

EFEKTIVITAS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI SISTEM E-TILANG PADA SATUAN POLISI LALU LINTAS (SATLANTAS) POLRESTA PEKANBARU

Oleh : Mutia Riska

Mutiaaris@gmail.com

Pembimbing : Hasim As'ari

Jurusan Ilmu Administrasi - Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR.Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax 0761-63272

Abstract

At present, public demand requires the government to renew the public service, which is a technology-based service (E-Government). The development of E-Government in various areas is marked by the availability of applications and information systems that support the execution of office tasks, one of which is being implemented at Pekanbaru Traffic Police Agency aimed at developing E-Government through the E-Tilang system. The problems raised by the researchers in this study were regarding the E-Tilang System Implementation Effectiveness and factors that hinder the effectiveness of E-Tilang System implementation. This research method is a qualitative method with a case study approach. The concept of theory used is the theory of effectiveness with several indicators, namely the achievement of objectives, the ability to perform tasks, and the appropriateness of input and output. In this study the author will analyze the problem through data obtained from interviews, observations and documentation. The results show that the use of E-Traffic is not yet effective. It is evident from the public that they are not fully aware of the e-ticket system, the lack of information from officials about the E-Tilang system, and the extortion that officials still face during traffic violations. In an E-Tilang application, the author noted several factors that impede, from an officer, a frequent network interruption that prevents the sending of tilang fines and Briva numbers to violators. Whereas the offenders lack the socialization associated with the E-Tilang system from officials to offenders so that the public is still confused by the mechanism of the E-Tilang System, as well as the poor conduct of the executor found in the levy found by the executor to the infringer causing the implementation of the E - Tilang system effective again.

Keywords: Effectiveness, E-Government, E-Tilang System

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pada alinea ke-4 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik. Negara wajib melayani setiap warganegara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Seiring dengan arus globalisasi yang membawa perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi, membuat perkembangan kebutuhan masyarakat semakin berkembang pula. Masyarakat tentu saja menginginkan pelayanan yang lebih cepat, tepat dan transparan.

Dengan adanya pelayanan publik yang efektif maka akan mengurangi biaya operasional pemerintah. Untuk menciptakan layanan publik yang berkualitas dengan biaya rendah, maka pemerintah Indonesia telah mengeluarkan kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-Government melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government Indonesia yaitu, pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang dapat meningkatkan efisiensi & efektifitas serta penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Manfaat teknologi sudah merambah ke berbagai bidang, dan juga mengubah bentuk interaksi sosial terhadap manusia. Perkembangan teknologi internet merubah cara berkomunikasi manusia, mulai dari adanya sosial media, jual beli secara elektronik dan juga membantu manusia dalam Pelayanan Administrasi.

Penerapan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam pelayanan administrasi di gunakan oleh salah satu lembaga negara yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam konteks Administrasi Publik yang memiliki fungsi

pemerintahan di bidang pelayanan masyarakat. Kemajuan Teknologi Informasi yang dimanfaatkan oleh Kepolisian bertujuan untuk mewujudkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Disatu sisi dalam mewujudkan pemerintahan berbasis elektronik diharapkan bisa lebih menghasilkan pelayanan publik yang adil, transparan, efektif, dan manfaatnya dirasakan oleh semua masyarakat tanpa terkecuali. Karena latar belakang inilah Kepolisian Negara Republik Indonesia berusaha untuk mengembangkan layanan publik berbasis teknologi melalui pelayanan tilang elektronik (E-Tilang). Tilang elektronik yang biasa disebut E-Tilang ini adalah digitalisasi proses tilang, dengan memanfaatkan teknologi diharapkan seluruh proses tilang akan lebih efektif dan juga membantu pihak kepolisian dalam manajemen administrasi.

Menurut Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 272 menyebutkan bahwa untuk mendukung kegiatan penindakan pelanggaran di bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dapat digunakan peralatan elektronik. Hasil penggunaan peralatan elektronik ini dapat digunakan sebagai alat bukti di pengadilan. Yang dimaksud dengan “peralatan elektronik” adalah alat perekam kejadian untuk menyimpan informasi. Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi kini tilang telah menggunakan sistem elektronik yang lebih dikenal dengan sistem E-Tilang. E-Tilang yang merupakan digitalisasi proses tilang, dengan memanfaatkan teknologi diharapkan seluruh proses pelayanan tilang akan menjadi lebih efektif dan transparan. Sehingga penindakan pelanggaran lalu lintas dan angkutan jalan yang didasarkan atas hasil rekaman peralatan elektronik, petugas kepolisian negara republik indonesia atau penyidik pegawai negeri sipil di bidang lalu lintas dan angkutan jalan dapat menerbitkan surat Tindakan langsung (Tilang).

Jika dulu pelanggar yang ditilang kepolisian diwajibkan untuk datang ke pengadilan negeri untuk mengikuti sidang dan membayar denda yang telah diputuskan oleh pihak pengadilan. Sehingga banyak dari masyarakat yang malas untuk menunggu jadwal sidang tilang yang biasanya cukup lama ditentukan. Bahkan sampai berbulan-bulan lamanya, dan kebanyakan dari para pelanggar memilih untuk membayar ditempat, meskipun hal tersebut termasuk dalam kategori pungutan liar.

Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 12 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penyelesaian Pelanggaran Lalu Lintas, pelanggar tidak perlu lagi hadir dalam persidangan. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 4 yaitu : Perkara pelanggaran lalu lintas yang diputuskan oleh Pengadilan dapat dilakukan tanpa hadirnya pelanggar. Secara teknis pelaksanaan sistem E-Tilang ini yakni sanksi dendanya dibayarkan melalui bank. Namun, secara tata cara dan tujuannya jelas berbeda. Peraturan Mahkamah Agung perkara tilang ini merupakan upaya mempercepat dan mempermudah penyelesaian perkara tilang melalui acara pemeriksaan cepat di Pengadilan Negeri. Artinya, bagi pengendara yang melakukan pelanggaran lalu lintas haruslah diselesaikan melalui putusan pengadilan. Sedangkan E-Tilang Polri, selain upaya mencegah anggotanya melakukan pungutan liar, juga bagian dari kemudahan bagi pengendara yang melakukan pelanggaran lalu lintas dalam membayarkan denda secara langsung di tempat tanpa melalui mekanisme badan peradilan. Untuk dapat melihat informasi mengenai denda tilang masyarakat kota pekanbaru dapat mengakses dan membuka website sipp.pn-pekanbaru.go.id. Satlantas Polresta Pekanbaru mensosialisasikan secara langsung kepada masyarakat yang terkena tilang tentang mekanisme sistem tilang baru yang disebut sistem E-Tilang. Setiap pengendara kendaraan wajib menjaga ketertiban dan mematuhi rambu-

rambu berlalu lintas. Hal ini bertujuan untuk menjamin keselamatan si pengemudi kendaraan bermotor sendiri. Namun, faktanya masih banyak ditemukan para pengemudi kendaraan bermotor yang tidak mematuhi aturan-aturan yang berlaku di jalan raya. Banyak dari para pengendara yang masih mengabaikan faktor keamanan dan kenyamanan dalam berkendara. Pelanggaran-pelanggaran seperti tidak memiliki kelengkapan SIM dan STNK, tidak menghidupkan lampu utama serta menggunakan handphone saat berkendara merupakan jenis pelanggaran yang sering di lakukan.

Tabel.1
Data Penindakan Pelanggaran dengan Tilang manual dan E-Tilang 2017-2018

No.	Tahun	Jumlah Pelanggaran	Tilang Manual	Presentase (%)	E-Tilang	Persentase (%)
1	2017	38.470	11.789	31	26.681	69
2	2018	29.186	7.539	26	21.647	74

Sumber : Satlantas Polresta Pekanbaru, 2018.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas di ketahui bahwa sejak diterapkan E-Tilang selama dua tahun terakhir di Kota Pekanbaru jumlah pelanggaran yang di tindak dengan Tilang manual (konvensional) pada dua tahun terakhir yakni sebanyak 31% pelanggar pada tahun 2017 dan 26% pelanggar pada tahun 2018. Adapun dengan E-Tilang sebanyak 69% pelanggar pada tahun 2017 dan 74% pelanggar pada tahun 2018, hal ini menunjukkan bahwa dalam penerapannya E-Tilang ternyata masih memiliki berbagai kendala sehingga dalam pengambilan tindakan langsung polisi masih harus menggunakan Tilang manual.

Selain itu dalam penerapan E-Tilang di kota Pekanbaru penulis juga menemukan beberapa fenomena, berikut fenomena terkait E-Tilang yang peneliti temukan yaitu :Pertama, Masih adanya warga Pekanbaru yang datang ke Pengadilan Negri Pekanbaru untuk mencari informasi jadwal sidang tilang (<http://RiauOnline.co.id>). Kedua, keluhan masyarakat akan lamanya pengiriman notifikasi SMS E-Tilang yang harusnya

diterima pelanggar saat proses penindakan menggunakan E-Tilang (<http://Tribunnews.com>)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan serta fenomena-fenomena yang telah diuraikan dalam latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem E-Tilang pada Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pekanbaru ?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat dalam Penerapan E-Government melalui Sistem E-Tilang pada Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem E-Tilang pada Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat Penerapan E-Government Melalui Sistem E-Tilang pada Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberikan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan khususnya Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pekanbaru dalam meningkatkan Efektivitas Penerapan *E-Government* Melalui Sistem E-Tilang.

b. Manfaat Akademis

Diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi

akademis / pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai Efektivitas Penerapan *E-Government* Melalui Sistem E-Tilang pada Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pekanbaru.

2.1 KONSEP TEORI

2.1.1 Efektivitas

Dalam Setiyanto et al, (2017) efektivitas dapat dikatakan sebagai sebuah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan, dimana jika tujuan tersebut telah dicapai, maka dapat dikatakan efektif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas menunjukkan kemampuan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sesuai standar yang berlaku.

