



Analisis Peluang Dan Tantangan Kebijakan E-Tilang Sebagai Wujud E-Government Yang Efektif

Marcella Anindya Parameswari¹

¹Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia

Abstrak

Received: 05 Oktober 2024
Revised: 11 Oktober 2024
Accepted: 19 Oktober 2024

Pelayanan publik merupakan hal yang vital bagi masyarakat. E-Government telah menjadi solusi digital yang penting bagi layanan pemerintah, memungkinkan penyampaian informasi yang efisien kepada masyarakat dan meningkatkan transparansi dalam proses hukum. Di bidang penegakan hukum, E-Tilang dapat menjadi sistem elektronik inovatif yang membantu kepolisian dalam mengelola dan mengkoordinasikan proses pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas dari peluang dan tantangan dalam menerapkan E-Tilang di masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan sumber dari penulisan ini menggunakan teknik kepustakaan atau library research. Dari hasil penelitian, diketahui E-Tilang menjadi peluang edukasi yang efektif, memberikan informasi tentang hukum dan konsekuensinya, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap hukum. Efektivitas E-Tilang bergantung pada optimalisasi pengelolaan sumber daya manusia, pembagian informasi, mekanisme layanan aplikasi, dan alokasi sumber daya. Hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah. Banyak masyarakat yang belum familiar dengan teknologi sehingga menyebabkan kesulitan dalam menggunakan aplikasi E-Tilang. Implementasi E-Tilang menjadi hambatan bagi petugas karena tidak terbiasa dengan teknologi sehingga meningkatkan beban pekerjaan secara administratif.

Kata Kunci:

Pelayanan Publik, E-Government, E-Tilang

(*) Corresponding Author: marcella.anindya@ui.ac.id

How to Cite: Parameswari, M. (2024). Analisis Peluang Dan Tantangan Kebijakan E-Tilang Sebagai Wujud E-Government Yang Efektif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(19), 533-544. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14271242>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang pesat telah menjadi ciri khas abad ke-21 ini. Hal ini ditandai dengan fenomena revolusi digital melalui globalisasi yang mana telah memimpin transformasi mendasar dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Transformasi terjadi secara global dengan melibatkan perkembangan Ilmu Pengerahuan dan Teknologi (IPTEK) yang semakin inovatif secara meningkat dan menyeluruh. Dengan adanya dorongan dari perkembangan majunya IPTEK melalui globalisasi, batasan-batasan yang hadir dalam lingkup masyarakat dapat dihapuskan. Majunya IPTEK dapat membuka pintu guna meningkatkan kecepatan dalam mengakses suatu informasi melalui internet, melakukan transfer data yang lebih cepat, serta memanfaatkan kecerdasan buatan sebagai bentuk inovasi pengaplikasian yang canggih. Dengan kata lain, perubahan ini menjadi bentuk nyata dari hasil interaksi secara integrasi di kalangan masyarakat yang mana akan sejalan dengan adanya perubahan sosial juga.

Berdasarkan pendapat Augusto Conte yang diungkapkan melalui Suryono (2019), perubahan sosial akan melewati 3 tahap, yaitu tahap primitif, adanya

metafisik secara transisional, serta hadirnya positivis pada tahap rasional yang ditandai dengan sumber pengetahuan yang dipercaya oleh masyarakat sebagai data empiris. Dengan kata lain, masyarakat mulai mencari tahu solusi dari permasalahan yang hadir pada kehidupan sehari-harinya dalam masyarakat sehingga dapat berkembang lebih jauh lagi dan problematika yang ada dapat terselesaikan dan keluar dari keadaan tersebut. Informasi yang dengan mudah dapat diakses melalui internet sebagai hasil dari perkembangan IPTEK menjadi wawasan bagi masyarakat sebagai sumber dalam menghadapi tantangan secara global. Dengan kata lain, globalisasi menuntut masyarakat untuk memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas terhadap suatu informasi dan penguasaan teknologi tertentu.

Masyarakat yang menyeluruh semakin sadar terhadap permasalahan yang kemudian diidentifikasi. Tidak hanya berhenti pada tingkat kesadaran saja, akan tetapi mulai menghasilkan inovasi sebagai solusi untuk mengatasi tantangan tersebut. Inovasi dapat memanfaatkan sebuah teknologi yang dikembangkan secara inovatif melalui kemajuan IPTEK, model bisnis yang kreatif, atau solusi yang efektif sehingga berinisiatif untuk menghadirkan perubahan ke arah yang positif dalam masyarakat. Salah satu inisiatifnya yaitu menghasilkan inovasi dalam bidang pelayanan publik. Melalui perkembangan teknologi, pemerintah diharapkan dapat menyediakan pelayanan publik yang semakin efektif dengan kualitas yang meningkat, adil, transparan, dan adanya fasilitas yang memadai bagi masyarakat.

