

Handwritten signature and date: 29/3/2024

**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI *ELECTRONIC TRAFFIC LAW ENFORCEMENT* (E-TLE) OLEH DITLANTAS POLDA JAWA TENGAH  
DI WILAYAH KOTA SEMARANG**

**Diva Nur Tamia, Ari Subowo, R. Slamet Santoso**

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

***ABSTRACT***

*Effective and efficient traffic law enforcement is the main focus in improving public services in urban areas. One of the efforts taken is the implementation of Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE) by the Central Java Regional Police Traffic Directorate (Ditlantas Polda) in Semarang City. This study aims to analyze the optimization of public services through the implementation of E-TLE in traffic law enforcement in the region and identify success factors in this optimization. Study findings show that the implementation of E-TLE has increased the efficiency of law enforcement, accelerated action against violations, and reduced traffic accidents. Apart from that, public services also benefit from this system because the law enforcement process is faster and more transparent, increasing public trust in the police. The results of this research contribute to the understanding of the importance of technology in improving public services and the effectiveness of traffic law enforcement in metropolitan cities. Next steps could include expanding the E-TLE network and increasing public awareness of the importance of complying with traffic rules to create a safer and more orderly environment for all road users.*

***Keywords: Optimization Agus Dwiyanto, Public Service, E-Service***

## ABSTRAK

Penegakan hukum lalu lintas yang efektif dan efisien menjadi fokus utama dalam peningkatan pelayanan publik di perkotaan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah penerapan *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) yang dilakukan Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah (Ditlantas Polda) Jawa Tengah di Kota Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi pelayanan publik melalui penerapan E-TLE dalam penegakan hukum lalu lintas di wilayah dan mengidentifikasi faktor keberhasilan optimalisasi tersebut. Temuan studi menunjukkan bahwa penerapan E-TLE telah meningkatkan efisiensi penegakan hukum, mempercepat tindakan terhadap pelanggaran, dan mengurangi kecelakaan lalu lintas. Selain itu, pelayanan publik juga mendapat manfaat dari sistem ini karena proses penegakan hukum lebih cepat dan transparan sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap polisi. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman akan pentingnya teknologi dalam meningkatkan pelayanan publik dan efektivitas penegakan hukum lalu lintas di kota metropolitan. Langkah selanjutnya dapat mencakup perluasan jaringan E-TLE dan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya mematuhi peraturan lalu lintas untuk menciptakan lingkungan yang lebih aman dan tertib bagi seluruh pengguna jalan.

**Kata Kunci:** Optimalisasi Agus Dwiyanto, Pelayanan Publik, E-Service



## Pendahuluan

Pelayanan publik sebagai ukuran keberhasilan pelaksanaan tugas dan mengukur efektivitas penyelenggaraan pemerintahan melalui birokrasi yang memiliki target penerima layanan yaitu masyarakat. Dengan kemajuan teknologi terutama internet, pelayanan publik dapat disempurnakan melalui *e-government*, memungkinkan layanan yang lebih efisien, cepat, dan akurat kepada masyarakat. Contoh dukungan penerapan *e-government* dan *e-service* dalam layanan publik salah satunya dilakukan oleh Kepolisian Indonesia melalui sistem *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) atau tilang elektronik, yang menggunakan teknologi dan perangkat elektronik untuk merekam pelanggaran lalu lintas. Penerapannya E-TLE sendiri diatur dalam Pasal 272 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Penerapan E-TLE bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Tetapi, terdapat beberapa permasalahan dalam penerapannya. Salah satunya minimnya jumlah media E-TLE karena hanya ada 3 titik di wilayah Semarang, minimnya biaya pengadaan dan pemeliharaan, kekurangan sumberdaya manusia, rendahnya respon masyarakat, dan kedisiplinan masyarakat yang rendah saat berlalu lintas. Dalam konteks ini

optimalisasi yang dimaksud yaitu upaya dalam pelayanan publik untuk memaksimalkan dan meminimalisir sesuatu. Dimana optimalisasi yang dilakukan oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah beserta jajarannya yakni dengan mengubah sistem tilang konvensional menjadi elektronik, melakukan riset, dan menciptakan beberapa inovasi teknologi salah satunya kamera E-TLE drone. Sehingga, pada penelitian ini peneliti ingin menganalisis optimalisasi pelayanan publik dan mengidentifikasi faktor yang menjadi keberhasilan optimalisasi melalui *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah di wilayah Kota Semarang.