Menurut Kurniawan dalam Novianti (2018) mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Sedangkan menurut Beni (2016) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan. Demikian

2.1.2 E-Government

Dalam Nainggolan (2017) *E-Government* merupakan singkatan dari *Electronic Government*. *E-Government* adalah salah satu bentuk dan model system pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, dimana semua pekerjaan administrasi pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian

sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam suatu sistem.

Menurut **Rohman** dalam **Nainggolan & Yuwono (2019)** E-Government dilaksanakan di Indonesia Alasan salah satunya adalah karena adanya tuntutan, yaitu keinginan masyarakat agar aspirasi mereka didengar, sehingga pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara. Penerapan E-Government dianggap sebagai solusi lintas-sektor sehingga mengandalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah strategi meningkatkan kinerja pemerintah daerah dalam melayani masyarakat.

2.1.3 E-Tilang

Dalam **Setiyanto et al. (2017)** E-Tilang / Tilang elektronik yang biasa disebut E-Tilang ini adalah digitalisasi proses tilang, dengan memanfaatkan teknologi diharapkan seluruh proses tilang akan lebih efisien dan juga efektif juga membantu pihak kepolisian dalam manajemen administrasi. E-Tilang ini merupakan aplikasi yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat dimana bisa tahu biaya yang harus dibayar secara langsung. Setelah tercatat di aplikasi, pelanggar bisa memilih pakai E-Tilang di aplikasi atau manual. Aplikasi dikategorikan kedalam dua user, yang pertama yaitu pihak kepolisian dan yang kedua adalah pihak kejaksaan. Pada sisi kepolisian, sistem akan berjalan pada komputer tablet dengan sistem operasi Android sedangkan pada pihak kejaksaan sistem akan berjalan dalam bentuk website, sebagai eksekutor seperti proses sidang manual. Aplikasi E-Tilang tidak menerapkan fungsi sebagai pengantar untuk membayar denda ke Bank / Panitera karena mekanisme melibatkan form atau kertas tilang, pada E-Tilang form atau kertas bukti pelanggar tidak digunakan, aplikasi ini hanya mengirim reminder

berupa ID Tilang yang menyimpan seluruh data atau catatan Polisi mengenai kronologis tilang yang akan diberikan kepada pengadilan atau kejaksaan yang memiliki website dengan integrasi database yang sama.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian mencakup membuat pertanyaan penelitian dan prosedur yang masih bersifat sementara, mengumpulkan data pada setting partisipan, analisis data secara induktif, membangun data yang parsial ke dalam tema, dan selanjutnya memberikan interpretasi terhadap makna suatu data.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pekanbaru. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini yaitu karena kota Pekanbaru merupakan ibu kota Provinsi Riau yang memiliki jumlah penduduk terbanyak diantara kabupaten-kabupaten lain yang ada di Provinsi Riau. Selain itu Satlantas Polresta Pekanbaru juga termasuk Lembaga Kepolisian yang menjalankan sistem E-Tilang sebagai program Kapolri yang bertujuan untuk menuju polisi yang profesional, modern dan dapat dipercaya.

3.3 Informan Penelitian

Subjek penelitian merupakan informan yang memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian di Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pekanbaru. Adapun informan dalam penelitian ini adalah:

1. Penanggung jawab Bagian Urusan Tilang
2. Staff Pengatur
3. Petugas Polantas
4. Masyarakat yang di tilang (secara isidental sampling).

3.4 Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data secara langsung yang diperoleh peneliti melalui wawancara dan observasi terhadap informan yang berkaitan dengan penelitian yaitu Efektivitas Penerapan *E-Government* melalui sistem E-Tilang pada Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pekanbaru. Adapun data primer peneliti peroleh dari informan yang peneliti wawancara secara langsung. Data lain juga peneliti peroleh dari observasi terhadap objek penelitian. Data yang peneliti peroleh kemudian dipahami, diteliti dan diolah kembali oleh peneliti sehingga menjadi data yang dapat lebih mudah dipahami oleh pembaca.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dalam bentuk yang sudah jadi berbentuk naskah tertulis atau dokumen, buku-buku, hasil laporan dan penelitian terdahulu (jurnal). Dan data lainnya yang berkaitan dengan Efektivitas Penerapan *E-Government* melalui Sistem E-Tilang Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pekanbaru, yang berupa:

1. Profil Kota Pekanbaru
2. Profil Polresta Pekanbaru
3. Informasi tentang E-Tilang

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Dalam wawancara peneliti dapat melakukan wawancara berhadapan-hadapan dengan partisipasi, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam wawancara dalam kelompok tertentu untuk memperoleh data. Wawancara dilakukan ekaligus melakukan survey ke lokasi

penelitian untuk melihat keadaan yang nyata di lapangan. Hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti dari narasumber yang berbeda-beda di analisis dan dipahami secara mendalam setelah itu direkap menjadi hasil analisis dan didukung dengan hasil survey yang ditemukan di lapangan. Wawancara dilakukan dari tanggal 01 Juli sampai 29 Juli 2019.

