



## Inovasi Pelayanan Publik: Studi Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) di Kepolisian Resort (POLRES) Kota Tangerang

Natashia Salsabilla<sup>1</sup>, Agus Suherman<sup>2</sup>, Pri Utami<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>program Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

### Abstrak

Received: 17 November 2023

Revised: 15 Desember 2023

Accepted: 17 Januari 2024

*ETLE merupakan salah satu metode dalam sistem Tilang Elektronik (E-Tilang) selain metode hunting system dan stationer system yang digunakan untuk upaya peningkatan pelayanan publik yang dilakukan petugas polisi lalu lintas, sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui adanya Inovasi ETLE di Kota Tangerang. Penelitian ini dilakukan di Polres Tangerang Kota, dan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif, serta data yang diperoleh dari dokumen, wawancara pada Satlantas Polres Tangerang Kota. Penelitian ini menunjukkan hasil dari Inovasi ETLE bahwa kebermanfaatan dirasakan oleh Satlantas, dan masyarakat Kota Tangerang berdasarkan Teori Rogers yakni dengan melihat: 1.Keuntungan Relatif, 2.Kesesuaian, 3.Kerumitan, 4.Kemungkinan dilakukan percobaan dan 5.Dapat diamati, bahwa inovasi ini dapat mengurangi jumlah pelanggaran lalu lintas, menghindari praktik main mata antara petugas dan pelanggar secara langsung di Kota Tangerang.*

**Keywords:** *Inovasi, Pelayanan Publik, ETLE*

(\*) Corresponding Author: [natashial10601@gmail.com](mailto:natashial10601@gmail.com)

**How to Cite:** Salsabilla, N., Suherman, A., & Utami, P. (2024). Inovasi Pelayanan Publik: Studi Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) di Kepolisian Resort (POLRES) Kota Tangerang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10544158>.

## PENDAHULUAN

*Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE)* adalah proses penilangan yang dilakukan pihak kepolisian kepada para pelanggar lalu lintas yang berbeda dengan penilangan pada umumnya yang masih harus dicatat secara manual di atas secarik kertas blanko atau surat tilang (Setiyanto, Gunarto, and Endah Wahyuningsih 2017). Selain itu dengan adanya ETLE diharapkan dapat mengurangi angka pelanggaran yang terjadi.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, maka semakin berkembang pula kebutuhan masyarakatnya. Masyarakat menghendaki pelayanan publik yang berkualitas dari instansi pemerintahan yang dilakukan secara transparan dan akuntabel. Sehingga pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Namun sebagian besar pelayanan publik di Indonesia masih dipandang sebelah mata oleh kalangan masyarakat. Masih banyak masyarakat yang merasa kurang puas dan sering dikecewakan terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Dalam menjalankan tugasnya, kepolisian dituntut untuk dapat memberikan perlindungan, pelayanan serta pengayoman kepada masyarakat, sebagai bagian

eksistensi Polres bersama dan menyatu dengan seluruh masyarakat (Wulandari, 2020).

Dengan diberlakukannya tilang, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat agar tertib dalam melakukan aktivitas lalu lintas. Namun, selama penerapan tilang diberlakukan justru menimbulkan permasalahan baru, seperti terdapat penyalahgunaan wewenang untuk kepentingan pribadi, kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN). Dengan begitu kepolisian dituntut harus melakukan tindakan dan menangani permasalahan ini agar tidak terjadinya lonjakan angka pelanggaran lalu lintas dan menimbulkan dampak yang buruk lainnya.

Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Inovasi ETLE ini juga harus dikaji dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan, agar penerapan ETLE berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Selain itu Inovasi ETLE ini merupakan Inovasi pertama dan satu satunya yang ada di Kota Tangerang. Oleh sebab itu inovasi ini perlu dilakukan penelitian lebih dalam tentang bagaimana kesiapan inovasi program ETLE di Kantor Kepolisian Resort Metro Tangerang Kota.

Dengan menerima informasi tentang program ETLE yang menggunakan proses difusi inovasi, masyarakat Kota Tangerang dapat mengenal dan memahami inovasi tersebut. Hal tersebut dikarenakan informasi suatu inovasi diterima oleh masyarakat adalah karena ada proses difusi dengan melakukan proses komunikasi dalam kurun waktu tertentu (Sa'ud, 2003).

