

Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Denda Pada Tilang Elektronik Di Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya

*Corresponding author(s)

email:

arintaputri6@gmail.com

Arinta Putri Dewanti¹, Abdul Rahman²

^{1,2} Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

Abstrak

Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan tilang ETLE di Ditlantas Polda Metro Jaya dalam rangka mendukung transformasi pelayanan publik dan penegakan hukum lalu lintas. Temuan awal menunjukkan adanya ketidakjelasan mekanisme pembayaran, responsivitas lambat, dan layanan online error. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dengan triangulasi dan analisis data interaktif. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik menurut Ridwan dan Sudrajat dalam (Rachman, 2021), yang terdiri dari 1) Prosedur Pelayanan, 2) Waktu Penyelesaian, 3) Biaya Pelayanan, 4) Produk Pelayanan, 5) Sarana dan Prasarana, dan 6) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan tilang ETLE di Ditlantas Polda Metro Jaya belum efektif. Hal ini terlihat pada indikator prosedur pelayanan yang belum efektif karena situs web yang dibatasi. Pada indikator waktu penyelesaian belum memiliki standar waktu yang konsisten hingga menyebabkan antrean panjang dan layanan yang cukup lama. Indikator biaya pelayanan pun belum efektif karena masih ditemukan adanya pungli di area pelayanan, serta indikator sarana prasarana belum memadai untuk mendukung pelayanan. Oleh karena itu, disarankan untuk meningkatkan kapasitas *website*, memperbaiki standar waktu dengan membuat sistem antrean secara online dan menambah opsi pengiriman surat, mengembangkan sistem pelaporan online yang bisa diakses oleh masyarakat secara anonim dan menambah fasilitas fisik yang ada di Posko guna mengoptimalkan pelayanan.

Kata kunci: *Electronic Traffic Law Enforcement, Pelayanan Publik, Tilang*



Gema Publica : Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik (E-ISSN: 2548-1363) Publish by Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Diponegoro under license of [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Pendahuluan

Pelayanan publik identik dengan situasi di mana terdapat seseorang yang menerima dan menyediakan berbagai bentuk layanan seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan lain-lain. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, definisi pelayanan publik yaitu rangkaian kegiatan pemenuhan kepentingan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan penyedia layanan publik. Tujuannya untuk menghasilkan kepuasan terhadap layanan yang memenuhi ekspektasi masyarakat (Rahmadana et al. 2020). Menurut Sinambela dalam (Angelita dkk. 2022) Penyelenggara negara memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi keinginan masyarakat. Menurut Maulidiah (2014) dalam bukunya yang berjudul "Pelayanan Publik; Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)" pelayanan publik terbagi menjadi dua jenis, yaitu "arti luas" dan

“arti sempit”. Dalam arti luas pelayanan publik didefinisikan sebagai proses untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas oleh lembaga pemerintahan. Sedangkan dalam arti sempit pelayanan publik diartikan sebagai pelayanan tatap muka antara pemberi layanan dengan masyarakat dalam hal pengurusan administrasi pemerintahan, administrasi pembangunan, dan administrasi pelayanan kemasyarakatan.

Kepolisian sebagai penyelenggara layanan publik dan penegak hukum harus profesional dalam melayani masyarakat. Sebagaimana yang diatur dalam UU No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa tugas kepolisian adalah memelihara keamanan, ketertiban umum, penegakan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, Direktorat Lalu Lintas sebagai unsur pelaksana memiliki peran penting dalam menciptakan lalu lintas yang aman dan tertib. Untuk mencapai tujuan tersebut, kepolisian telah mengembangkan layanan publik melalui tilang elektronik dengan sistem *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE). ETLE adalah tilang yang mengawasi dan menegakkan hukum dengan menggunakan kamera CCTV (Abdullah dan Windiyastuti 2022). Kehadiran ETLE ini menunjukkan adanya langkah progresif pelayanan publik yang berbasis elektronik di beberapa daerah yang telah menerapkannya.

Menurut penelitian Syafitri dan Mashur (2022) sebelum adanya ETLE di Kota Pekanbaru terdapat 2.697 kasus pelanggaran lalu lintas. Sementara dalam kurun waktu delapan bulan sejak diterapkannya ETLE, terdapat 3.695 kasus pelanggaran. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas penerapan ETLE dapat membantu menindak lebih banyak pelanggaran lalu lintas. Namun di sisi lain, Satlantas Polda Riau dianggap belum memiliki peralatan yang memadai, akibatnya tilang ETLE hanya dilakukan di daerah-daerah dengan tingkat pelanggaran yang tinggi. Tidak hanya itu, Ditlantas Polda Riau juga kurang melibatkan masyarakat. Sehingga banyak masyarakat yang bingung dan merasa terbebani ketika harus membayar denda tilang (Putri dan Rusli 2023).