Dalam penelitian ini memiliki perbedaan dengan kajian penelitian yang ada sebelumnya. Dimana 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 yaitu produktivitas, kualitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. 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. Selain itu, juga menggunakan teori Keberhasilan Optimalisasi dari Abdullah (2012) yang menyebutkan bahwa terdapat tiga faktor yang berpengaruh yaitu komunikasi, sumberdaya, dan disposisi.

#### **Metode Penelitian**

Metode penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat. Dimana 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. Adapun tempat atau wilayah (lokus) pelaksanaan penelitian ini adalah di Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Sedangkan, dalam penelitian ini fokusnya

adalah optimalisasi pelayanan publik pelayanan publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE). Dalam studi ini, penentuan informan dilakukan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu 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. Untuk pengumpulan data menggunakan jenis data primer dan sekunder dengan Teknik pengumpulan data triangulasi. Selain itu, untuk menganalisis dan melakukan interpretasi data melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

#### **Hasil dan Pembahasan**

Penelitian ini pada dasarnya melakukan analisis bagaimana pelayanan publik dapat dioptimalkan melalui *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) dan faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keberhasilan optimalisasi tersebut di Kota Semarang. Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui studi



pustaka serta informasi yang diperoleh dari informan yang terlibat dan relevan dengan topik penelitian. Penelitian ini mengadopsi teori Optimalisasi Agus Dwiyanto dan teori Faktor Keberhasilan Optimalisasi Abdullah sebagai dasar untuk menganalisis proses dan keberhasilan optimalisasi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Jateng dan jajarannya di wilayah Kota Semarang melalui sistem *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE). Data hasil penelitian disajikan dalam bentuk berupa kalimat serta pernyataan informasi yang disampaikan oleh para informan pada sesi wawancara yang dilakukan. Dimana proses wawancara dipastikan dengan informan yang ahli dan memiliki pengetahuan terkait dengan topik yang peneliti ambil. Dari hasil wawancara tersebut peneliti tuangkan dalam bentuk penelitian kualitatif yang akan menggambarkan fenomena yang ditemukan di lapangan. Oleh karena itu, wawancara langsung di sini digunakan sebagai sumber data utama, yang kemudian didukung oleh data sekunder yang diperoleh dari studi pustaka.

### **Optimalisasi Pelayanan Publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah di wilayah Kota Semarang**

Meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan layanan

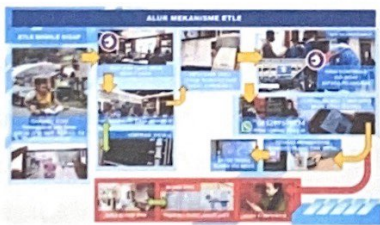
kepada masyarakat adalah tujuan utama dari optimalisasi pelayanan publik. Salah satu contoh dari upaya ini adalah penerapan *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah beserta jajarannya. Dimana pelaksanaannya secara operasional didukung oleh Dinas Perhubungan dan dalam penyelesaian penindakan terkait putusan dan denda dibantu oleh Pengadilan Negeri serta Kejaksaan Negeri. Sistem ini bertujuan untuk meminimalisir pelanggaran, meningkatkan kedisiplinan berkendara pada masyarakat dan mengurangi insiden pemerasan (pungli) oleh oknum-oknum saat penegakan hukum terhadap pelanggaran lalu lintas. Dalam mewujudkan optimalisasi tentu saja banyak hal yang perlu diperhatikan dan dapat diukur menggunakan indikator dari teori Agus Dwiyanto sebagai berikut.

#### ***Produktivitas***

Dalam indikator produktivitas dalam optimalisasi pelayanan publik sebagai aspek untuk melihat keefektifan, efisiensi, dan waktu dari pelaksanaan sistem E-TLE di Kota Semarang. Pemerintah harus mengacu pada kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama dalam pemberian pelayanan. Salah satu jenis layanan yang disediakan oleh lembaga Kepolisian adalah layanan dalam bentuk penerapan sistem hukum lalu lintas untuk menegakkan aturan bagi pelanggaran yang terdeteksi secara

otomatis. Dalam variabel efektif, untuk mengukurnya dapat dilihat dari pelaksanaan sistem E-TLE yang sesuai alur dan latar belakang penerapan E-TLE di wilayah Kota Semarang. Sejauh ini alur mekanisme kerja dari sistem E-TLE sendiri sudah cukup jelas. Implementasi sistem E-TLE ini selain bertujuan untuk melaksanakan program penegakan hukum dan pelayanan pada masyarakat juga sudah menjadi tanggung jawab Pemerintah dengan menggandeng Kepolisian untuk membina masyarakat khususnya dalam menciptakan kenyamanan mobilisasi di wilayah Kota Semarang. Perihal pembayaran denda pelanggaran akan ditangani oleh pihak Pengadilan Negeri dan Kejaksaan Negeri atas konfirmasi petugas Kepolisian yang nantinya sebagai pertimbangan keputusan penyelesaian sengketa.