Tabel 1.1  
Biaya denda bagi pelanggaran ETLE

No.	Pelanggaran	Denda
1.	Melanggar rambu lalu lintas dan marka jalan, denda tilang elektronik	Rp 500.000
2.	Tidak mengenakan sabuk keselamatan	Rp 250.000
3.	Mengemudi sambil mengoperasikan ponsel	Rp 750.000
4.	Melanggar batas kecepatan	Rp 500.000
5.	Menggunakan pelat nomor palsu	Rp 500.000
6.	Berkendara melawan arus	Rp 500.000
7.	Menerobos lampu merah	Rp 500.000
8.	Tidak menggunakan helm atau helm yang digunakan tidak sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI)	Rp 250.000
9.	Berboncengan lebih dari tiga orang	Rp 250.000
10.	Tidak menyalakan lampu saat siang hari bagi sepeda motor	Rp 100.000

Dari tabel diatas diketahui besaran denda bagi pengendara yang terkena tilang elektronik sama dengan tilang manual, yakni berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) dan Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan LLAJ.

Besaran denda bagi pengendara yang terkena tilang elektronik sama dengan tilang manual, yakni berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) dan Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan LLAJ.

Peneliti tertarik untuk menganalisis lebih dalam lagi sejauh mana inovasi Program ETLE yang telah dilakukan oleh Polres Metro Tangerang Kota dengan mengambil judul penelitian Inovasi Pelayanan Publik: Studi *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) Di Kepolisian Resort (Polres) Tangerang Kota.

## **METODE**

Objek dalam penelitian ini adalah Inovasi Pelayanan Publik: Studi *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) Di Kepolisian Resort (Polres) Tangerang Kota, tempat atau wilayah yang direncanakan oleh peneliti untuk dijadikan sebagai objek penelitian dalam rangka mengumpulkan data-data yang dibutuhkan.

Menurut Moelong, (2010) Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan. Penelitian ini difokuskan dengan adanya inovasi pelayanan publik: Studi *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) di Kepolisian Resort (Polres) Tangerang Kota.

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk pengumpulan data penelitian. Peneliti menggunakan metode wawancara dengan cara melakukan wawancara mendalam terhadap informan penelitian menggunakan alat- alat bantuan seperti buku catatan, *phone*, *recorder*, dan *phone camera*. Sedangkan Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, kategorisasi, mengumpulkan data, penarikan kesimpulan, keabsahan data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Penelitian**

Pada hasil juga melihat inovasi ETLE ini sebagai metode tilang dan dengan melihat keuntungan yang diberikan melalui kelengkapan atribut dengan menggunakan teori Rogers (1988) dalam (Noor , 2013:92-93). yakni melihat Keuntungan Relatif (Relative Advantage), Kompatibilitas (Compatibility), Kerumitan (Complexity), Kemungkinan dicoba (Triability), Kemudahan diamati (Observability).

#### **1. Keuntungan Relatif (Relative Advantage)**

Hasil penelitian ETLE di Polres Metro Tangerang Kota menunjukkan keuntungan relatif, dari penerapan inovasi E-TLE ini, di antaranya, ketika adanya pelanggaran tilang tengah malam, masih akan terekam otomatis melalui kamera CCTV pengawas yang tersedia, sehingga penilangan dapat dilakukan setiap saat secara otomatis. Selain hal tersebut, adanya E-TLE yang secara otomatis ini dapat mengurangi adanya proses menyimpang oleh oknum kepolisian yang ada di lapangan dan pengendara, sehingga proses tilang berlaku bagi seluruh pengguna jalan tanpa terkecuali. Seperti yang di ungkapkan informan:

”Metode hunting, stationer kadang-kadang manusia ketemu manusia kadang itu bisa ada transaksi. Jadi metode ini bisa memisahkan antara petugas penindak dan pelanggar diruang dan waktu yang berbeda. Akhirnya proses main mata ini

tidak akan terjadi, dan ininada upaya lewat blokir.” (*Hasil wawancara pihak dengan Satlantas Polres Metro Tangerang Kota, 13 April 2023*).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa keuntungan relatif yang di dapat dari hadirnya inovasi ETLE, dirasakan langsung oleh pihak kepolisian dan masyarakat, dilihat dari proses penangkapan pelanggaran tilang seluruh masyarakat yang melakukan pelanggaran tanpa terkecuali, sehingga masyarakat akan lebih tertib dan hati-hati dalam berkendara.