Pelayanan publik sendiri merupakan sebuah usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas. Pelayanan publik diselenggarakan oleh administratif yang berada dalam organisasi maupun institusi pemerintahan, seperti pegawai, petugas, maupun pejabat untuk melaksanakan serangkaian tindakan Dalam suatu negara. Pelayanan publik menjadi kriteria masyarakat dalam menilai dan melihat kegiatan dari pemerintah (Kurniawan, 2016). Kegiatan tersebut dilakukan guna kepentingan yang dapat menguntungkan masyarakat meskipun hasil produknya tidak dapat dilihat secara spesifik (Ratnawati, 2009). Melalui penerapan dari teknologi, maka aksesibilitas terhadap pelayanan publik dalam mendapatkan informasi maupun layanan pemerintah dapat dilakukan secara efisien dan efektif. Pemerintah juga dapat mendorong perubahan untuk merespon masyarakat sebagai perbaikan yang berkelanjutan guna meningkatkan pelayanan publik. Dengan itu, pelayanan publik menjadi fondasi untuk menciptakan rasa kepuasan dan kesejahteraan dalam masyarakat.

Realitanya, masih banyak keluhan yang disampaikan masyarakat yang jauh dari harapan sehingga menjadi sebuah tantangan bagi pemerintah. Keluhan tersebut dapat berupa lambatnya respon terhadap proses birokrasi sehingga membutuhkan waktu yang lama. Hal ini akan menghambat masyarakat untuk mendapatkan layanan publik secara efisien. Selain itu, sistem yang sangat kompleks dan informasi yang kurang transparan oleh pemerintah dalam mengambil sebuah kebijakan pelayanan publik yang mendorong tidak percayanya masyarakat. Masyarakat menilai pemerintah belum dapat memberikan kualitas dari pelayanan publik yang memuaskan, efektif, dan efisien. Dilansir melalui Ombudsman sebagai lembaga pengawasan Republik Indonesia, pada 2019 menyampaikan bahwa terdapat laporan yang dilakukan oleh masyarakat hingga 11.087 aduan (Fathony, *et all.*, 2021). Oleh karena itu, pemerintah perlu

memperhatikan kondisi yang menjadi permasalahan tersebut sehingga dapat memperbaiki kualitas dari pelayanan publik.

Dengan adanya tuntutan dari masyarakat, pemerintah berkomitmen untuk menciptakan sebuah solusi dengan memanfaatkan penggunaan teknologi. Pada era globalisasi saat ini yang ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, hal ini mendorong pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan mewujudkan sebuah inovasi *electrical government* atau disingkat sebagai *e-government*. Berdasarkan Kementerian Kominfo, *e-government* merupakan sebuah aplikasi yang berbasis digital dengan menerapkan teknologi yang mana pemerintah menggunakannya untuk melakukan penyebaran informasi ke masyarakat luas, mitra bisnis, badan usaha, pegawai, maupun lembaga yang lain yang dilakukan secara *online* (Simarmata, 2017). Melalui *e-government*, pengawasan, administrasi pemerintah, pengendalian dari sumber daya, pelayanan kepada masyarakat, dan lainnya dilakukan melalui sebuah sistem.

Penggunaan dari *e-government* menjadi transformasi sebagai kondisi yang serba digital sehingga pelayanan publik dapat diakses secara mudah maupun cepat yang disediakan oleh pemerintah. Selain itu, hal ini juga menjadi transformasi dalam birokrasi pemerintahan untuk mewujudkan sistem yang lebih transparan. Masyarakat juga dapat terbantu karena adanya kemudahan dalam tersedianya informasi dan data yang dapat diakses secara efektif dan efisien. Hal ini akan pun sejalan dengan mewujudkan *good governance* atau pemerintahan yang baik (Kesumadewi, 2019). Pelayanan publik pun juga dapat diberikan kepada masyarakat secara optimal sehingga permasalahan seperti birokrasi yang rumit, lambat, serta kaku dapat terselesaikan dengan bantuan inovasi dari teknologi. Salah satu permasalahan yang hadir dalam masyarakat yaitu maraknya pelanggaran dalam lalu lintas.

Sebagai negara hukum, pemerintah mengeluarkan solusi baru yang inovatif untuk mengatur gerak masyarakat dalam berkendara sesuai dengan peraturan lalu lintas yang berlaku. Hal ini dilihat melalui E-Tilang. E-Tilang menyederhanakan proses penegakan hukum dengan menggantikan beberapa langkah fisik dengan proses daring. Mulai dari pencatatan pelanggaran hingga pembayaran denda, semuanya dapat dilakukan secara elektronik yang mana meminimalkan birokrasi yang seringkali menjadi hambatan dalam pelayanan publik. Sebelum adanya e-tilang, birokrasi dalam surat bukti tilang diproses melalui cara yang manual dalam bentuk kertas maupun catatan surat tilang.