#### Alur Mekanisme E-TLE



Sumber: Ditlantas Polda Jateng (2024)

Dapat disimpulkan bahwa, pelaksanaan sistem E-TLE di Kota Semarang sudah cukup efektif diterapkan karena dapat mendukung tercapainya tujuan diterapkannya E-TLE yaitu menekan

angka pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas, meminimalisir penyalahgunaan wewenang oleh petugas, dan lain-lain. Tetapi, akan lebih efektif jika informasi terkait mekanisme alur E-TLE disampaikan kembali kepada masyarakat agar lebih *aware* terhadap keamanan berkendara mengingat penggunaan kendaraan cukup tinggi di Semarang.

Penerapan sistem E-TLE dapat meningkatkan efisiensi dalam penegakan hukum di jalan dengan mengoperasionalskannya. Diperlukan keberadaan sistem ini untuk memberikan layanan publik yang optimal kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan E-TLE di Kota Semarang dapat memberikan beberapa efisiensi yang cukup signifikan dalam penegakan lalu lintas. Akan tetapi, penting untuk tetap memperhatikan isu privasi dan keamanan data dalam implementasi sistem E-TLE agar tidak menimbulkan masalah hukum atau penyalahgunaan data. Selain itu, perlu disosialisasikan kembali mengenai keberadaan dan tujuan dari sistem ini untuk mendapatkan dukungan yang optimal.

Waktu memiliki dampak yang signifikan pada optimalisasi pelayanan publik. Teknis operasionalisasi tersebut memerlukan waktu untuk menindaklanjuti penegakan hukum di jalan raya. Sehingga, tidak bisa sembarangan memvalidasi pelanggaran yang *ter-capture* sebelum



melewati proses yang seharusnya. Petugas tidak perlu menangani setiap pelanggaran secara langsung karena dengan menggunakan kamera E-TLE proses pengolahan data pun menjadi lebih cepat dibandingkan metode manual. Disisi lain tersedianya pembayaran *online* sangat memudahkan dan mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan kasus pelanggaran. Masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi terkait variabel waktu salah satu contohnya yaitu perihal edukasi mekanisme penindakan E-TLE. Masih diperlukan penyebaran konten edukasi kembali terkait E-TLE. Secara garis besarnya, produktivitas yang terjadi dilapangan terimplementasi dengan baik.

#### **Kualitas**

Kualitas atau *quality* dalam optimalisasi merupakan salah satu kemampuan dalam pemanfaatan teknologi informasi guna memberikan layanan kepada masyarakat. Bentuk pemanfaatan teknologi diusung oleh instansi Kepolisian dalam memberikan pelayanan publik dengan menghasilkan sistem E-TLE sebagai alat penindakan pelanggaran lalu lintas. Pemanfaatan teknologi pada sistem ini cukup menghemat tenaga dan waktu. Karena tidak perlu terjun langsung untuk melakukan penilangan terhadap pelanggar. Dengan menggunakan kamera E-TLE yang sudah di sistem, pelanggaran tersebut sudah terekam dan petugas hanya melakukan

validasi saja tanpa perlu terlibat langsung dalam penilangan. Adapun beberapa temuan yang peneliti temui ketika di lapangan terkait pemanfaatan teknologi yaitu perencanaan penambahan teknologi dan pengembangan sistem *auto pilot*.

#### **Jenis Kamera E-TLE Statistik**



*Sumber: Dokumentasi Pribadi (2024)*

#### **Jenis Kamera E-TLE Dinamis**



*Sumber: Dokumentasi Pribadi (2024)*

Dalam pemanfaatan teknologi, pemeliharaan yang dilakukan oleh Ditlantas Polda Jateng sudah cukup baik dikarenakan upaya-upaya yang ada sejauh ini dilakukan secara rutin. Dimana pemeliharaan perangkat dianggap sangat penting untuk memastikan sistem E-TLE tersebut beroperasi dengan optimal dan efektif. Selain melakukan pemeriksaan rutin, pemeliharaan perangkat lunak dan keras, dan memonitoring kinerja sistem, Ditlantas Polda Jawa Tengah juga menggandeng ahli IT dan petugas berlatih untuk memahami operasi sistem secara menyeluruh sehingga dapat menangani masalah dengan cepat. Selain itu, untuk pengelolaan sistem sudah mulai dikelola sendiri oleh Ditlantas Polda Jateng hampir sepenuhnya termasuk pengelolaan potensi risiko pada sistem. Upaya preventif juga akan dipersiapkan dengan siaga jika kemungkinan terdapat permasalahan nantinya. Dengan menginventarisir dan melakukan pengelompokan untuk ditindaklanjuti secara cepat dan tepat sasaran. Sehingga, pelaksanaan E-TLE dilihat dari sub fenomena sistem sudah cukup baik dan selaras dengan teori yang peneliti gunakan.