## **2. Kompatibilitas (Compatibility)**

Adanya implementasi metode ETLE ini tidak menjadikan metode lama tersingkirkan justru lebih di sesuaikan antara metode lama dan metode baru, serta ketiga metode ini tetap dijalankan seimbang, seperti yang di ungkapkan oleh informan:

“ETLE itu, kuncinya adalah diupaya paksa pemblokiran yang ada di SAMSAT. ETLE juga didukung oleh metode stationer sama hunting, jadi kita gerakkan, dengan adanya ETLE ini tidak dihilangkan sistemnya. Jadi ada upaya paksa berikutnya, kalau blokir sudah tidak dipindahkan maka penyitaan kendaraan itu adalah upaya paksa yang kedua”. (*Hasil wawancara pihak dengan Satlantas Polres Metro Tangerang Kota, 13 April 2023*).

Dari hasil ditunjukkan bahwa peran penting dari metode konvensional *hunting* dan *stationer* dalam menyeimbangkan kondisi ketertiban lalu-lintas yang ada di lapangan oleh pihak Satlantas Polres Metro Tangerang Kota.

## **3. Kerumitan (Complexity)**

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi ETLE ini juga memiliki kerumitan-kerumitan tertentu pada proses penerapannya. Untuk mengatasi hal tersebut Satlantas Polres Metro Tangerang Kota bersama Pemerintah Kota Tangerang melakukan berbagai sosialisasi untuk mengenalkan kepada masyarakat tentang inovasi tersebut, seperti yang di ungkapkan informan:

”Kalau dari DISHUB sendiri, kita sosialisasi. Sosialisasi yang pertama kita via media sosial kan pasti bisa dari Youtube, Instagram, Twitter. Kita juga bekerjasama sama Radio kayak informasinya kita bagikan via radio, lebih mudah/mudahnya ke suara Kota Tangerang karena kan itu memang Radio Jurnalis Traffic.” (*Hasil wawancara pihak dengan Dinas Perhubungan Kota Tangerang, 13 April 2023*).

Adapun pernyataan tentang kerumitan dari metode ETLE ini juga diungkapkan dioleh Satlantas Polres Metro Tangerang Kota sebagai berikut: “Sebenarnya adanya metode ETLE itu sangat memudahkan, kalau misalkan kita bandingkan antara dua metode lainnya. Tapi disisi lain, jumlah anggota POLRI yang ada ini juga ada keterbatasan. Dilihat antara jumlah anggota POLRI dan masyarakat ini tidak Sebanding.” (*Hasil wawancara pihak dengan Satlantas Polres Metro Tangerang Kota, 13 April 2023*).

Hasil wawancara disimpulkan dari inovasi baru ETLE, Satlantas Polres Metro Tangerang Kota bersama Pemkot Kota Tangerang menunjukkan adanya keseriusan dalam mengenalkan inovasi baru ini kepada masyarakat Kota Tangerang, meskipun disisi lain terdapat keterbatasan anggota POLRI di lapangan.

## **4. Kemungkinan Dicoba (Triability)**

Dari hasil penelitian ditunjukkan bahwa inovasi ETLE ini telah melalui masa uji coba yang dilakukan selama kurun waktu tiga hari dimulai Kamis 5 Januari

2023, uji coba dilakukan di titik pantau CCTV yang berada di Jl. Daan Mogot Kota Tangerang depan Mcd. Dari pernyataan informan mengenai uji coba ETLE ini sebagai berikut:

“Sejak Januari ini kita sudah mulai jalan. Tapi pada waktu itu kita belum melakukan penindakan, meskipun banyak pelanggaran tilang terjadi. Jadi kita jalankan mekanisme itu, tapi sampai SIOLA mereka hanya dikasih teguran tertulis. Jadi selama tiga hari itu kita gunakan untuk sosialisasi ETLE melalui uji coba, banyak juga pelanggaran yang didata”. (*Hasil wawancara pihak dengan Satlantas Polres Metro Tangerang Kota, 13 April 2023*).