Dengan adanya E-Tilang, transparansi dalam proses penegakan hukum dapat ditingkatkan. Masyarakat dapat mengakses riwayat pelanggaran, besaran denda, dan langkah-langkah penegakan hukum yang diambil. Hal ini menciptakan tingkat akuntabilitas yang lebih tinggi bagi pihak penegak hukum. Akses tersebut menggantikan cara manual yang bertransformasi menjadi digital, dimana para pelanggar lalu lintas dapat mengakses melalui sebuah aplikasi yang sudah dicatat oleh kepolisian (Setiyanto, *et. all.*, 2017). E-Tilang memanfaatkan teknologi informasi untuk mencapai efisiensi dalam penegakan hukum. Dengan itu, masyarakat semakin dimudahkan sehingga tidak perlu lagi mendatangi kejaksaan atau instansi terkait.

E-Tilang adalah inovasi pelayanan publik yang berpotensi memberikan dampak positif bagi masyarakat Indonesia. Dengan menggabungkan efisiensi, keterbukaan, dan pemanfaatan menggunakan teknologi, solusi ini dapat dijadikan

terobosan ke arah yang lebih baik dalam penegakan hukum lalu lintas. Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan yang sudah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana peluang dan tantangan dalam menerapkan kebijakan E-tilang di masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik (Erlianti, 2019) merupakan konsep yang mengacu kepada UU yang sudah diatur dalam No. 25 Tahun 2009 yang dimuat dalam Pasal 1(1) yang dimana menyatakan sebagai suatu rangkaian yang dilakukan bagi setiap warga negara yang berlandaskan peraturan perundang-undangan yang sudah berlaku terhadap administratif yang diselenggarakan dan disediakan oleh penyelenggara publik. Kegiatan ini dijalankan sebagai pemenuhan terhadap harapan, keinginan, serta kebutuhan masyarakat (Kathrina dan Jaweng, 2020). Artinya, pemerintah menyediakan pelayanan kepada warga negara, yang nantinya akan menguntungkan dan mempermudah masyarakat sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan guna mencapai suatu tujuan tertentu. Oleh karena itu, sangatlah penting bagi pemerintah untuk mewujudkan peningkatan kualitas terhadap pelayanan publik. Dengan itu, kepuasan, kesejahteraan, dan kepentingan masyarakat dapat tercapai.

Berdasarkan jenisnya, pelayanan publik yang diwujudkan oleh penyelenggara terbagi menjadi 3 berdasarkan Keputusan Menteri Penyadagunaan Aparatur Negara dalam No. 63 pada 2003, yaitu

- 1) Pelayanan Barang Publik, yang mana pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik menghasilkan suatu barang dan sejenisnya yang berwujud yang nantinya dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Sumber pendanaan pelayanan seluruh atau sebagian berasal dari anggaran pendapatan negara, daerah, ataupun pelaku usaha dibawah pemerintahan. Salah satu contohnya yaitu menyediakan listrik, air bersih, jaringan terhadap telekomunikasi, dan lainnya.
- 2) Pelayanan Administratif, yang mana pemerintah menyediakan pelayanan yang berbentuk sebuah dokumen yang sifatnya resmi yang mana dibutuhkan oleh masyarakat. Dokumen tersebut berkaitan dengan status dalam kewarganegaraan, sertifikat terhadap kompetensi yang dimiliki, atau kepemilikan terhadap suatu barang dalam menjalankan kehidupan sebagai warga negara. Salah satu contoh dokumen tersebut yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM) Akte Kelahiran, Paspor, Akte Pernikahan, Akte Kematian, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan lainnya. Dokumen tersebut sudah diatur dalam peraturan yang telah ditetapkan dengan melibatkan jaminan terhadap perlindungan pribadi hingga harta benda yang dimiliki sebagai warga negara.
- 3) Pelayanan Jasa Publik, yang mana pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dibutuhkan dalam bentuk publik dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu contohnya yaitu terjaminnya ketersediaan pelayanan kesehatan, pendidikan, transportasi, dan lainnya.

Mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan tanggung jawab pemerintah. Oleh karena itu, penetapan terhadap standar dan peningkatan kualitas menjadi hal krusial yang perlu

dilakukan. Dengan adanya hal tersebut, maka standar yang jelas terhadap spesifikasi melayani publik dapat memastikan terjaminnya kepuasan masyarakat. Hal ini menjadi barometer keberhasilan dalam tujuan yang hendak dicapai dari pelayanan publik. Penyelenggara publik maka diharuskan dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan secara minimal sehingga pelayanan publik dapat diberikan lebih baik lagi. Berdasarkan Mahmudi (2010), standar terhadap menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dicapai yaitu; 1) Prosedur pelayanan yang berisi ketetapan terhadap prosedur yang ditujukan untuk penerima dan pemberi layanan; 2) Waktu yang berisi ketetapan terhadap lamanya penyelesaian pelayanan dari sejak diajukan hingga selesai; 3) Biaya yang berisi mengenai rincian tarif yang ditetapkan dalam biaya pelayanan; 4) Produk berisi mengenai hasil dari ketentuan pelayanan yang diterima; 5) Kompetensi petugas yang berisi mengenai standar dari petugas baik wawasan, keahlian, perilaku, maupun keterampilan dalam memberikan pelayanan, serta; 6) Sarana Prasarana yang berisi mengenai standar terhadap fasilitas untuk memadai pelayanan publik.