### **Responsivitas**

Responsivitas atau *responsiveness* adalah kemampuan membantu masyarakat dan memberikan pelayanan secara cepat atau tanggap serta mendengarkan dan

menyelesaikan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Ditlantas Polda Jawa Tengah dalam hal ini mengukur melalui indikator merespon dan menanggapi keluhan yang ada secara cepat, tepat, cermat, dan tepat waktu, serta melihat kemampuan petugas dalam memberikan respon terhadap aduan masyarakat. Kemampuan merespon yang dimiliki oleh petugas sudah cukup baik dimana dimulai dari pemberian salam maupun terdapat inisiatif yang cukup baik untuk menawarkan bantuan pada masyarakat. Selain itu, bentuk respon dari petugas tersedia secara *online* dan *offline*. Dimana bentuk respon terhadap timbulnya respon petugas dilatarbelakangi dari adanya sikap masyarakat tersebut sehingga menimbulkan kecenderungan untuk bertindak sesuatu oleh petugas.

### **Aplikasi Layanan Pengaduan**

**(Dumas Presisi)**



Sumber: Ditlantas Polda Jateng

(Instagram)



Kemampuan petugas dalam meningkatkan respon dirasa sudah cukup baik karena sudah cukup menguasai materi, petunjuk pedoman, dan Undang-undang maupun peraturan yang berlaku. Sehingga, yang dibutuhkan saat ini hanya perlu meningkatkan kembali agar lebih baik kedepannya. Adapun temuan di lapangan yaitu bentuk respon sesuai urgensi, penggunaan aplikasi aduan belum optimal, dan belum tersedia media pengaduan.

### **Responsibilitas**

Responsibilitas atau *responsibility* merupakan bukti sebuah organisasi atau instansi bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan prosedur penindakan dalam pelaksanaan E-TLE ini melibatkan prosedur teknis yang cukup kompleks. Dimana setiap prosesnya sudah diatur dan disesuaikan dengan prosedur maupun peraturan yang berlaku. Penindakan berlaku sesuai dengan peraturan yang ada dan disertakan bukti sebagai transparansi dalam pelayanan publik. Pemerintah juga dapat memastikan adanya transparansi dan akuntabilitas dalam E-TLE dengan adanya bukti bahwa pelanggar telah menyelesaikan proses pelanggaran lalu lintas dengan sistem E-TLE yang diawali dengan penginputan *entry* data pelanggar serta melakukan pembayaran di Bank BRI dengan dilampiri bukti yang valid. Biasanya pemeriksaan

dan pengawasan dilakukan oleh KPK atau badan pengawas yang ditunjuk oleh Pemerintah. Namun, masih ditemui beberapa kendala seperti kebingungan yang terjadi pada masyarakat ketika dalam proses penyelesaian perkara. Salah satunya adalah kurangnya informasi mengenai patokan pembayaran denda yang dimana memang tidak dikonsumsi secara publik. terkait hal tersebut dari petugas menjelaskan bahwa untuk detail biaya pembayaran denda hanya dimiliki oleh Pengadilan Negeri dan setiap daerah memiliki besaran dendanya masing-masing.

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas merujuk pada tingkat ketaatan instansi terhadap pejabat politik yang dipilih oleh masyarakat, diukur dari sejauh mana kebijakan dan kegiatan mereka berlandaskan pada usaha-usaha untuk memenuhi ekspektasi dan keinginan para wakil rakyat. Cara instansi Kepolisian dalam menjaga akuntabilitasnya dalam pelaksanaan E-TLE adalah dengan melakukan sistem pelaporan terhadap pelanggar yang dilakukan oleh petugas dengan cara melakukan kompulir data untuk dilaporkan kepada pimpinan. Keterlibatan masyarakat disini sangat diperlukan karena keberadaan mereka juga akan mendukung keberjalanan dari optimalisasi sistem E-TLE kedepannya. Dengan cara memberikan sosialisasi pada