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa, pada masa uji coba dan banyak pelanggar yang kena tilang, namun pada tahap uji coba ini para pelanggar hanya di berikan sanksi berupa teguran tertulis, belum hingga tahapan proses tilang, hal ini sekaligus sebagai sosialisasi ETLE kepada masyarakat.

### **5. Kemudahan Diamati (Observability)**

Inovasi baru pelayanan publik harus mudah diamati. Pada pengamatan implementasi dari metode ETLE ini dilihat pada proses pelayanan tilang yang dilakukan satu atap di Mal Pelayanan Publik SIOLA Kota Tangerang. Pada proses ini masyarakat dapat mengetahui letak pelanggaran yang dilakukan melalui hasil rekaman CCTV yang tersimpan dalam database, yang kemudian diberikan surat tilang sebagai bukti pelanggaran sehingga pelanggar dapat melakukan transaksi pembayaran denda tilang dapat secara langsung maupun transfer melalui ATM tersedia sesuai jumlah tilang tertera, namun untuk database yang tersedia hanya mampu menyimpan data pelanggaran selama kurun waktu satu bulan saja karena banyaknya jumlah pelanggar. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan yaitu:

“Selanjutnya di SIOLA ini dilakukan Proses TILANG. Ini Tilang Fisik ya..., tilang fisik seperti ini (bapaknya kasih lihat). Tapi untuk bukti pelanggaran ada yang dapat diperlihatkan ada yang engga, ini karena server-nya saking banyaknya pelanggaran. Servernya itu hanya mampu merekam pelanggaran itu ya kira-kira satu (1) bulan, kalau pelanggar datang lebih dari satu bulan tetap tidak bisa melihat bukti rekaman pelanggarannya”. (*Hasil wawancara pihak dengan Satlantas Polres Metro Tangerang Kota, 13 April 2023*)

Adanya ETLE ini juga dapat menurunkan jumlah pelanggaran lalu lintas yang terjadi di Kota Tangerang karena adanya pengawasan CCTV, sehingga masyarakat akan lebih tertib dalam berkendara.

## **B. Pembahasan**

### **1. Kesesuaian Perencanaan**

Dalam membuat kebijakan ini ada standar dan sasaran yang ditetapkan. Adapun standar yang ditetapkan dalam pembuatan kebijakan program ETLE adalah berdasarkan pada PERDA No. 12 tahun 2016, tentang tata cara penyelesaian perkara pelanggaran lalu lintas, juga didasarkan pada Undang Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Info Dan Transaksi Elektronik pasal 5 dan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Jalan dan Angkutan Jalan pasal 272. Sasaran kebijakan ini yaitu mempersempit birokrasi dan mempercepat proses pelayanan masyarakat.

Berdasarkan perda bahwa standar pelaksanaan E-Tilang meliputi beberapa kategori yakni kerjama pihak kepolisian dan kejaksaan selaku pemberi sanksi

kepada setiap penggar lalu lintas. Adapun kerja sama pihak bank yakni selaku transaksi atas denda tilang yang ditetapkan pihak dan kejaksaan.

Pelanggaran lalu lintas secara elektronik adalah proses peradilan yang diselenggarakan secara terpadu berbasis elektronik yang disebut dengan ETLE (Elektronik Tilang) dan Pasal 4 yaitu Perkara pelanggaran lalu lintas yang diputus oleh pengadilan dapat dilakukan tanpa hadirnya pelanggar. Pelanggar hanya melakukan “LIHAT-BAYAR-AMBIL” yaitu, pelanggar dapat melihat informasi denda tilang kemudian BAYAR denda ke rekening Kejaksaan atau di kantor Kejaksaan Negeri Kota Tangerang atau ke Bank BRI dan mengAMBIL barang bukti di kantor Poslantas atau Kejaksaan Negeri Kota Tangerang.