Adapun alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, khususnya dalam melakukan wawancara adalah sebagai berikut:

1. Buku catatan: untuk mencatat pencatatan dengan sumber data
2. Kamera/Telepon Seluler: untuk memotret kegiatan yang berkaitan dengan penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan keabsahan penelitian.
3. Recorder Telepon Seluler: berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan. Penggunaan alat ini dalam wawancara perlu memberi tahu informan apakah diperbolehkan atau tidak.

b. Observasi

Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dengan cara turun langsung ke lokasi untuk mengamati segala perilaku dan aktivitas yang ingin diteliti. Dalam pengamatan ini peneliti diperkaya dengan data-data baik dalam bentuk tertulis ataupun bentuk *soft copy* yang didapatkan di Satlantas Polresta Pekanbaru. Data tersebut diteliti dan dipahami lebih mendalam lagi secara berulang-ulang untuk mendapatkan data yang dirasakan dibutuhkan dalam penelitian ini. Observasi ini dilakukan dari Januari 2019 sampai Juli 2019.

c. Dokumentasi

Data yang diambil melalui dokumentasi, yang bertujuan melengkapi data penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini, data dapat berupa file, foto dan lain sebagainya. Selama proses penelitian, peneliti juga mengumpulkan

dokumen-dokumen yang berupa dokumen publik (seperti Koran, makalah, laporan kantor) atau dokumen *private* (seperti buku harian, *diary*, surat, *e-mail*). Dokumentasi dalam penelitian ini penulis peroleh dari dokumentasi pribadi yang diberikan oleh instansi terkait dan beberapa dokumentasi pribadi yang diambil di lapangan. Dokumentasi dilakukan dari tanggal 1 Juli sampai 29 Juli 2019.

1. Dokumen data Tilang dan data E-Tilang
2. Foto hasil wawancara dengan Baur Tilang dan Staff Pelayanan Tilang Satlantas Polresta Pekanbaru

3.6 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini diawali dengan mengumpulkan data mentah yang telah diperoleh pada saat observasi wawancara dan survey. Data mentah yang diperoleh baik dalam bentuk tertulis, *soft copy*, dan rekaman ataupun catatan penelitian, dikumpulkan untuk kemudian ditranskripsikan menjadi sebuah data dan informasi yang lebih sederhana untuk dibaca dan dipahami. Hasil transkrip data wawancara dan survey yang diperoleh disusun berdasarkan kisi-kisi penggalan data yang menjadi instrument dalam penelitian yang telah disusun terlebih dahulu. Kemudian data tersebut disiapkan untuk dibaca dan dipahami agar mudah untuk melakukan analisis dan deskripsi data. Kemudian hasil dari wawancara diidentifikasi sesuai dengan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada beberapa narasumber yang sudah ditetapkan menjadi informan penelitian. Hasil pengelompokan yang dilakukan akan menjadi bahan penelitian untuk mempersiapkan data yang dianalisis.

Pengelompokan data dan mentranskrip data yang telah diperoleh akan dibaca berulang kali agar data tersebut dapat dianalisis dan dimaknai. Proses pembacaan yang berulang dilakukan terhadap hasil wawancara, observasi, dan survey agar dapat

memahami secara detail dan mendalam akan data yang diperoleh sehingga hasil wawancara, observasi, dan survey tersebut dapat dimaknai sebagai sebuah kesatuan sebelum dipecah menjadi beberapa bagian.

Klarifikasi data dilakukan dengan menyederhanakan data yang ada dan mengelompokkan data kedalam konsep-konsep kunci (kategorisasi data). Hal tersebut dilakukan dengan mengelompokkan data transkrip yang telah dikategorikan kemudian informasi yang diperoleh disaring untuk dapat dijadikan *database* dalam melakukan analisis. Proses klarifikasi data dilakukan dengan cara manual yang kemudian dituliskan dalam komputer sebagai *database* yang akan dianalisis dan ditafsirkan. Penafsiran data yang telah menjadi *database* berdasarkan kategori yang telah disusun. Kemudian akan dibuatkan kesimpulan sementara berdasarkan data yang telah dikategorikan (penyimpulan sementara). Setelah itu dilakukanlah cek dan ricek antara satu sumber dengan sumber data lainnya, serta proses trigulasi sumber data.

Untuk menganalisis Penerapan E-Tilang pada Satlantas Polresta Pekanbaru peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber dan observasi di lapangan, selanjutnya data dan informasi yang diperoleh dianalisis secara mendalam dan berkali-kali. Selanjutnya meringkas dan mengevaluasi semua informasi mengenai orang-orang, lokasi-lokasi, atau peristiwa tertentu. Kemudian penulis mendeskripsikan dalam Penerapan E-Tilang pada Satlantas Polresta Pekanbaru disajikan dalam narasi atau laporan kualitatif. Dan akhirnya penulis membandingkan hasil penelitian dengan informasi yang berasal dari *literature* atau teori.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem E-Tilang pada Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pekanbaru