Konsep *E-Government* sebagai Pelayanan Publik

E-Government merupakan konsep yang diimplementasikan pemerintah dengan melalui perkembangan teknologi digital sehingga mempermudah penyampaian pelayanan kepada masyarakat yang bertransformasi menjadi lebih efektif dan efisien (Katharina dan Jaweng, 2020). Konsep ini berbasis online dengan memanfaatkan jaringan internet, telepon seluler, serta portal dalam website (Indrajit, 2017). Pemerintah kemudian mengelola agar pelayanan publik untuk menyebarluaskan informasi menjadi lebih transparan dari pemerintah ke pegawai, mitra bisnis, masyarakat, badan usaha, dan yang lainnya.

Sedangkan berdasarkan Rohman yang dimuat (Nainggolan dan Yuwono, 2019) mendefinisikan *E-Government* yang diimplementasikan di Indonesia sebagai wujud untuk memenuhi tuntutan masyarakat, dimana tuntutan tersebut mengharapkan pemerintah untuk mendengar aspirasi yang disampaikan. Setelahnya, masyarakat berharap agar pemerintah mampu memfasilitasi keluhan kemudian melibatkan masyarakat untuk berpartisipasi dengan masyarakat melakukan dialog publik sehingga penyusunan kebijakan dapat dilaksanakan secara bersama-sama. Perwujudan konsep ini dinilai menjadi solusi alternatif dengan memanfaatkan kemajuan teknologi serta informasi dalam lintas-sektor strategi terhadap peningkatan kinerja dari pemerintah untuk mampu melakukan pelayanan pada masyarakat.

Pengimplementasian *E-Government* (Hasibuan, 2007) berlandaskan pelayanan dalam informasi yang akan diberikan kepada instansi pemerintah yang sama (*Government to Government*) ataupun kepada pelaku bisnis (*Government to Business*) ataupun masyarakat (*Government to Citizen*) dimana bertujuan agar; 1) Dapat melakukan penyebaran informasi secara lengkap yang berkaitan dengan daerah maupun lembaga daerah/pemerintah agar perekonomian dan pembangunan ekonomi dapat maju sehingga kinerja dari pelayanan dalam prosesnya dapat meningkat menjadi lebih efektif dan produktif, serta; 2) Meningkatkan sumberdaya yang dapat digunakan secara optimal dan efisien, seperti tenaga, waktu, biaya, dan fasilitas yang tersedia.

Konsep *E-Tilang*

E-Tilang sudah diatur berdasarkan peraturan UU yang berlaku dalam Pasal 177 pada Ayat (2). Kemudian, untuk menjaga ketertiban dan menindak para

pelanggar lalu lintas, diatur dalam hukum berdasarkan UU Pasal 183 pada Ayat (1). *E-Tilang* didefinisikan sebagai aturan untuk menindak dan melakukan tilang yang dilakukan tidak lagi dengan manual. Dalam menerapkan sistem ini, polisi tak perlu lagi mengawasi ditempat jika ada yang melanggar, kemudian surat tilang pada bentuk fisik dengan mencatat data diri, jenis, serta jumlah dari sanksi pelanggaran yang sudah tidak lagi diberlakukan (Chaerani, 2021).

Konsep *E-Tilang* memanfaatkan digitalisasi dan teknologi yang maju yang diungkapkan oleh Prastica Wibowo dalam melakukan penilangan sehingga seluruh proses yang dilakukannya menjadi lebih efisien sehingga kepolisian pun ikut terbantu dalam melakukan administrasi (Rakhmadani, 2017). Dengan adanya sistem ini, maka masyarakat pun dapat mengetahui secara jelas dan cepat berapa biaya pelanggaran yang harus dikeluarkan. Para pelanggar pun dapat memilih bagaimana metode pembayaran ketika melanggar, apakah menggunakan aplikasi atau secara manual.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan kebijakan dari *E-Tilang* dengan menggunakan konsep *E-Government* serta peluang dan tantangan dalam menerapkan kebijakan E-Tilang tersebut. Metode penelitian kualitatif didasarkan pada pelayanan publik yang diimplementasikan oleh pemerintah untuk melakukan efisiensi program dan menciptakan kepuasan masyarakat.