kegiatan tertentu maupun rutin baik dengan masyarakat maupun komunitas otomotif. Namun, pemberdayaan yang dilakukan oleh petugas hanya gencar dilakukan ketika awal pelaksanaan sistem E-TLE dan memang tidak semua wilayah terjangkau untuk petugas lakukan sosialisasi. Selain menerapkan akuntabilitas dalam hubungan, hasil, melakukan sistem pelaporan, pengawasan, juga menjaga akuntabilitas dengan memperbaiki kinerja. Cara memastikan penilaian tersebut tidak bersifat subyektif dan adil dengan melihat hasil beban yang telah diselesaikan serta penjabarannya sesuai dengan ketentuan dan peraturan Undang-undang yang berlaku dengan disesuaikan keadaan tanpa ada campur tangan atau penuh dengan rekayasa. Dimana juga didukung oleh argumentasi petugas lain bahwa penilaian tersebut benar sebagai pedoman dalam sistem penilaian kinerja petugas.

#### **Faktor Keberhasilan dalam Proses Keberhasilan Optimalisasi Pelayanan Publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE)* di Kota Semarang**

Dalam melaksanakan optimalisasi tersebut tentu saja terdapat faktor-faktor keberhasilan yang harus diidentifikasi karena sebagai pendukung terealisasinya optimalisasi yang maksimal kedepannya. Faktor yang dipilih oleh peneliti dapat dijadikan panduan

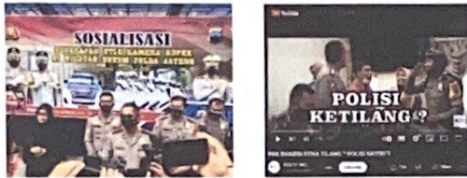
dalam melakukan penelitian di Ditlantas Polda Jawa Tengah beserta instansi yang terkait lainnya melalui hasil wawancara dan observasi. Faktor keberhasilan optimalisasi pelayanan publik dapat diukur menggunakan indikator dari teori faktor keberhasilan optimalisasi dari Abdullah (2012) yang terdiri dari komunikasi, sumberdaya, dan disposisi.

#### ***Komunikasi***

Komunikasi terdapat proses penting untuk dicatat bahwa proses komunikasi dalam pelaksanaan E-TLE harus transparan, jelas, dan memastikan hak-hak individu dilindungi. komunikasi yang dilakukan antara petugas dengan masyarakat dilaksanakan secara terbuka sehingga tidak ada kesalahan dalam komunikasi. Selain itu, hanya saja perlu perbaikan agar komunikasi yang terjalin dapat lebih informatif. Sejauh ini cara untuk menyebarkan informasi terkait dengan sistem E-TLE dilakukan dengan menggunakan media sosial karena segala informasi akan lebih cepat meluas dan menjangkau masyarakat secara global. Walaupun demikian, tidak dapat dipungkiri masih ada masyarakat yang belum memahami terkait informasi yang telah disediakan oleh Kepolisian entah karena kurang melek teknologi atau tidak melakukan *research* lebih lanjut.



### Contoh Bentuk Penyampaian Informasi



Sumber: Warta Bengawan & Polisi Motret  
(Youtube)

Konsistensi informasi dalam pelaksanaan sistem E-TLE sangat penting untuk menjaga integritas dan kepercayaan publik terhadap sistem tersebut. Dimana hal ini melibatkan validasi bahwa data yang dihasilkan dan diproses oleh petugas tersebut konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Tanpa adanya komunikasi yang efektif upaya untuk meningkatkan layanan publik dapat terhambat karena timbulnya ketidakpahaman, ketidakpastian, dan resistensi dari berbagai pihak terkait. Adapun temuan di lapangan yaitu cara penyampaian pesan dalam bentuk komunikasi transparan dan berlapis.

### Sumberdaya

Pada sumberdaya atau *resource* terdapat beberapa komponen yaitu terpenuhinya sumber daya manusia, informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan, dan tanggung jawab dalam proses pelaksanaannya. Dengan adanya SDM yang berkualitas dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, memastikan pelayanan

yang ramah dan responsif, serta membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Karena merekalah yang bertanggung jawab untuk menerapkan kebijakan dan prosedur yang benar serta memiliki keterampilan komunikasi yang baik untuk menangani situasi yang beragam dengan bekal dari pelatihan maupun sosialisasi yang diberikan. Pada fungsi operasionalisasi E-TLE untuk sdm masih belum terpenuhi.