4.1.1 Pencapaian Tujuan

Efektivitas dapat di artikan sebagai suatu proses pencapaian tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya dalam suatu program atau kegiatan dengan tujuan yang ingin di capai. Sehingga dapat diketahui bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai suatu organisasi sudah berhasil atau tidaknya dalam mencapai tujuan suatu program yang dibuat oleh Instansi tersebut. Untuk itu pencapaian tujuan diperlukan untuk melihat suatu program apakah sudah efektif dan mencapai tujuannya. Suatu program akan efektif apabila tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya telah tercapai, hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan program yang sudah direncanakan sebelumnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis paparkan sebelumnya penulis menyimpulkan bahwa dalam mensukseskan penerapan E-Government Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pekanbaru melakukan sebuah upaya inovasi dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik berbasis teknologi melalui sistem E-Tilang dimana tujuan dari pada sistem E-Tilang juga sejalan berdasarkan dengan tujuan dari penerapan E-Government yaitu untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat dan transparan kepada masyarakat. Dari hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa tujuan dari sistem E-Tilang yaitu mengenai mekanisme baru dalam penindakan pelanggaran lalu lintas dimana pelanggar sekarang tidak perlu lagi datang di persidangan, sehingga dengan ini diharapkan sistem E-Tilang dapat mempermudah proses penyelesaian perkara pelanggaran lalu lintas secara lebih cepat, tepat dan efektif serta memberikan transparansi terkait uang pembayaran denda Tilang sehingga dapat memberantas

pungutan liar (Pungli). Selain sistem E-Tilang bertujuan untuk mempermudah proses penyelesaian perkara pelanggaran lalu lintas dan memberikan transparansi kepada pelanggar lalu lintas perihal pembayaran denda Tilang dan juga diharapkan akan memberikan perubahan yang cukup besar dalam proses penyelesaian perkara pelanggaran lalu lintas.

Dari informasi yang penulis peroleh dari key informan diatas penulis menganalisis bahwa dalam pencapaian tujuan sistem E-Tilang petugas belum sepenuhnya bisa mencapai tujuan dari sistem E-Tilang, selama penerapan sistem E-Tilang petugas mengalami beberapa hambatan dalam pencapaian tujuannya karena dalam penerapannya E-Tilang yang bertujuan untuk memfasilitasi kecepatan dan kemudahan kepada masyarakat tetapi dalam penerapannya sejauh ini masih ada beberapa masyarakat yang menganggap sistem E-Tilang ini rumit dan membingungkan. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara langsung kepada masyarakat yang melakukan proses penindakan perkara lalu lintas menggunakan E-Tilang yang menyatakan bahwa belum merasakan kemudahan sistem E-Tilang dan mekanismenya masih membingungkan dan rumit. Selain itu dalam hal keterbukaan (transparansi) mengenai pelaksanaan proses tilang sistem E-Tilang belum sepenuhnya bisa meminimalisir pungutan liar yang di lakukan oleh oknum. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan masyarakat yang mengalami pungutan liar dari petugas. Hal ini menunjukkan bahwa adanya E-Tilang belum sepenuhnya mampu meminimalisir pungli, masih ada petugas yang melakukan istilah damai di tempat dengan meminta uang denda langsung kepada pelanggar. Sehingga dalam pencapaian tujuan sistem E-Tilang belum tercapai secara semestinya.

4.1.2 Kesesuaian Antara Input dan Output

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dalam penerapannya E-Tilang memiliki input, adapun yang menjadi input dari E-Tilang yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 272 yaitu hasil penggunaan peralatan elektronik ini dapat digunakan sebagai alat bukti di pengadilan. Peralatan elektronik yang dimaksud disini adalah smarthphone yang terpasang aplikasi E-Tilang. Dan Selain itu yang menjadi input dari sistem E-Tilang adalah aturan normatif mengenai Peraturan Mahkamah Agung Nomor 12 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penyelesaian Pelanggaran Lalu Lintas, pelanggar tidak perlu lagi hadir dalam persidangan dimana hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 4. Sistem E-Tilang di harapkan dapat mempermudah dan mempercepat proses penyelesaian perkara pelanggaran lalu lintas dan memberikan transparansi kepada pelanggar lalu lintas dan juga E-Tilang di harapkan mampu menekan angka pelanggaran lalu lintas.

Untuk mengetahui output dari E-Tilang maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan yang merasakan kemudahan dari E-Tilang. Penulis mendapatkan informasi bahwa pelanggar merasa dimudahkan dengan adanya E-Tilang karena tidak perlu mengikuti persidangan lagi dan juga transparan karena uang denda nya langsung di berikan ke Negara. Namun berbeda dengan salah satu informan yang penulis temui lainnya, pelanggar masih merasa bahwa proses E-Tilang dianggap rumit karena harus menunggu lama notifikasi SMSnya yang diakibatkan karena gangguan jaringan dan sistem eror yang sering dialami petugas.