## 2. Efektivitas Pelaksanaan Kegiatan

Efektivitas badan pelaksana meliputi siapa saja yang terlibat dalam peimplementasian kebijakan publik, baik itu organisasi formal maupun organisasi informal. Inovasi kebijakan publik juga dipengaruhi oleh ciri-ciri agen pelaksana sebagai implementor kebijakan. Ciri-ciri yang tepat dan cocok dari agen pelaksana akan mendukung proses pencapaian tujuan dari kebijakan publik serta adanya bentuk dukungan atau penolakan yang diberikan oleh pelaksana dalam kebijakan ETLE di Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polres Tangerang Kota. Dalam inovasi kebijakan ETLE ini ada beberapa badan yang terlibat diantaranya, Kepolisian, Pengadilan, Kejaksaan dan Bank yang memiliki perannya masing-masing dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dalam pengurusan ETLE.

## 3. Efisiensi Pelaksanaan Kegiatan

Keberhasilan proses inovasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Untuk menunjang keberhasilan suatu kebijakan sangat dibutuhkan dukungan sumber daya yaitu, sumber daya manusia (SDM), finansial (keuangan) dan sumber daya lainnya yang berperan mendukung proses inovasi suatu kebijakan. Manusia menjadi sumber daya yang memiliki peranan terpenting dalam implementasi suatu kebijakan. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan.

Mengenai jam kerja dari sistem ETLE, kamera CCTV ETLE di lapangan bekerja 24 jam tanpa henti dan petugas kepolisian yang bertugas di Backoffice ETLE Ditlantas Polres Metro Tangerang Kota bekerja selama 1 x 24 jam dalam sehari dalam artian tidak ada hari libur untuk pengawasan pelanggaran ETLE. Maka jika terjadi ada masyarakat yang terkena kamera ETLE melakukan pelanggaran baik pada saat hari libur seperti hari Minggu maupun hari besar keagamaan akan tetap dilakukan penindakan oleh Petugas Backoffice ETLE sesuai prosedur dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Dalam inovasi ETLE di wilayah hukum Polres Metro Tangerang Kota berpedoman pada :

- 1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- 2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 249 ayat (3) dan Pasal 272 ayat (1) dan (2).
- 3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 5 ayat (1) dan (2).

Setelah adanya inovasi ETLE di Polres Tangerang Kota ini, masih juga diberlakukan tilang konvensional atau manual. Tilang manual diberlakukan lokasi-lokasi yang sekiranya belum terpasang perangkat ETLE. Namun, penerapan tilang manualnya diberlakukan untuk pelanggaran lalu lintas yang tidak terdeteksi oleh perangkat ETLE. Sehingga jika di lapangan petugas menemui pelanggaran lalu lintas, maka akan dikenakan sanksi melalui tilang manual itu.

Jika ada kasus seseorang terdeteksi kamera ETLE dengan pelanggaran menggunakan handphone saat berkendara, kemudian jarak 100 meter kedepan terkena tilang manual karena tidak menggunakan sabuk pengaman maka penindakan yang diterima pelanggar hanya sekali dengan pengenaan denda 2 jenis pelanggaran sekaligus.

Untuk penindakan pelanggaran lalu lintas yang dilakukan pertama kali dan terekam kamera ETLE akan dibuatkan Berita Acara Penghentian Pelanggaran Lalu Lintas untuk di arsipkan. Penindakan terhadap pelanggaran lalu lintas dilakukan sesuai dengan prosedur atau mekanisme dari ETLE tersebut, yakni :

- 1) Pelanggaran lalu lintas yang dimonitor akan terdeteksi secara otomatis oleh perangkat ETLE, kemudian media barang bukti pelanggaran akan dikirimkan ke Back Office ETLE di Regional Traffic Management Centre (RTMC) Polres Tangerang Kota.
- 2) Petugas Back Office ETLE di RTMC Polres Metro Tangerang Kota mengidentifikasi data kendaraan menggunakan Electronic dan Identification (ERI) sebagai sumber data kendaraan.
- 3) Kemudian operator ETLE memverifikasi dan mencetak surat konfirmasi untuk dikirimkan ke alamat publik kendaraan yang melanggar melalui kantor pos untuk permohonan konfirmasi atas pelanggaran yang terjadi.
- 4) Penerima surat memiliki batas waktu sampai dengan tujuh (7) hari dari terjadinya pelanggaran untuk melakukan konfirmasi melalui website [www.ettle-pmj.info](http://www.ettle-pmj.info) atau dapat mendatangi langsung ke Kantor Polres Tangerang Kota.
- 5) Setelah pelanggaran terkonfirmasi petugas menerbitkan tilang dengan metode pembayaran melalui BRI Virtual Accpunt (BRIVA) untuk setiap pelanggaran yang telah terverifikasi guna penegakan hukum.