Data penelitian diperoleh melalui tinjauan pustaka yang berfokus pada artikel, jurnal, dan literatur sebelumnya terkait penerapan kebijakan E-Tilang serta korelasinya dalam konsep *E-Government* yang diimplementasikan oleh pemerintah sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan pelanggaran lalu lintas yang terjadi di Indonesia. Tinjauan pustaka merupakan metodologi penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan dan merangkum penelitian sebelumnya serta menganalisis ringkasan ahli yang tertulis dalam teks (Snyder, 2019). Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh bukan melalui pengalaman langsung peneliti, melainkan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti lain. Sumber data sekunder berupa artikel, jurnal, berita, atau website relevan yang berkaitan dengan topik penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Implementasi dari *E-Government*: Peluang dan Tantangan

Untuk mewujudkan keberhasilan dari *E-Government*, pemerintah menggunakan perkembangan dari teknologi dan informasi yang telah maju. Dengan menerapkan *E-Government*, maka peluang yang dapat tercipta oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik yaitu adanya peningkatan terhadap efisiensi dan efektivitas dalam menyediakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Didasari dengan memanfaatkan teknologi, maka penerapan ini dilakukan secara *online*, yang mana dapat menghapus hambatan yang ada seperti waktu dan jarak. Artinya, aksesibilitas dalam mendapatkan pelayanan dapat dilakukan kapan saja selama waktu 24 jam sehingga proses pelayanan pun dapat dikatakan meningkat dan tepat pada waktunya. Selain itu, pelayanan dapat dilakukan dimana saja sehingga meminimalisir biaya operasional yang harus dikeluarkan oleh pemerintah. Hal ini dikarenakan *E-Government* diwujudkan melalui aplikasi atau

situs.

Pemerintah pun dapat meningkatkan keterlibatan dari masyarakat, dimana masyarakat dapat berpartisipasi menyampaikan aspirasi atau keluhan melalui kritik dan saran yang membangun terhadap program maupun kinerja dari pemerintah kedepannya melalui fasilitas dari aplikasi yang telah disediakan. Dengan itu, transparansi pun tercapai sehingga masyarakat dapat mengakses dengan mudah terhadap informasi yang disampaikan dari pemerintah. Dengan itu, pemerintah dengan masyarakat menciptakan adanya keterbukaan dalam informasi, seperti anggaran negara. Masyarakat pun dilibatkan sehingga dapat mengawasi dan mengontrol terhadap kegiatan atau program kerja pemerintah.

Akan tetapi, terdapat tantangan yang perlu dihadapi bagi pemerintah. Hal ini terkait adanya sumber daya terhadap manusia yang diperlukan, dimana keterampilan dan keahliannya belum memadai dalam penguasaan teknologi ini. Nyatanya, petugas aparat pemerintah belum memiliki keahlian secara optimal untuk mengembangkan teknologi yang digunakan sehingga penerapan kebijakan ini terhambat. Hal ini pun menyebabkan hadirnya kesenjangan teknologi karena masyarakat pun masih gagap terhadap teknologi, dimana penyebaran perkembangan terhadap infrastruktur dari teknologi di berbagai daerah. Masyarakat yang berada di pelosok pun tidak dapat menerapkan teknologi tersebut sehingga kurangnya informasi maupun pengetahuan terhadap kegunaan dari *E-Government*. Pemerintah perlu melakukan pengoptimalan pembangunan terhadap infrastruktur yang memakan biaya yang besar.

E-Tilang sebagai Wujud Pengimplementasian *E-Government* yang Efektif

Untuk menindak para pelaku yang melanggar lalu lintas, maka pihak Kepolisian Satuan dari bidang Lalu Lintas menciptakan terobosan guna membina dan mencegah ancaman yang hadir terhadap ketidaknyamanan dan keselamatan masyarakat ketika berkendara. Kebijakan ini diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 80 yang menindak pelanggaran sesuai yuridis pada Pasal 1 Ayat (2) pada 2012, dimana berbunyi secara singkat bahwa setiap pelaku yang melanggar lalu lintas maupun angkutan jalan ditindak yang dilakukan oleh para penyidik dari instansi Kepolisian RI ataupun Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di bidang Lalu lintas dan Angkutan Jalan. Kemudian, para penyidik menyertakan bukti dari pelanggaran yang dilakukan sebagai hukuman atau disingkat sebagai tilang. Bukti tersebut kemudian dicatat dalam bentuk fisik secara manual yang berupa; 1) Surat Panggilan ke instansi kejaksaan/Pengadilan Negeri; 2) Surat Pengantar dalam melakukan pembayaran denda melalui Bank atau Panitera, serta; 3) Surat Penyitaan terhadap barang bukti identitas diri, seperti STNK, SIM, atau surat berkendara.