Menurut penelitian Indriani dkk. (2021) di Kota Surabaya tilang elektronik sudah tepat dan sebagian masyarakat setuju dengan program ini karena bukti rekaman dan uang pembayaran langsung mengalir ke kas negara. Namun ada beberapa kesulitan yang dialami oleh masyarakat karena kurangnya sosialisasi dari pihak yang berwenang sehingga masih ada masyarakat yang tidak mengetahui tilang tersebut. Selain itu, kurangnya sumber daya juga menjadi permasalahan karena pelayanan menjadi kurang responsif.

Polda Metro Jaya merilis ETLE pada 23 Maret 2021 bersamaan dengan 12 Polda di Indonesia (Humas Polri 2021). ETLE ini memiliki regulasi yang terdapat dalam UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) serta pada Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor Di Jalan dan Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Menurut Pasal 272

UU No. 22 Tahun 2009, perangkat elektronik dapat digunakan untuk membantu polisi dalam penegakan hukum lalu lintas dan angkutan jalan. Sementara itu Pasal 23 Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2012 menetapkan, pelanggaran lalu lintas ditegakkan berdasarkan hasil pemeriksaan di jalan, laporan, dan rekaman elektronik.

Dengan pemanfaatan teknologi informasi berbasis elektronik, tilang ETLE tidak hanya berfungsi untuk penegakan hukum lalu lintas saja tetapi juga bertujuan untuk memberikan kemudahan aksesibilitas dan mempercepat proses administrasi sehingga dapat mengurangi potensi praktik pungutan liar (pungli) yang dapat dilakukan oleh “oknum”. Berdasarkan data dari Ditlantas Polda Metro Jaya, sejak diberlakukannya tilang ETLE di Jakarta tercatat 12 hingga 150 ribu pelanggaran setiap harinya. Adapun data pelanggaran lalu lintas yang terekam kamera ETLE pada tahun 2024 sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggaran Lalu Lintas Tilang ETLE Tahun 2024

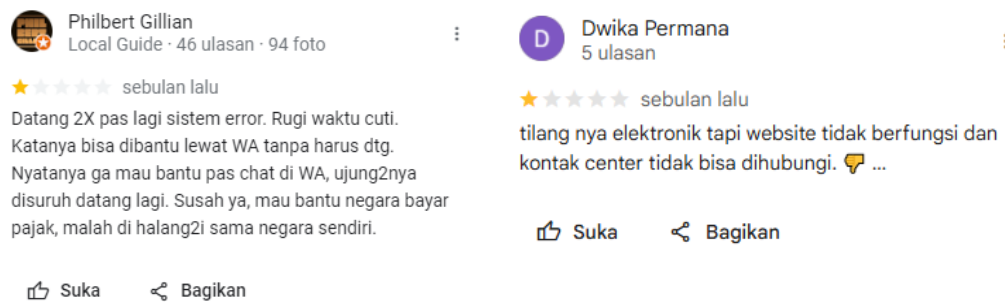
No.	Wilayah	Jumlah Pelanggaran (ribu)
1.	Jakarta Timur	600
2.	Jakarta Selatan	300
3.	Jakarta Barat	235
4.	Jakarta Pusat	158
5.	Jakarta Utara	150
Total Pelanggaran		1.443

Sumber : Subditgakkum Ditlantas Polda Metro Jaya 2024

Berdasarkan tabel 1.1 mengenai jumlah pelanggaran lalu lintas tilang ETLE pada tahun 2024 tercatat total 1.443 kasus pelanggaran lalu lintas dengan jumlah pelanggaran terbanyak berada di wilayah Jakarta Timur yaitu 600 ribu pelanggar, disusul Jakarta Selatan sebanyak 300 ribu, dan Jakarta Barat 235 ribu. Sementara itu, Jakarta Utara menjadi wilayah dengan pelanggaran lalu lintas terendah. Jika dibandingkan dengan tahun 2023, total pelanggaran mencapai 1.663.704 kasus pelanggaran.