Pelanggaran diberikan tenggat waktu untuk membayar denda setelah terkonfirmasi melakukan pelanggaran. Tenggat waktu pembayaran denda tilang harus dilakukan sebelum jatuh tempo tanggal sidang (5 hari setelah menerima surat pemberitahuan). Jika sampai pada tenggat waktu si pelanggar tidak membayar denda tilang tersebut, maka akan dilakukan pemblokiran terhadap STNK si pelaku pelanggar.

Setelah dilakukannya penindakan pelanggaran lalu lintas dengan mekanisme tilang elektronik melalui ETLE, maka petugas kepolisian Ditlantas Polres Tangerang Kota mencatat sebanyak 213 kasus pelanggaran baik pengendara roda empat dan dua sejak bulan Januari sampai dengan Juli 2023 pada titik ETLE di Jl. Daan Mogot Kota Tangerang.

Penulis memilih satu titik lokasi ETLE untuk diteliti yaitu ETLE – Jl. Daan Mogot Km 27 (Tepatnya di depan restoran cepat saji McD) Kota Tangerang. Ratusan pelanggar mayoritas tidak menggunakan helm, tidak menggunakan sabuk pengaman, dan menggunakan ponsel saat berkendara, walaupun jumlah

pelanggarannya tidak sebanyak jenis pelanggaran ETLE lainnya, namun dapat berakibat tidak baik untuk keselamatan, keamanan, dan ketertiban lalu lintas.

Sehingga dengan adanya ETLE diharapkan menurunkan jumlah kasus pelanggaran lalu lintas terutama penggunaan handphone beserta akibat dari pelanggaran lalu lintas itu.

Adapun manfaat ETLE yang dapat diterima oleh petugas kepolisian dan juga masyarakat pengguna ETLE adalah :

- a. Kepolisian tidak lagi harus berjaga di jalan area lalu lintas karena sudah ada kamera ETLE yang mengawasi perilaku pengendara selama 1 x 24 jam.
- b. Terciptanya keamanan, kedisiplinan, dan ketertiban dalam berlalu lintas.
- c. Dapat mendeteksi pengendara maupun kendaraan yang melanggar aturan lalu lintas.
- d. Dapat mendeteksi tindak penipuan seperti penggunaan pelat atau tanda nomor kendaraan yang palsu.
- e. Mengecilkan kemungkinan terjadi fenomena pemungutan liar.
- f. Menjadi pendukung bukti kasus kecelakaan lalu lintas dan tindak kriminalitas di jalan raya.
- g. Bukti bersifat valid dan akurat.
- h. Kamera ETLE dengan tegas dan konsisten menangkap setiap pelanggaran yang termonitor walaupun dengan jumlah yang cukup banyak secara bersamaan.
- i. Mengurangi kemacetan atau pemberhentian pelanggar yang dapat mengganggu arus lalu lintas.

Berdasarkan pendapat Soerjono Soekanto dari ditegakkannya hukum adalah hukum itu sendiri, penegak hukum, sarana dan fasilitas, masyarakat, dan juga kebudayaan (Soekanto, Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum, 2002). Pandangan dalam sistem penilangan lebih ke masyarakat, biasanya mereka lebih sering kena tilang tatap muka atau pelanggaran langsung. Dengan adanya ETLE ini berarti harus sadar dalam keselamatan lalu lintas, jadi saat tidak memakai helm, saat tidak menggunakan sabuk pengaman, bahwa seharusnya masyarakat sadar pasti akan dikenakan tilang. Jadi perubahan adalah dari sudut pandangan masyarakat terhadap polres dalam sistem penilangan karena jauh berbeda tilang manual dengan tilang elektronik ETLE.

