade* atau bentuk optimalisasi Kepolisian untuk memberikan pelayanan publik yang semakin maksimal dengan menciptakan beberapa inovasi.

Melihat adanya inovasi yang dilakukan, peneliti rasa optimalisasi tersebut sangat menarik dan perlu dilakukan proses penelitian lebih lanjut agar dapat memberikan masukan dan pengetahuan terkait bagaimana Kepolisian khususnya Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dan anggotanya melakukan upaya untuk meningkatkan efisiensi, dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mungkin memengaruhi kesuksesan implementasi di Kota Semarang. Oleh karena itu, peneliti mengambil teori Optimalisasi Pelayanan Publik dari Agus Dwiyanto (2012:98) dan dilengkapi oleh teori faktor terpenting dalam keberhasilan suatu optimalisasi menurut pendapat Abdullah

(2012) dalam upaya memberikan pelayanan publik dengan lokus di Kota Semarang.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat. Pendekatan ini sejalan dengan konsep yang disampaikan oleh Lexy J. Moleong, bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Dalam konteks lain, pendekatan kualitatif didefinisikan sebagai pendekatan yang mengacu pada realitas di lapangan dan pengalaman yang dialami oleh responden, kemudian dicari teori yang relevan. Dalam penelitian ini diusahakan mengumpulkan data deskriptif sebanyak mungkin yang akan dituangkan dalam bentuk laporan dan uraian mengenai upaya optimalisasi pelayanan publik pelayanan publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE)* oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah di wilayah Kota Semarang.

1.10.2 Lokus dan Fokus Penelitian

Terdapat beberapa faktor dalam penelitian yang dapat membedakan penelitian yang satu dengan penelitian yang lain yaitu terletak pada lokus dan fokus penelitiannya. Lokus penelitian adalah tempat lokasi penelitian

tersebut dilakukan. Tempat atau wilayah (lokus) pelaksanaan penelitian ini adalah di Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Sedangkan, fokus adalah apa yang menjadi pembahasan penting dalam penelitian tersebut. Dalam penelitian ini fokusnya adalah optimalisasi pelayanan publik pelayanan publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE)*.

1.10.3 Subjek Penelitian

Dalam konteks penelitian kualitatif, terdapat konsep yang dikenal sebagai subjek penelitian, yang dalam hal ini merujuk pada informan. Informan adalah individu yang menyediakan data yang relevan bagi peneliti terkait dengan topik penelitian yang sedang dilaksanakan. Data yang diberikan oleh informan dapat mencakup gambaran situasi dan latar belakang yang berkaitan dengan penelitian tersebut. Kehadiran informan dalam penelitian kualitatif penting karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan informasi yang mendalam dalam waktu yang relatif singkat. Selain itu, berinteraksi dengan informan juga memungkinkan peneliti untuk memperoleh perspektif tambahan atau membandingkan berbagai pengalaman yang mungkin berbeda dari subjek lain. Menurut Sugiyono (2016:300), penentuan informan yang sering di gunakan dalam penelitian kualitatif adalah *purposive sampling*.

Dalam studi ini, penentuan informan dilakukan menggunakan metode *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan

pertimbangan dan tujuan tertentu. Pertimbangan tersebut yang mencakup pemilihan individu atau sumber data yang di anggap memiliki pengetahuan paling relevan terkait dengan tujuan penelitian. Dengan informan kunci yaitu pihak Kepolisian dalam implementasi optimalisasi pelayanan publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE)* di Kota Semarang oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Jateng. Informan yang di pilih oleh peneliti adalah Aiptu Wahyu Hendriyanto, S.H. (BA SI GAR Subdit Gakkum). Lokasi penelitian berada di Direktorat Lalu Lintas Polda Jateng, Jl. Gergaji Balekambang VII No 2, Mugassari, Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah (50249).