### Jumlah Personel Operasional E-TLE

Satuan	Jumlah Bagian		
	Operator	Penindak Tilang	Penindak Capture
Ditlantas Polda Jateng	2	3	3
Satlantas Polrestabes	2	2	2

Sumber: diolah peneliti

Dalam pelaksanaan kegiatan selain memperhatikan sumber daya yang ada, dalam pengambilan keputusan pun juga menjadi hal yang sangat riskan jika tidak dilakukan pertimbangan. Yang dilakukan petugas apabila perlu melakukan tindakan untuk mengambil sebuah keputusan dilihat dari beban kepentingan sebuah keputusan. Pada intinya, prosedur adalah petunjuk tertulis yang digunakan sebagai panduan dalam menyelesaikan tugas rutin atau berulang dengan cara yang efisien dan efektif, sehingga dapat mencegah variasi atau penyimpangan yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Dapat disimpulkan, bahwa sumber daya manusia yang berkualitas pada

pelaksanaan sistem E-TLE masih kurang optimal pembagian fungsinya dibuktikan karena masih minimnya ketersediaan jumlah personel. Selain itu, diikuti sumber daya keuangan yang terbatas yang dapat menghambat optimalisasi.

### **Disposisi**

Dalam mengukur disposisi disini dilihat dari sub gejala sikap, komitmen, dan prosedur pengawasan dalam pelayanan. Menjaga sikap sangat penting ketika memberikan pelayanan publik terutama dalam pelaksanaan sistem E-TLE oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah. Karena, memiliki dampak langsung pada efektivitas, penerimaan masyarakat, dan integritas sistem tersebut. Melihat hasil wawancara dan observasi sebelumnya, sikap maupun etika petugas di lapangan sudah cukup maksimal dalam menjaga sikap dan etikanya. Selain itu, optimalisasi komitmen sangatlah penting dan dapat berdampak pada keberhasilan optimalisasi tersebut. Sejauh ini bentuk komitmen yang dilakukan petugas dirasa sudah berkomitmen semaksimal mungkin untuk menjaga efektivitas. Selain itu, mulai dari pelaksanaan E-TLE hingga saat ini juga sudah memiliki banyak perkembangan yang berarti komitmen tersebut memiliki pengaruh besar dalam keberhasilan pelaksanaan E-TLE. Karena, komitmen yang tepat dari semua pihak yang terkait, pelaksanaan E-TLE dapat menjadi alat

yang efektif untuk menegakkan peraturan hukum lalu lintas dan meningkatkan keselamatan jalan secara keseluruhan. Ditlantas Polda Jawa Tengah juga melakukan pengawasan yang dilaksanakan oleh unsur pimpinan. Dimana pengawasan kinerja petugas dilihat dari dua indikasi yaitu dari pimpinan dan penilaian masyarakat. Sehingga, jika terdapat kesalahan maupun perbaikan upaya yang dilakukan adalah meningkatkan kemampuan petugas baik secara teknis dan non teknis serta penguasaan pemahaman terkait ketentuan yang berlaku berdasarkan SOP yang tertera.

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dalam penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam optimalisasi pelayanan publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah di wilayah Kota Semarang menunjukkan bahwa optimalisasi tersebut di wilayah Kota Semarang secara umum ada beberapa indikator yang sudah terpenuhi antara lain produktivitas, kualitas, dan responsibilitas. Tetapi, juga masih terdapat beberapa indikator yang belum terpenuhi yaitu



responsivitas dan akuntabilitas. Lebih lengkapnya peneliti akan jabarkan berikut ini:

a. Gejala yang signifikan

**Gejala Produktivitas**

Pada gejala produktivitas dalam pelaksanaan E-TLE sudah cukup baik dimana gejala ini digunakan oleh instansi dalam melakukan optimalisasi. Dimana hal tersebut dilihat dari penerapan alur mekanisme E-TLE cukup jelas dipahami dan sudah efektif dalam mencapai tujuannya yaitu mengurangi jumlah pelanggaran yang beresiko terjadinya kecelakaan lalu lintas yang semakin meningkat serta adanya efisiensi waktu.

**Gejala Kualitas**

Pada gejala ini dalam pelaksanaannya cukup signifikan yang dibuktikan dalam optimalisasi sistem E-TLE didukung penuh oleh pihak terkait dengan melakukan pengembangan jenis kamera dan sistem teknologi serta pelaksanaan pemeliharaan yang rutin. Adapun temuan yang peneliti temukan dalam gejala

kualitas yang ada di lapangan yaitu:

- 1) Perencanaan penambahan teknologi (menambah titik pemasangan kamera E-TLE)
- 2) Pengembangan sistem *auto pilot* (digunakan untuk membantu dalam penangkapan gambar pelanggaran dan penyelesaian perkara tanpa melibatkan operator atau petugas secara langsung)