Namun berdasarkan hasil pra riset ditemukan sejumlah permasalahan mengenai pelayanan publik pada tilang ETLE, terutama mengenai ketidakjelasan pada mekanisme pembayaran denda. Seperti yang dialami oleh pengendara bernama Mafazah yang terkena ETLE karena tidak menggunakan sabuk pengaman dan sampai saat ini belum membayar denda karena tidak memahami prosedurnya. Beliau telah mencoba menghubungi *customer service*, namun tidak mendapat tanggapan. Informasi ini berdasarkan pada situs web <https://www.kompas.id/>.

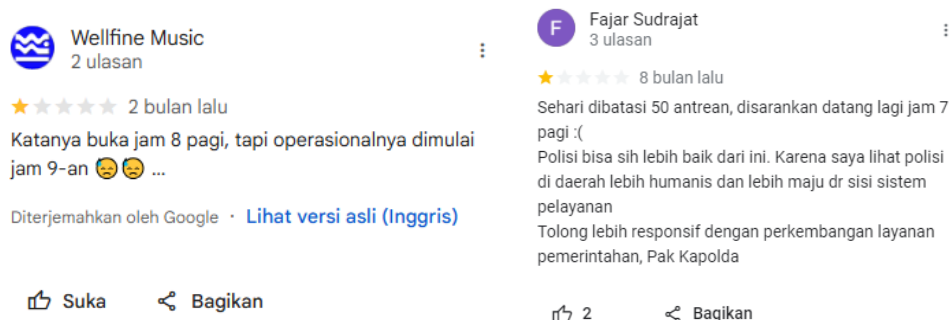
Gambar 1.1 Ulasan Mengenai Sistem Pelayanan



Sumber : Subditgakkum Ditlantas PMJ, *Google.com* 2024

Permasalahan kedua, terdapat pada gambar 1.1 masyarakat mengeluhkan sistem pelayanan ETLE yang sering eror dan tidak ada masyarakat mengeluhkan pelayanan sering mengalami kendala teknis, seperti sistem error, *website* yang tidak berfungsi dengan baik dan tidak adanya konfirmasi lebih lanjut dari pihak Posko ETLE Subditgakkum Ditlantas Polda Metro Jaya. Maka dari itu, masyarakat merasa kesulitan saat mengurus tilang ETLE karena tidak mendapatkan informasi yang memadai.

Gambar 1.2 Ulasan Mengenai Waktu Operasional dan Antrean



Sumber: Subditgakkum Ditlantas PMJ, *Google.com* 2024

Permasalahan ketiga, seperti ulasan yang terlihat pada gambar 1.2 diatas. Salah seorang masyarakat datang lebih awal dengan harapan akan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang tertera, namun kenyataannya masyarakat harus menunggu satu jam lagi. Hal ini membuat masyarakat kecewa karena waktu operasional tidak sesuai. Selain itu, masyarakat juga mengeluhkan antrean yang dibatasi setiap harinya sehingga masyarakat yang ingin melakukan konfirmasi tilang ETLE harus datang lebih pagi ke Posko ETLE agar mendapatkan nomor antrean.

Selain itu, terdapat beragam persepsi masyarakat terhadap implementasi tilang elektronik ini. Sebagian masyarakat menganggap ETLE adalah sebuah kemajuan karena mengurangi interaksi langsung dan potensi pungli, namun sebagian lainnya menganggap bahwa sistem ini menyulitkan mereka yang kurang paham teknologi. jika dibandingkan

dengan tilang manual, ETLE dinilai lebih adil karena berbasis bukti konkret, namun sebagian masyarakat lainnya justru merasa dirugikan karena sistem yang suka salah merekam pelanggaran yang sebenarnya tidak dilakukan.

Dari beberapa temuan awal tersebut dapat diketahui bahwa tidak sedikit masyarakat yang mengeluhkan kesulitan dalam proses konfirmasi, antrean panjang, dan sistem yang belum berfungsi dengan baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik berbasis digital tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada kesiapan sosial dan budaya birokrasi. Meskipun secara konseptual ETLE dirancang untuk menciptakan transparansi penegakan hukum lalu lintas namun implementasinya tidak terlepas dari tantangan terhadap digitalisasi, seperti aparat yang sudah terbiasa dengan pola kerja hierarkis dan di sisi lain masyarakat pun belum sepenuhnya siap dengan digitalisasi karena keterbatasan literasi teknologi.