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

Menurut Suharsimi Arikunto, sumber data adalah asal dari mana data tersebut berasal. Ada dua jenis sumber data, yakni sumber data primer, yang merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli di lapangan atau dari objek penelitian melalui observasi atau wawancara. Data menjadi elemen kunci dalam penelitian karena melalui data, peneliti dapat memahami hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan. Peneliti menggunakan berbagai jenis sumber data untuk mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan jenis dan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama baik individu maupun kelompok. Peneliti mengumpulkan data primer dengan metode survei yang merupakan pengumpulan menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis dan metode observasi yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap aktivitas dan kejadian tertentu yang terjadi.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang telah dikumpulkan sebelumnya dan disajikan oleh pihak lain, baik untuk kepentingan komersial maupun nonkomersial. Untuk memperoleh data sekunder peneliti memfokuskan pada data kuantitatif dan kualitatif.

a. Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan data atau informasi yang didapatkan dalam bentuk angka. Data angka ini dianalisis menggunakan metode statistik.

b. Data Kualitatif

Data kualitatif merupakan data yang diperoleh dari wawancara yang menyajikan data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang biasa disebut data kualitatif.

1.10.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data disebut sebagai metode pengumpulan data, sementara alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti untuk proses tersebut disebut sebagai instrumen pengumpulan data. Penggunaan metode dan instrumen ini bertujuan untuk menjadikan kegiatan pengumpulan data menjadi lebih terstruktur dan efisien. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data kualitatif dengan menerapkan teknik triangulasi yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah sebuah interaksi lisan di mana dua orang atau lebih bertemu langsung untuk bertanya dan menjawab. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan informasi tentang sistem E-TLE beserta masalah yang muncul selama penerapannya..

2. Observasi

Observasi adalah cara untuk mengumpulkan data melalui pengamatan menggunakan indra penglihatan serta langsung menganalisis.

3. Dokumentasi

Metode pengumpulan data dengan studi dokumen melibatkan menggunakan referensi dari literatur dan penelitian sebelumnya

untuk mendapatkan pemahaman, teori, dan hasil penelitian yang relevan dengan masalah yang diteliti. Materi yang dianalisis bisa berupa tulisan, gambar, film, atau rekaman. Sementara rekaman adalah pernyataan yang dibuat untuk menggambarkan suatu peristiwa. Pendekatan ini melibatkan pengumpulan dan analisis berbagai dokumen, termasuk yang berbentuk tulisan, visual, dan elektronik. Studi dokumen dilakukan untuk menggali teori-teori dasar, konsep-konsep, dan hasil penelitian yang relevan untuk memperoleh orientasi yang lebih luas mengenai topik penelitian Optimalisasi Pelayanan Publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah di Wilayah Kota Semarang.

1.10.6 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data dalam penelitian berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data. Diantaranya adalah melalui tiga tahap model air, yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Berikut penjelasan terkait teknik analisis:

1. Reduksi data, yaitu kegiatan yang memfokuskan pada poin-poin inti dari hal yang penting

2. Penyajian data, yaitu data yang ada akan terorganisasikan dan tersusun berupa uraian yang memiliki pola sehingga mudah untuk dipahami
3. Kesimpulan, yaitu hasil dari analisis rumusan masalah yang tersaji.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini berbentuk kualitatif yakni dengan memaparkan dalam bentuk kualitatif terhadap obyek. Sehingga, data yang telah dikumpulkan dianalisis bentuk kualitatif dengan berpedoman pada fenomena-fenomena yang nantinya dikaitkan dengan teori atau pendapat yang ada. Dalam penelitian ini data yang didapat ditulis dengan memahami permasalahan yang ada, mengumpulkan data dan informasi, menguraikan, mendeskripsikan permasalahan sebagai hasil temuan dan selanjutnya dilakukan interpretasi data. Berkaitan dengan judul penelitian ini, yaitu Optimalisasi Pelayanan Publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE)* oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah di Wilayah Kota Semarang, peneliti berusaha menyajikan data-data pendukung yang diperoleh dari studi dokumen mengenai data terkait.

1.10.7 Kualitas dan Validitas Data

Kredibilitas sering dijadikan sebagai tolok ukur validitas dalam penelitian kualitatif. Hal ini menjadi penting untuk menilai keandalan hasil penelitian tersebut. Validitas dalam konteks penelitian kualitatif bergantung

pada sejauh mana hasil penelitian mencerminkan sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum. Istilah lain yang sering digunakan untuk menyatakan validitas dalam penelitian kualitatif mencakup *trustworthiness*, *authenticity*, dan *credibility* seperti yang diungkapkan oleh Creswell (dalam Susanto, 2013). Dalam penelitian ini, teknik triangulasi digunakan sebagai metode uji validitas. Teknik triangulasi ini bertujuan untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif khususnya dalam penelitian Optimalisasi Pelayanan Publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah di Wilayah Kota Semarang.