**Gejala Responsibilitas**

Pelaksanaan E-TLE dengan melihat dari gejala responsibilitas di Kota Semarang sudah cukup baik karena dilihat dari pelaksanaan langkah prosedur sesuai dengan peraturan yang berlaku. dan pelaksanaan sistem pelaporan yang dilakukan secara rutin sehingga termonitor dengan baik progress terkait E-TLE.

b. Gejala yang kurang signifikan

**Responsivitas**

Pada gejala responsivitas dalam pelaksanaan optimalisasi sistem E-TLE masih belum maksimal karena dalam gejala ini karena petugas kurang optimal

dan aktif dalam mengelola aplikasi layanan aduan yang sudah ada. Adapun temuan yang peneliti temukan di lapangan yaitu:

- 1) Bentuk respon sesuai dengan urgensi keluhan
- 2) Penggunaan Aplikasi/Website Dumas Presisi
- 3) Media Pengaduan Masyarakat

#### **Akuntabilitas**

Dalam pelaksanaan E-TLE masih belum terpenuhi dikarenakan masih minimnya kegiatan pemberdayaan masyarakat seperti kurang meratanya kegiatan edukasi, kurang tersebarnya informasi di media sosial, dan belum adanya pengelolaan yang baik terkait survei kepuasan masyarakat.

2. Faktor Keberhasilan dalam Optimalisasi Pelayanan Publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah di wilayah Kota Semarang menunjukkan bahwa keberhasilan optimalisasi tersebut benar adanya dipengaruhi oleh faktor yang dimana dapat dijelaskan

menggunakan teori Keberhasilan Optimalisasi oleh Abdullah. Akan tetapi, belum semua variabel terpenuhi seperti variabel sumberdaya. Untuk variabel komunikasi dan disposisi dalam implementasinya sudah cukup terpenuhi. Berikut penulis jabarkan penjelasannya:

- a. Gejala yang signifikan

#### **Komunikasi**

Pada gejala komunikasi dalam pelaksanaan optimalisasi melalui sistem E-TLE sudah cukup baik dimana dalam proses komunikasi oleh petugas secara terbuka dan terdapat pelatihan berkomunikasi untuk petugas, bentuk penyampaian komunikasinya jelas, dan adanya konsistensi informasi. Temuan yang peneliti berhasil temukan di lapangan yaitu terdapat cara penyampaian pesan antara petugas dengan pelanggan menggunakan komunikasi transparan dan belapis

#### **Disposisi**

Dalam pelaksanaan optimalisasi melalui E-TLE oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah sudah cukup baik



dimana dilihat dari disposisi petugas yang sangat tinggi untuk melakukan optimalisasi.

- b. Gejala yang belum signifikan

#### **Sumberdaya**

Dalam pelaksanaan E-TLE dirasa masih belum optimal dikarenakan masih terdapat kekurangan SDM dan sumber keuangan untuk anggaran optimalisasi yang menjadi hambatan dalam optimalisasi.

#### **Saran**

Dengan mengacu pada beberapa hasil analisis sebelumnya, peneliti menyarankan beberapa rekomendasi bagi peneliti berikutnya sebagai berikut:

1. Terkait dengan optimalisasi pelayanan publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah di wilayah Kota Semarang berikut saran yang dapat dijadikan pertimbangan untuk memperbaiki ketidak optimalan yang ditemukan dalam penelitian:
  - a. Gejala Responsivitas: mengoptimalkan penggunaan aplikasi Dumas Presisi maupun aplikasi aduan lainnya, serta menyediakan kotak kritik atau saran sebagai media umpan balik konstruktif, melakukan sosialisasi

khusus perihal penggunaan aplikasi pengaduan akan masyarakat paham cara menggunakannya, pelatihan petugas agar dapat menggunakan platform aduan dan merespon secara cepar dan efektif, dan membentuk tim tanggap cepat untuk merespons aduan yang ada

- b. Gejala Akuntabilitas: melakukan kampanye edukasi publik melalui media massa, sosial media, seminar, dan lokakarya di komunitas lokal yang terkait, menjalin kemitraan dengan komunitas seperti masyarakat, sekolah, kelompok otomotif, dan lebih aktif memanfaatkan media sosial untuk menyebarkan informasi khususnya terkait E-TLE atau dengan menggunakan hastag khusus agar mudah mencarinya.