Maka dari itu diperlukan standar pelayanan pada setiap penyelenggara pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Ridwan dan Sudrajat dalam (Rachman 2021) dengan 6 (enam) indikator, yaitu: 1) Prosedur pelayanan, yaitu prosedur yang telah distandarkan, 2) Waktu penyelesaian, yaitu waktu yang diperlukan untuk menuntaskan seluruh layanan, dimulai pengajuan hingga penyelesaian layanan, 3) Biaya pelayanan, yaitu beban yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh layanan. 4) Produk pelayanan, hasil layanan sesuai dengan ketentuan yang diberikan, 5) Sarana dan prasarana, penyelenggara layanan publik harus menyediakan fasilitas yang memadai, 6) Kompetensi petugas pemberi layanan, ditentukan oleh pengetahuan, keahlian, kemampuan, sikap, dan perilaku.

Selaras dengan beberapa permasalahan diatas bahwa pelayanan ETLE yang diberikan oleh Subditgakkum Polda Metro Jaya belum memberikan penanganan yang tepat. Maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai sejauh mana efektivitas pelayanan ETLE yang diberikan oleh Subditgakkum Ditlantas Polda Metro Jaya dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembayaran Denda Pada Tilang Elektronik Di Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya”.

Untuk memudahkan penulisan penelitian yang terfokus, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kualitas pelayanan pembayaran denda pada tilang elektronik di Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya?

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif adalah metode yang mengungkapkan fakta sesuai kondisi (Satibi 2023). Penelitian ini dilakukan di Posko ETLE Subditgakkum Ditlantas Polda Metro Jaya yang beralamat di Jl. MT. Haryono Kav 5-6 Tebet Bar., Kec. Tebet, Kota Jakarta Selatan. Waktu penelitian dilaksanakan sejak bulan November 2024 - Januari 2025. Pemilihan

informan ditentukan dengan teknik *purposive* yaitu informan yang betul-betul mengetahui kondisi mengenai pelayanan publik pada tilang ETLE di Subditgakkum Ditlantas Polda Metro Jaya. Adapun jumlah informan pada penelitian ini yaitu 7 orang diantaranya, Panit Gar Subditgakkum Ditlantas Polda Metro Jaya, petugas pelayanan Posko ETLE Subditgakkum Polda Metro Jaya, dan masyarakat yang melakukan pembayaran denda tilang.

Sumber data penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi secara langsung, wawancara terstruktur, dan dokumentasi berupa foto hasil observasi. Dalam hal menganalisis data, penelitian ini menggunakan teknik analisis data interaktif menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan menggunakan uji kredibilitas dengan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan mengecek ulang data yang didapatkan dari beberapa sumber yang berbeda (Sugiyono 2016).

Hasil Dan Pembahasan

1. Prodesur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan alur yang harus ditempuh oleh penerima layanan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Prosedur pelayanan harus dibuat sesederhana mungkin dan tidak berbelit-belit. Penilaian prosedur pelayanan ini dapat dilihat dari apakah memberikan kemudahan bagi masyarakat atau justru menyulitkan dan bagaimana kejelasan alur pelayanan jika masyarakat membutuhkan layanan tersebut. Dalam hal pelayanan ETLE, kemudahan akses informasi menjadi salah satu kunci untuk mendukung keberhasilan transformasi pelayanan publik pada sistem penegakan hukum berbasis elektronik sesuai dengan konsep Polri Presisi (Prediktif, Responsibilitas, dan Transformasi Berkeadilan).

Berdasarkan hasil penelitian dapat dianalisis bahwa prosedur pelayan ETLE dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dapat melalui *website* dan datang langsung ke kantor Subditgakkum Polda Metro Jaya. Jika masyarakat merasa tidak melakukan pelanggaran, maka masyarakat juga dapat melakukan penyanggahan dengan cara datang langsung ke Posko ETLE. Untuk proses pelayanan konfirmasi secara langsung diawali dengan mengambil nomor antrean. Lalu, petugas akan mengonfirmasi apakah benar pelanggaran tersebut dilakukan. Jika memang benar masyarakat diminta untuk mengisi data diri dibantu dengan petugas dan nantinya data tersebut akan masuk ke sistem sehingga terbitlah nomor BRI *Virtual Account* untuk membayar denda pelanggaran.