4.1.3 Kemampuan Melaksanakan Tugas

Saat ini tuntutan publik mengharuskan pemerintah untuk melakukan reformasi pelayanan publik. Caranya dengan meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan publik sehingga dengan

ini di harapkan dapat memberikan kepuasan terhadap semua pihak. Penerapan sistem E-Tilang ini tergolong masih tergolong baru yang mulai diberlakukan pada tahun 2017, oleh karena itu di perlukan peningkatan mutu dan kinerja pelayanan publik kepada petugas di lapangan dengan begini sistem E-Tilang dapat mencapai tujuannya sehingga para petugas dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Hal ini dimaksudkan agar pelaksanaan sistem E-Tilang nantinya dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Mengenai indikator kemampuan melaksanakan tugas penulis mencari informasi mengenai kinerja dan mutu petugas dalam menggunakan aplikasi E-Tilang. Dari hasil penelitian informan menyatakan bahwa para anggota Kepolisian sebelum terjun lapangan diberi pembekalan terlebih dahulu mengenai sistem E-Tilang melalui sosialisasi internal yang diadakan oleh Kapolda Riau mengenai Peraturan Mahkamah Agung Nomor 12 Tahun 2016 Pasal 4 yaitu : Perkara pelanggaran lalu lintas yang diputuskan oleh Pengadilan dapat dilakukan tanpa hadirnya pelanggar. Petugas di bekali pengetahuan mengenai mekanisme tilang baru atau E-Tilang dan di harapkan para petugas dapat menerapkan E-Tilang sesuai hasil yang diharapkan. Petugas yang melakukan tilang menggunakan aplikasi E-Tilang akan mendapatkan notifikasi berupa pemberitahuan dengan pasal pelanggaran nominal denda dan BRIVA. Setelah mendapatkan BRIVA kemudian pelanggar melakukan pembayaran di ATM maupun Teller BRI, setelah itu pelanggar kembali mendatangi petugas ke polantas yang melakukan tilang tersebut dan menyerahkan bukti pembayaran. Setelah petugas menerima bukti pembayaran, petugas barulah menyerahkan barang bukti yang disita sebelumnya. Selain itu, informan menyatakan bahwa masih ada beberapa petugas yang mengeluh karena belum paham dengan penggunaan aplikasi

E-Tilang ini. Aplikasi E-Tilang ini masih tergolong baru karena baru di terapkan sejak tanggal 6 Februari 2017 sehingga para petugas masih dalam masa penyesuaian atau adaptasi dalam menjalankan prosedur baru ini. Petugas yang belum memahami penggunaan aplikasi E-Tilang biasanya petugas yang sudah cukup berumur dan tidak begitu melek akan teknologi.

Meskipun ada beberapa petugas yang masih mengeluhkan tentang penggunaan sistem E-Tilang ini namun sebagian dari petugas lapangan sudah cukup menguasai dari penggunaan sistem E-Tilang terbukti dari wawancara langsung yang penulis lakukan dengan beberapa masyarakat yang di tilang dengan menggunakan E-Tilang. Demikian dari informasi diatas penulis menyimpulkan bahwa sistem E-Tilang dari indikator kemampuan melaksanakan tugas belum optimal karena masih ada beberapa petugas yang masih belum paham dengan penggunaan aplikasi E-Tilang, namun disamping itu sebagian dari para petugas di lapangan sudah cukup cakap / memumpuni dalam penggunaan aplikasi E-Tilang.

4.2 Faktor Penghambat Penerapan Sistem E-Tilang pada Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pekanbaru

4.2.1 Gangguan Jaringan

Dalam proses penerapan sistem E-Tilang juga memiliki kendala sehingga dalam pelaksanaan sistem E-Tilang menjadi terhambat. Berdasarkan hasil wawancara dengan BAUR Tilang Satlantas Polresta Pekanbaru penulis menanyakan apa yang menjadi kendala petugas saat di lapangan menggunakan sistem E-Tilang. Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa selama pelaksanaan sistem E-Tilang kendala yang sering dihadapi oleh Kepolisian dalam penerapan sistem e-tilang yaitu gangguan jaringan yaitu koneksi internet. Koneksi internet adalah sebuah hubungan yang terjadi

antara perangkat dengan mengandalkan sinyal. Meskipun dalam pelaksanaan sistem E-Tilang memiliki kendala seperti jaringan sistem E-Tilang yang sering namun petugas berinisiatif melakukan proses penilang menggunakan secarik kertas (formulir tilang) kembali dan apabila jaringan sudah kembali normal baru dimasukkan atau menginput data kembali melalui aplikasi E-Tilang. Karena kendala demikian membuat pihak petugas kepolisian kerja dua kali karena harus menulis tilang dalam secarik kertas (formulir tilang) dan memasukkan tilang ke dalam aplikasi E-Tilang sehingga dalam penerapannya sistem E-Tilang ini masih belum efektif.

4.2.2 Sosialisasi

Dalam penerapan sistem E-Tilang yang efektif maka perlu di lakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai bagaimana mekanisme E-Tilang hal ini dimaksudkan guna pelaksanaan sistem E-Tilang nantinya dapat berjalan sesuai dengan hasil yang diharapkan. Dari hasil penelitian yang penulis dapatkan diketahui bahwa karena kurangnya sosialisasi oleh petugas yaitu dengan tidak adanya penjelasan dari petugas mengenai mekanisme tilang yang baru membuat pelanggar kebingungan dalam menebus SIM yang menjadi barang bukti saat proses tilang. Hal ini menjadi salah satu faktor penghambat yang menyebabkan E-Tilang dirasa menjadi lebih rumit dibandingkan dengan proses penyelesaian perkara pelanggaran lalu lintas sebelumnya sehingga penerapan dari sistem E-Tilang belum berjalan dengan efektif.