Dengan perkembangan zaman dan majunya teknologi, maka diterapkan inovasi Tilang Elektronik yang disingkat sebagai E-Tilang. Inovasi E-Tilang merupakan wujud dari digitalisasi yang memanfaatkan perkembangan dari teknologi. Dengan adanya E-Tilang, maka pihak kepolisian dapat memberikan pelayanan publik yang lebih transparan, efektif, akuntabel, dan efisien kepada masyarakat. Peran dari masyarakat pun dapat dilibatkan terhadap penegakan dalam hukuman pelanggaran. Di lain sisi, E-Tilang membantu aparat kepolisian untuk mempermudah dalam menindak dan melakukan manajemen terhadap pelanggar. Sistem ini memudahkan proses pembayaran terhadap denda yang dilanggar yang dapat dibayarkan melalui Bank. Pelanggar mendapatkan

pemberitahuan dari denda yang harus dibayarkan tersebut, kemudian melakukan sidang di pengadilan untuk ditetapkan vonis nominal terhadap denda. Kemudian, dapat ditunjukkan kepada petugas apabila denda tersebut sudah dilunasi. Barang sitaan yang diambil pun dapat dikembalikan kembali sehingga pelanggar. Dengan adanya E-Tilang, maka kepercayaan masyarakat dapat meningkat juga.

E-Tilang sendiri merupakan aplikasi yang dibuat melalui koordinasi yang terintegrasi dari Korps Lalu Lintas (Korlantas) Kepolisian, Kejaksaan Agung, Mahkamah Agung, dan Bank Rakyat Indonesia. Aplikasi ini diimplementasikan pada 2016, tepatnya bulan November yang terdapat kolom dengan jumlah 26, dimana pengisiannya dilakukan oleh kewenangan dari instansi, kemudian datanya diproses secara *online*. Masyarakat yang terkena pelanggaran juga dimudahkan untuk membayarkan denda yang dikenai tersebut, dimana data dari jumlah nominal dapat diakses secara transparan. Hal ini pun meminimalisir terhadap potensi pemungutan liar yang dilakukan oleh oknum atau calo kepolisian sehingga penanganan terhadap tilang dapat dilakukan secara optimal dan efektif.

Dalam aplikasi E-Tilang, seluruh data pribadi individu diinput ke dalam server data di *Box Office, Network, dan Application* dimana secara menyeluruh terjadi integrasi dari *stakeholder* yang menjadi wewenang penindak pelanggaran. Kemudian, sistem dari aplikasi ini terdiri dari identitas pengendara (*safety driving center*) serta identitas dari data kendaraan (*electronic registration and identification*). Sistem ini kemudian mulai diterapkan ke Polda secara menyeluruh pada 2017 dengan jumlah 33 Polda. Penerapan sistem kebijakan E-Tilang memperhatikan 3 hal, yaitu; 1) Mengadili yang diselenggarakan secara sederhana, cepat, serta dengan biaya yang efisien sehingga memperluas akses masyarakat dalam mendapatkan keadilan; 2) Mengadili yang dilakukan oleh instansi kejaksaan yang diberikan amanah sesuai UU yang berlaku dalam melanggar lalu lintas, serta; 3) Melakukan penyesuaian terkait tindakan pelanggaran terhadap lalu lintas secara optimal sehingga pelayanan publik yang didapatkan masyarakat dapat dilaksanakan secara optimal.

Dalam menyebarluaskan informasi terkait sistem E-Tilang, dilakukan oleh 2 sasaran yang berasal dari internal (implementator dari dalam organisasi dalam menerapkan kebijakan E-Tilang) serta eksternal (disalurkan dari luar organisasi yang dilakukan masyarakat yang menggunakan jalan secara luas). Pada internal, sosialisasi pengimplementasian E-Tilang dilakukan melalui sosialisasi penyebaran informasi yang disampaikan oleh instansi resmi yang membuat kebijakan. Informasi tersebut memuat petunjuk maupun arahan yang berasal dari Korlantas Polri. Kemudian, diadakan pula pelatihan terhadap praktik dan informasi dari penerapan E-Tilang bersama Bank BRI secara langsung dan bersama-sama. Di lain sisi, pada segi eksternal dilakukannya sosialisasi terkait kebijakan yang diterapkan E-Tilang kepada masyarakat luas secara langsung di lapangan.

Peluang dan Tantangan Kebijakan E-Tilang

Implementasi E-Tilang dapat meningkatkan efisiensi dalam penanganan pelanggaran lalu lintas. Proses penindakan yang lebih cepat dan otomatis dapat mengurangi beban kerja petugas dan mempercepat penyelesaian kasus. Kemudian, terciptanya akuntabilitas. E-Tilang menciptakan tingkat transparansi yang lebih tinggi dalam penanganan pelanggaran. Masyarakat dapat melihat secara langsung rekam jejak pelanggaran mereka dan memastikan bahwa penegakan hukum bersifat adil dan akuntabel. E-Tilang dapat menjadi alat

pendidikan efektif bagi masyarakat. Dengan menyajikan informasi tentang pelanggaran dan konsekuensinya, kebijakan ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap aturan lalu lintas. Kebijakan ini memanfaatkan kemajuan teknologi untuk mencapai tujuan penegakan hukum. Pemanfaatan kamera CCTV, pengenalan pelat nomor otomatis, dan sistem pembayaran online merupakan contoh penerapan teknologi dalam E-Tilang.