Karena adanya ETLE ini yang sistem tilangnya sudah modern, jadi kepuasan masyarakat itu tidak ada oknumnya dan polres itu menilangnya dengan cara sistem, saat pelanggar mulai terekam kamera ETLE dan pelanggar langsung mendapatkan surat, bayarnya pun secara elektronik yaitu dengan menggunakan kode BRIVA untuk saat ini. ETLE itu bekerja sistem kamera dan menggunakan jaringan internet, flash dan menggunakan kamera infla merah, saat malam hari menggunakan infla merah dan disaat pagi hingga sore menggunakan flash.

ETLE ini adalah sebuah inovasi sejak saat adanya pandemik covid 19 disaat masyarakat tidak bisa bertatap muka, bertemu atau melakukan aktifitas seperti dulu inovasi ETLE inilah terbentuk. Masalah yang terjadi pada kamera ETLE yaitu jaringan internet yang terkadang kurang stabil, karena dari jaringan internet terkoneksi dari kamera ke computer. Dalam mendukung adanya inovasi ETLE yaitu terutama pemerintah, dan anggota lintas lain karena pemerintah juga mempunyai DISHUB juga bekerjanya persis mengenai lalu lintas mengatur kelancaran berkendara bagaimana jalanan macet supaya menjadi lancar semua kegiatan yang

ada di jalan raya ini supaya lebih tertata, DISHUB juga ikut dalam hal sosialisasi ETLE.

Dalam kebijakan Electronic Tilang ETLE di Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Kepolisian Resort Kota Tangerang ini pemanfaatan sumber daya masih kurang maksimal. Sumber daya manusia yang ada masih tergolong kurang berkompeten dalam memanfaatkan IT (gaptek). Kebijakan ETLE pada dasarnya memanfaatkan teknologi sehingga memerlukan dukungan dari implementor untuk dapat mengimplementasikannya. SDM yang tergolong masih gagap teknologi ini biasanya yang sudah lanjut usia dan sudah lamban untuk mempelajari pengaplikasian teknologi ETLE tersebut. Begitu juga dengan teknologi yang terkendala dengan jaringan atau koneksi yang lambat sehingga menghambat kinerja petugas di lapangan serta kuota internet yang menjadi tanggungan pribadi petugas juga menjadi salah satu kendalanya. Dan temuan saya di lapangan ternyata ETLE masih kurang efektif karena masih banyak terjadi kesalahan, seperti apa yang di alami teman saya yang bernama Ratna, Ratna menerima surat ETLE berupa tilangan terhadap pelanggaran lalu lintas yang menggunakan motor, tetapi pada kenyataannya Ratna tidak pernah mempunyai motor yang dimaksud dalam surat tilang tersebut, selain itu tidak efektifnya ETLE karena tidak adanya penindakan langsung, jadi kendaraan-kendaraan bodong atau plat mati bisa dengan bebas lewat kawasan ETLE tersebut, karena si pengendara tidak ada rasa takut akan penindakan di tempat, seperti yang dilakukan tilang manual, dari temuan di atas bisa disimpulkan bahwa ETLE di Kota Tangerang kurang efektif untuk menekan angka pelanggaran lalu lintas.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan bahwa dapat disimpulkan:

1. Inovasi Pelayanan Publik ETLE dalam hal penanganan praktik penyimpangan berupa pemungutan liar saat penindakan penilangan, karena sistem ETLE membuat antara petugas dan pelanggar tidak bertemu langsung sehingga hilanglah fenomena pemungutan liar itu. Sedangkan inovasi pelayanan publik ETLE dalam hal kedisiplinan masyarakat Kota Tangerang dianggap belum berjalan efektif karena didasari oleh pengetahuan akan peraturan lalu lintas dan sistem tilang elektronik ETLE ini masih sangat kurang sehingga masih ada pelanggaran yang terjadi. Juga masih maraknya masyarakat yang membudayakan perilaku patuh peraturan lalu lintas hanya jika ada petugas kepolisian yang berjaga.
2. Adapun yang menyebabkan meningkatnya pelanggar lalu lintas di Kota Tangerang yaitu: a) kurangnya pengetahuan masyarakat Kota Tangerang terkait peraturan lalu lintas dan sistem tilang ETLE, b) kurangnya kerja sama antar penegak hukum kepolisian dan pemerintah terkait penyuluhan ataupun sosialisasi mengenai sistem tilang ETLE dan peraturan lalu lintas, c) tidak meratanya dan kurangnya pemasangan perangkat ETLE dalam jumlah banyak, d) kurangnya kesadaran diri dari masyarakat mengenai keselamatan dan keamanan antar sesama pengguna jalan, e) adanya kebiasaan di diri tiap manusia yang akan patuh apabila ada petugas kepolisian yang berjaga saja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adianto, Darwin, M., & Susetiawan. (2018). Proses Adopsi Inovasi Lokal terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Kawasan Minapolitan Desa Koto Masjid Provinsi Riau. *Sosio Konsepsia*, 7(2), 1–30.
- Adianto. (2020). *Inovasi Sosial: Praktek Adopsi Inovasi yang Memberikan Dampak Kesejahteraan*. Pekanbaru: Taman Karya.
- Batalli, Mirlinda 2011. Impact of Public Administration Innovations on Enchancing the Citizens“ Expectation, *International Journal of e-Education, e-Bussines, e- Manajemen and e-Learning*, Vol 1 No 2.
- Creswell, J.W. (2013). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed)* Edisi Revisi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Eldo, D., Hartomi A. P., & Dyah Mutiarin. 2018. Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2) : 156–167.
- Eriyanto. (2011). *Analisis Framing: Konstruksi, Ideologi, dan Politik Media*. Yogyakarta: LkiS Yogyakarta.
- Everett M. Rogers. 1983. *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.e
- Fansuri, A. (2019). Sistem Tilang Elektronik terhadap Pelanggar Lalu Lintas Berdasarkan Perma Nomor 12 Tahun 2016. *Ijtihad*, 34(2). <https://doi.org/10.15548/ijt.v34i2.17>
- Hutagalung, Simon Sumanjoyo, and Dedy Hermawan. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Juliantara, D. (2005). *Peningkatan Kualitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Latip, A. E., Suparman, A., & Nadiroh. (2016). *Difusi Inovasi Pembelajaran Tematik* (A. E. Latip, A. Suparman, & Nadiroh (ed.); Pertama, Vol. 15, Nomor 2). UNJ Press.
- M. Z., & Sukamsi. (2018). *BUNGA RAMPAI INOVASI BERKELANJUTAN : Kepemimpinan, Kebijakan, Sistem, Ekonomi, Lingkungan dan Pemerintahan (Pertama)*. Kebayoran Baru, Jakarta Selatan: INDOCAMP.
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Newman, W. Lawrence. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitaif*. Jakarta: PT Indeks.
- Noor, Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: UB Press.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations (Fifth Edith)*. Free Press.
- Rosaliza, Mita. 2015. Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ilmu Budaya*, 11(2) : 71–79.
- Sa’ud. (2003). *Inovasi Pendidikan* (Riduwan (ed.); 6th ed.). Sasaki.
- Setiyanto, Gunarto, & Endah Wahyuningsih, S. (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). *Jurnal Hukum Khaira Ummah*, 12(4), 754–766.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suhendriyo, A., Setiawati, B., & Hayati, R. (2019). Implementasi E-Tilang di Polres Tabalong (Studi Proses Pembayaran Denda Tilang dengan E-Tilang). *Ja[B*, 2(2), 391–408.
- Syafitri, E. (2022). Efektivitas Implementasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) Nasional dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru. *Cross-Border*, 5(2), 1322–1337.
- Umanailo, M. Chairul Basrun. (2019). Paradigma Konstruktivis. 1-3.
- Wulandari, A. S. (2020). Inovasi penerapan sistem e-tilang di indonesia. *Al-Mabsut*, 14(1), 1–10.
- Yanuar, R. M., Mochammad, R., & Pelayanan, Y. I. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik ( Studi Kasus : Public Safety Center ( PSC ) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan )*. 04(0274), 1–20.
- Yumami, E., Setyohadi, D. B., & Suyoto. 2018. Factors Influencing the Adaption of E-Tilang: Empirical Evidence from the UTAUT Model. *Indo Journal on Computing*, 3(1) : 23–32.