4.2.3 Perilaku Pelaksana

Tentunya sistem E-Tilang merupakan jawaban dari keluhan masyarakat soal percaloan saat sidang tilang, serta untuk memangkas birokrasi. Untuk dapat mendukung tercapainya tujuan suatu program maka perlu diketahui bagaimana sikap petugas dalam

mensukseskan program ini. Aparat diuntut menampilkan perilakunya sebagai abdi negara. Perilaku pelaksana yang sangat diharapkan adalah perilaku yang profesional dalam mewujudkan aspirasi masyarakat sehingga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada para pelaksana maka dengan demikian suatu program akan mencapai tujuannya dengan efektif. Pada saat observasi penulis menemukan masih ada pelaksana yang tidak berperilaku secara profesional dalam pekerjaannya. Masih ada petugas yang melakukan istilah damai di tempat untuk menyelesaikan penindakan pelanggaran lalu lintas padahal seharusnya pelanggar menyetorkan uang dendanya ke bank langsung. Penerapan sistem E-Tilang belum bisa mencapai tujuannya karena petugas selaku pelaksana belum melaksanakan mekanisme sistem E-Tilang yang seharusnya. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku pelaksana yang kurang berintegritas dapat di lihat bahwa masih adanya pungutan liar yang dilakukan oleh pelaksana terhadap para pelanggar menyebabkan penerapan sistem E-Tilang ini belum efektif.

6. PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang di lakukan penulis yang telah di uraikan pada bab sebelumnya mengenai Efektivitas Penerapan *E-Government* Melalui Sistem E-Tilang Pada Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pekanbaru, maka di peroleh kesimpulan dari indikator yang penulis gunakan untuk mengetahui Efektivitas Penerapan *E-Government* Melalui Sistem E-Tilang Pada Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pekanbaru dan Faktor-faktor penghambat Efektivitas Penerapan *E-Government* Melalui Sistem E-Tilang Pada Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pekanbaru sebagai berikut :

1. Efektivitas Penerapan *E-Government* Melalui Sistem E-Tilang Pada Satuan

Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pekanbaru masih belum efektif. Hal ini dapat di lihat dari beberapa indikator efektivitas yaitu pencapaian tujuan dari Sistem E-Tilang yaitu masyarakat belum sepenuhnya merasakan kemudahan dari adanya sistem E-Tilang serta masih ada petugas yang melakukan pungli. Input dari sistem E-Tilang ini belum sesuai dengan output yang di hasilkan dapat dilihat bahwa masih istem E-Tilang masih belum menghasilkan output yang diinginkan. Namun demikian, dilihat dari indikator kemampuan melaksanakan tugas belum optimal karena masih ada beberapa petugas yang masih belum paham dengan penggunaan aplikasi E-Tilang akan tetapi sebagian dari petugas sudah cukup cakap / memumpuni dalam melaksanakan tugasnya.

2. Dari penelitian yang telah penulis lakukan maka di temukan beberapa kendala yang menjadi faktor-faktor penghambat dari Efektivitas Penerapan Sistem E-Tilang yaitu Gangguan jaringan yang menghambat input data pelanggar. kurangnya sosialisasi dari petugas mengenai sistem E-Tilang sehingga masih banyak masyarakat kota pekanbaru yang masih bingung dengan mekanisme sistem E-Tilang. Perilaku pelaksana yang kurang berintegritas dapat di lihat bahwa masih adanya pungutan liar yang dilakukan oleh pelaksana terhadap para pelanggar menyebabkan penerapan sistem E-Tilang ini belum bisa terlaksana dengan efektif.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan mengenai Penerapan *E-Government* Melalui Sistem E-Tilang pada Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pekanbaru, maka peneliti mencoba untuk memberikan saran mengenai hasil penelitian :

1. Perlunya penyempurnaan jaringan aplikasi sistem E-Tilang dengan provider yang bagus agar proses sistem E-Tilang dapat berjalan dengan stabil sehingga penerapan sistem E-Tilang dapat berjalan lebih efektif dari sebelumnya.
2. Petugas hendaknya menyampaikan informasi yang lebih lengkap agar tidak membuat masyarakat selaku pelanggar lalu lintas merasa bingung dengan mekanisme yang ada serta perlunya sosialisasi lebih gencar melalui berbagai media agar masyarakat tahu mekanisme sistem E-Tilang yang benar.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

- Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Akbar, I. T. (2013). *Peningkatan pelayanan penilangan melalui sistem e-violation info (studi kasus satuan lalu lintas polres bogor)*. Journal Of Public Policy.
- Badrudin. (2015). *Dasar - dasar manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Beni, Peki. (2016). *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Jakarta Pusat : Taushia.
- Bungkaes. (2013). *Hubungan Efektifitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud*. Acta Diurna, vol. - (-) : 1-23
- Creswell, John W. (2013). *Reseach Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan mixed*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Haryati, R. A., & Kristiani, D. (2018). *Efektifitas Implementasi E-Tilang Kendaraan Bermotor Dalam Rangka Tertib Berlalu Lintas Pada Korps Lalu Lintas Polri*. Widya Cipta, 2(2).
- Indrajit, R.E. dkk. (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta : Alex Media Komputindo.
- Indrajit, R.E. (2006). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembanagan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit: Andi.
- Jatmiko, A. A., & Astuti, R. S. (2018). *Analisis Pengembangan Electronic Government Di Kabupaten Demak (Studi Kasus Website Pemerintah Kabupaten Demak)*. Journal of Public Policy and Management Review, 7(4).
- Juliadi, J. (2018). *Pelaksanaan Tilang Elektronik (E-Tilang) Terhadap Pelanggar Lalu Lintas (Studi Di Satlantas Polres Mataram)*. Doctoral dissertation, Universitas Mataram.
- Kasoema, I. A. (2018). *Pelaksanaan Kebijakan Elektronik Tilang (E-Tilang) dalam Pelanggaran Lalu lintas DI Kota Padang*. Skripsi Tidak Dipublikasi, Univesitas. Retrieved from <http://scholar.unand.ac.id/id/eprint/34557>
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi 2. Yogyakarta: UPP STIM. YKPN
- Mahsun, Mohammad. (2014). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Mardiasmo. (2017). *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi IV : Yogyakarta.i
- Masruri. (2014). *Analisis Efektifitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-MP) (Studi Kasus Pada Kecamatan Bunyu Kabupaten Bulungan tahun 2010)*. Governance and Public Policy, vol. 1
- Mokoginta, Nani Chairani. (2015). *Analisis Efektivitas Prosedur Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama*

- Kendaraan Bermotor Dalam Peningkatan Pad Provinsi Sulawesi Utara*. Jurnal EMBA. Vol.3 No.1 Maret 2015
- Muhar, Junef. (2014). *Perilaku Masyarakat Terhadap Operasi Bukti Pelanggaran (Tilang) dalam Berlalu Lintas*. E-Journal WIDYA Yustisia 52 Volume 1 Nomor 1 Juni 2014
- Nainggolan, R. D. N., & Yuwono, T. (2017). *Inovasi Pemerintah Daerah dalam Sistem Perencanaan Berbasis Teknologi Informasi (SIMPERDA) untuk mewujudkan Good Governance di Kota Semarang*. Journal of Politic and Government Studies, 8(02).
- Novianti, D. (2018). *Efektivitas Penerapan Aplikasi E-Tilang Terhadap Penyelesaian Perkara Pelanggaran Lalu Lintas Di Wilayah Hukum Polda Diy*. Skripsi, Tidak Dipublikasikan, 15(2).
- Noviani, I Gusti Ayu Komang & Astuti, Pudji. (2018). *Pelaksanaan Pengawasan Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas Melalui Proses E-Tilang di Polresta Sidoarjo*. Jurnal Mahasiswa Unesa.
- Rakhmadani, S. (2017). *Analisis Penerapan E-Tilang dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia*. Sosial, Ekonomi, Dan Humaniora, ISSN2089, 663–671.
- Rianto, B., et al. (2012). *Polri dan Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara.
- Salsabila, F. (2018). *Inovasi Program Elektronik Tilang (E-Tilang) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kepolisian Resort (Polres) Kediri*. Publika, 6(2).
- Setiyanto, Gunarto, & Wahyuningsih, S. E. (2017). *Efektivitas Penerapan Sanksi Denda E-Tilang Bagi Pelanggar Lalu Lintas Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Studi Di Polres Rembang)*. Hukum Khaira Ummah, 12(4)
- Simamora, A. V. (2018). *Implementasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Electronic Tilang (E-Tilang) Di Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resor Kota Besar Medan*. Skripsi, Tidak Dipublikasikan.
- Sosiawan, E. A. (2010). *Pengembangan E-Government di Indonesia*. Institute for Public Policy Research, 7.
- Uin, S., & Kalijaga, S. (2013). *Digilib.Uinsby.Ac.Id*, V(1980).
- Wibawa, Samodra. (2009). *Administrasi Negara Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Penyusunan Model-model Implementasi Kebijakan Publik**. Jakarta: Bumi Aksara.
- Publikasi Elektronik:**
- Polda riau gelar pembekalan internal*. 2017. Retrieved from <http://pekanbaru.tribunnews.com/2017/01/12/jelang-implementasi-e-tilang-polda-riau-gelar-pembekalan-internal#>
- Polresta Pekanbaru Terapkan E-Tilang*. 2017. Retrieved from <http://www.google.com/amp/m.tribunnews.com/am/regional/2017/02/10/polresta-pekanbaru-terapkan-e-tilang-di-seluruh-polsek#>
- Prosedur E-Tilang*. 2018. Retrieved from <http://awambicara.id/2018/11/prosedure-dan-tata-cara-sidang-tilang.html?m=1#>
- Warga kecele masih belum tahu sistem tilang yang baru*. 2018. Retrieved from <http://www.riauonline.co.id/riau/kota-pekanbaru/read/2017/09/22/warga-kecele-ternyata-masih-belum-tahu-sistem-tilang-yang-baru#>