Dalam mewujudkan efektivitas dari sistem E-Tilang, diperlukan pengoptimalan dari aspek sumber daya manusia, sosialisasi informasi dari sistem ini, bagaimana mekanisme dalam menggunakan pelayanan aplikasi, serta bagaimana sarana prasana yang tersedia. Hal ini lah yang menjadi tantangan bagi pemerintah untuk mengimplementasikan E-Tilang. Dalam sumber daya manusia pada sisi masyarakat, sebagian masyarakat mungkin belum familiar dengan teknologi sehingga menyulitkan untuk memahami prosedur penggunaan E-Tilang. Hal ini disebabkan karena masyarakat, terutama di daerah pedesaan atau daerah terpencil, menghadapi keterbatasan akses terhadap perangkat teknologi atau jaringan internet sehingga minimnya sosialisasi terhadap sistem E-Tilang. Masyarakat tidak sepenuhnya memahami cara menggunakan aplikasi E-Tilang, termasuk proses pelaporan pelanggaran dan pembayaran denda. Kemudian, masyarakat di daerah tersebut pun belum sepenuhnya memiliki rekening sebagai fasilitas dalam membayar denda tilang. Dengan kata lain, masyarakat tidak memiliki akses atau kemampuan finansial untuk membayar denda secara online, terutama jika sistem pembayaran memerlukan metode digital yang membutuhkan biaya tambahan. Dengan kondisi tersebut dapat menyulitkan masyarakat untuk menggunakan sistem E-Tilang secara efektif. Kesulitan dalam penggunaan aplikasi pun dapat mengurangi partisipasi masyarakat dan efektivitas penegakan hukum.

Dari sisi petugas, hambatan dalam implementasi E-Tilang dapat menambah beban kerja petugas, terutama dalam hal administrasi dan pemeliharaan perangkat teknologi. Hal ini dapat terjadi karena para petugas tidak terbiasa dengan teknologi atau sistem baru mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakan dan mengoperasikan perangkat E-Tilang. Petugas menghadapi ketidakpastian hukum terkait prosedur E-Tilang, terutama aturan dan regulasi yang mendukung kebijakan ini belum cukup jelas dan lengkap. Dengan adanya pelaporan dan penanganan denda yang dilakukan secara elektronik, petugas pun mengalami peningkatan beban pekerjaan secara administratif terkait dengan verifikasi data, pemrosesan pembayaran, dan pelaporan.

KESIMPULAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang vital bagi masyarakat sehingga memerlukan dukungan administratif dari lembaga pemerintah seperti pemerintah. Hal ini merupakan elemen penting dalam menjamin kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Di era globalisasi, e-Government telah menjadi solusi digital pelayanan pemerintahan sehingga memungkinkan penyampaian informasi kepada masyarakat secara efisien dan efisien. E-Government juga meningkatkan transparansi dalam proses hukum, mengurangi kebutuhan akan proses manual dan mendorong transparansi dalam sistem hukum. Dalam bidang penegakan hukum, e-Government menawarkan solusi inovatif untuk mengelola pelayanan publik secara efektif. Hal ini menggabungkan berbagai proses fisik

dengan proses digital, sehingga mengurangi waktu dan upaya yang diperlukan untuk penegakan hukum.

Dengan memanfaatkan efisiensi, kreativitas, dan penggunaan teknologi, solusi E-Tilang dapat memberikan hasil yang lebih baik di bidang hukum. E-Tilang merupakan sistem elektronik inovatif yang membantu aparat kepolisian dalam mengatur dan mengelola proses pelayanan publik. Sistem E-Tilang terintegrasi dengan Korps Lalu Lintas (Korlantas) Kepolisian, Kejaksaan Agung, Mahkamah Agung, dan Bank Rakyat Indonesia. Sistem ini diterapkan pada tahun 2016 dan terus disempurnakan sejak diterapkan pada tahun 2017. Penyelenggaraan E-Tilang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berdaya guna, efisien, dan hemat biaya kepada masyarakat, menjamin termanfaatkannya pelayanan publik dengan baik, dan menjamin kelancaran fungsi sistem E-Tilang. Sistem ini juga mencakup dua aspek internal dan eksternal: implementasi internal dan implementasi eksternal. E-Tilang dapat menjadi alat pendidikan yang efektif, memberikan informasi tentang hukum dan konsekuensinya, meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap hukum setempat.