2. Adapun saran terkait faktor keberhasilan optimalisasi pelayanan publik melalui *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah di wilayah Kota Semarang terkait gejala Sumberdaya (*Resource*) yaitu melakukan peningkatan efisiensi sdm dengan mengalokasikan mereka ke tugas yang paling kritis, perlu pembagian jumlah sdm berdasarkan fungsi dan

urgensinya agar kinerja petugas dapat lebih optimal, menjalin lebih banyak kemitraan sektor swasta untuk mendukung pembangunan dan pengelolaan sistem E-TLE, pengoptimalan infrastruktur maupun inovasi yang ada sebelumnya agar dapat meminimalisir biaya pengembangan.

### Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang turut berkontribusi dalam penelitian ini khususnya para informan dari Ditlantas Polda Jawa Tengah, Satlantas Polrestabes Semarang, Dinas Perhubungan, dan unsur masyarakat yang telah memberikan kesempatan untuk dapat melakukan penelitian.

### Daftar Pustaka

- Alhamid, T., & Anufia, B. (2019). *Instrumen Pengumpulan Data*. file:///C:/Users/HP/Downloads/INST RUMEN PENGUMPULAN DATA.pdf
- Ambar Suci Wulandari. (2020). Inovasi Penerapan Sistem E-Tilang di Indonesia. *Al-Mabsut: Jurnal Studi Islam Dan Sosial*, 14.
- Anaya Tahiyah Salsabila. (2023). Implementasi Program Elektronik Traffic Law Enforcement di Satuan Lalu Lintas Polrestabes Kota Semarang. *Journal Of Public Policy and Management Review*, 12.
- Annisa Asri Aprillia. (2020). Implementasi E-Tilang Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Oleh Satuan Lalu Lintas Polres Banyumas. *Journal Akpol*, 4.
- Anwar Hidayat. (2017). *METODE PENELITIAN: Pengertian, Tujuan, Jenis*. Statistikian. <https://www.statistikian.com/2017/02/metode-penelitian-metodologi-penelitian.html>
- Apriliana, L. Z. (2019). Efektivitas Penggunaan E-Tilang Terhadap Pelanggaran Lalu Lintas di Polres Magelang. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH) Universitas Pendidikan Ganesha*, 5.
- Dewi, R. C. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7.
- Dila Erlianti. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1.
- Harbani Pasolong. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta cv.



- Hasyem, M., & Ferizaldi. (2020). Fenomena Pungli dan Patologi Birokrasi. *Jurnal Sosiologi USK*, 14.
- Maria Indriani. (2022). Efektivitas Penerapan E-Tilang di Indonesia. *Khatulistiwa Profesioal: Jurnal Pengembangan SDM Dan Kebijakan Publik*, 3.
- Mashur Hasan Bisr, & Bramantyo Tri Asmoro. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1.
- Maya Wulan Pramesti. (2020). Optimalisasi Pelaksanaan E-Tilang dalam Pandemi Covid-19 di Kota Semarang. *Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang*, 17.
- Metode Penelitian Sosial, Definisi dan Prosesnya*. (2019). Kelaspintar. <https://www.kelaspintar.id/blog/edutech/metode-penelitian-sosial-definisi-dan-prosesnya-2344/>
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Jamaludin, Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi* (Tonni Limbong (Ed.)). Yayasan Kita Menulis. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=uAbfDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=e+government+di+indonesia&ots=RjDNqH67-](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=uAbfDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=e+government+di+indonesia&ots=RjDNqH67-4&sig=RtS11CUekk4uUy3mTFz-GhQlFX8&redir_esc=y#v=onepage&q=e+government+di+indonesia&f=false)
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)* (Lutfhia (Ed.)). Media Sahabat Cendikia.
- Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009, (2009).
- Pasal 23 PP 80 Tahun 2012, (2012).
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik* (Janner Simarmata (Ed.)). Yayasan Kita Menulis. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=2xABEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=pelayanan+publik+di+indonesia&ots=X\\_f\\_QPKT2l&sig=wEIVlvrcTZiUgR4U25HYljeG9Wk&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=2xABEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=pelayanan+publik+di+indonesia&ots=X_f_QPKT2l&sig=wEIVlvrcTZiUgR4U25HYljeG9Wk&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Sari, M., & Saputra, A. (2023). Implementasi Pemberlaku E-Tilang terhadap Pelanggaran Lalu Lintas oleh Polrestabes Semarang. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH) Universitas Pendidikan Ganesha*, 9.

Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. CV Budi Utama.  
<https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=n5oCEAAAQBAJ&oi=fn>

d&pg=PP1&dq=patologi+birokrasi+di+indonesia&ots=XXHDYKMu4q&sig=XbH2Dr8ryrnXlwBndlhDrV3LVUE&redir\_esc=y#v=onepage&q=patologi birokrasi di indonesia&f=false