Efektivitas sistem E-Tilang bergantung pada optimalisasi sumber daya manusia, pembagian informasi, mekanisme layanan aplikasi, dan ketersediaan sumber daya. Hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah untuk menerapkan E-Tilang. Banyak masyarakat yang mungkin belum familiar dengan teknologi sehingga menyebabkan kesulitan dalam menggunakan aplikasi E-Tilang. Selain itu, mereka mungkin kekurangan akses terhadap layanan digital dan sumber daya keuangan untuk transaksi online. Penerapan E-Tilang dapat meningkatkan manajemen administratif dan teknologi, karena masyarakat mungkin belum terbiasa dengan teknologi dan peraturan baru. Selain itu, verifikasi data elektronik dan pengumpulan pajak dapat meningkatkan pekerjaan administrasi administratif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, M., Prasetya, K., Alex Sander, J. V., Khotimah, K., & Ardhana, R. (2020, February). Tingkat Kesadaran Masyarakat Terhadap Penerapan Sistem E-Tilang Kota Surabaya. *t Journal of Public Management*, 1-15.
- Chaerani, N. N. (2021, October). Penerapan Aplikasi E-Tilang dalam Penyelesaian Perkara Lalu Lintas Jalan. *Amsir Law Journal*, 3(1), 20-29.
- Erlianti, D. (2019, March). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9-18.
- Fathony, M. R., Muradi, & Sagita, N. I. (2021, November). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Aksi Reformasi Government Dalam Demokras*, 9(2), 118-130.
- Hasibuan, Z. A. (2007, April). Langkah-Langkah Strategis Dan Taktis Pengembangan E-Government Untuk Pemda. *Jurnal Sistem Informasi MTI UI*, 3(1), 66-70.
- Indrajit, R. E. (2017). Electronic Government in Action: Strategi Impementasi di Berbagai Negara. *Aptikom*, 1(4).
- Indriani, F. N., Damayanti, A. N., Wulandari, F. A., Furqona, F. N., & K, A. S. (2021, May). Kualitas Pelayanan Publik Pada Layanan E-Tilang Surabaya. *Jurnal Aplikasi Administrasi*, 24(1), 9-22.

- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kesumadewi, A. K. (2019, June). PENERAPAN E-GOVERNMENT DI INDONESIA SEBAGAI UPAYA PEMBERANTASAN KORUPSI. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(1), 101-116.
- Kurniawan, R. C. (2016). INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH. *Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569-586. <https://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat/article/view/794>
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (2nd ed.). Yogyakarta: UPP STIM. YKPN.
- Nainggolan, R. D. N. (2019). Inovasi Pemerintah Daerah dalam Sistem Perencanaan Berbasis Teknologi Informasi (SIMPERDA) untuk mewujudkan Good Governance di Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(2), 31-40.
- Pemerintah Kota Palembang. (2023). Kajian Pengembangan Sistem Smart Governance Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Masyarakat. *Laporan Akhir Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan*, 1-159. https://asik.palembang.go.id/uploads/laporan_akhir_smart_governance_9079a27314.pdf
- Rakhmadani, S. (2017). Analisis Penerapan E-Tilang Dalam Mewujudkan Good Governance Di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan PKM Sosial, Ekonomi dan Humaniora*, 7(3), 663-671.
- Ramadhan, M. R. (2020). Analisis Yuridis Mekanisme Pelaksanaan E Tilang Dalam Penanganan Pelanggaran Lalu Lintas (Studi Di Satlantas Polrestabes Medan). *SI Thesis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. <http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/5298/M.%20RIK%20RAMADHAN%201720010052.pdf;jsessionid=EC1BB99E3F017AFC3DCD1B3D5980809D?sequence=1>
- Ratnawati, S. (2009). Model Pengembangan Sistem Pelayanan Dengan Menggunakan Citizen's Charter Untuk Meningkatkan Pelayanan Yang Berbasis Masyarakat. *Jurnal Litbang Kebijakan*, 4(1), 1-13.
- Riska, M. (2019). Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem E-Tilang Pada Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa*, 6(2), 1-13.
- Setiyanto, G., & Wahyuningsih, E. (2017). Efektivitas Penerapan Sanksi Denda ETilang Bagi Pelanggar Lalu Lintas Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Studi Di Polres Rembang. *Jurnal Hukum Khaira Ummah*, 12(4), 754-766.
- Simarmata, M. H. (2017). Peranan e-Government dan Media Sosial untuk Mewujudkan Budaya Transparansi dan Pemberantasan Korups. *INTEGRITAS*, 3(2), 203-229.
- Suryono, A. (2019). *Teori dan Strategi Perubahan Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tambun, A. P., Damayanti, N., Sari, K. Y., & Darmawan, I. (2023, August). Pengaruh Perkembangan Teknologi Sebagai Bentuk Perubahan Sosial dalam Pelayanan Data Kependudukan (E-Ktp) di Indonesia Upaya

Penerapan Prinsip Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial, Pendidikan Dan Humaniora*, 2(2), 203-218.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (n.d.).

Wakhyudi, E. (2023). Efisiensi Pelaksanaan Electronic Traffic Law Enforcement Sebagai Wujud Perkembangan Hukum (Studi Penelitian di Satuan Lalu Lintas Polres Jepara). *S1 Thesis Universitas Islam Sultan Agung*.