Sedangkan untuk mekanisme pelayanan tilang ETLE bisa dilakukan secara online melalui *website* etle.korlantas.info.id. Untuk mengakses pelayanan secara online masyarakat perlu memasukkan nomor referensi yang terdapat pada surat konfirmasi

tilang, lalu masukkan plat nomor kendaraan dan isi identitas sesuai dengan KTP/SIM, lalu mengklik tombol konfirmasi. Setelah melakukan konfirmasi, masyarakat akan mendapatkan sms nomor BRIVA untuk membayar denda tilang. Prosedur tersebut sebenarnya cukup sederhana dan mudah, sayangnya belum berjalan dengan maksimal. *Website* resmi dari Polri yaitu etle.korlantas.polri yang merupakan salah satu unsur prosedur pelayanan tidak dapat diakses. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada masyarakat penerima layanan yang merasa kesulitan karena pelayanan yang seharusnya dapat dilakukan dari jarak jauh, malah mengharuskan masyarakat datang secara langsung ke Posko ETLE Subditgakkum Ditlantas Polda Metro Jaya.

Berdasarkan hasil temuan dilapangan dapat dianalisa bahwa meskipun prosedur ini sudah dirancang dengan baik tetapi belum dapat dikatakan efektif dikarenakan masih terdapat kekurangan. Salah satunya adalah *website* sebagai alternatif pelayanan yang seharusnya dapat memudahkan justru malah menyulitkan karena tidak berfungsi secara maksimal. Hal ini disebabkan oleh *website* resmi yang sedang dalam tahap pengembangan sehingga tim pengelola membatasi aksesnya. Akibatnya, jika masyarakat ingin melakukan konfirmasi tilang maka diharuskan datang secara langsung ke Posko ETLE Subditgakkum Ditlantas Polda Metro Jaya. Selain itu, diketahui bahwa pembayaran denda ETLE masih bersifat setengah digital, di mana proses konfirmasi dan validasi data tetap membutuhkan tatap muka di posko. Kondisi ini menghambat tujuan utama digitalisasi, yaitu efisiensi dan pengurangan interaksi langsung yang berpotensi membuka celah pungli

Kendala teknis seperti *website* resmi yang tidak maksimal ini pun tidak lepas dari masalah struktural dan budaya kerja birokrasi yang cenderung hierarkis dalam merespon perubahan. Sistem digital yang transparan sering kali dianggap mengurangi fleksibilitas aparat dalam melayani masyarakat, sehingga resistensi terhadap digitalisasi muncul baik secara sadar maupun tidak sadar. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan sistem harus disertai dengan perubahan budaya organisasi. Dalam hal ini, prosedur pelayanan ETLE berjalan secara “setengah jalan” yang mana prosesnya tetap perlu memerlukan tatap muka sehingga dapat dikatakan tidak benar-benar efisien. Kondisi seperti ini membuat masyarakat ragu untuk memanfaatkan pelayanan online dan lebih memilih untuk datang langsung ke posko ETLE yang dianggap lebih pasti meskipun tidak efisien.

Mekanisme pelayanan ETLE yang belum sepenuhnya daring ini menunjukkan rendahnya responsivitas lembaga terhadap kebutuhan masyarakat kota besar seperti Jakarta yang menuntut kecepatan dan kepastian layanan. Responsivitas yang rendah ini berdampak langsung kepada kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian. Jika dilihat dari sisi tata kelola digital, ETLE masih berada pada tahap *digitalization*, yakni sekedar memindahkan proses manual ke elektronik, belum mencapai tahap *digital transformation* yang menuntut perubahan sistem, budaya kerja, dan interaksi sosial.

Oleh karena itu, Ditlantas Polda Metro Jaya perlu melakukan pengembangan secara berkala pada layanan online dengan meningkatkan kapasitas server supaya dapat diakses oleh masyarakat secara luas dan mekanisme pelaporan digital transparan agar setiap prosesnya dapat dilacak dan dipertanggungjawabkan. Selanjutnya, peningkatan literasi digital dan reformasi budaya kerja aparat menjadi kunci utama agar prosedur pelayanan tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga adaptif terhadap realitas sosial masyarakat urban seperti Jakarta.

2. Waktu Penyelesaian

Pada indikator ini menekankan pada kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Waktu pelayanan yang baik mencerminkan efisiensi sistem pelayanan yang dimana prosedur yang diterapkan mampu meminimalkan hambatan dan dapat memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi dalam rentang waktu yang normal. Secara operasional, jangka waktu pelayanan sudah dirumuskan dalam standar pelayanan publik yang terdapat didalam Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa jangka waktu penyelesaian layanan adalah salah satu elemen yang harus ada dalam setiap pelayanan.

Salah satu hal yang menjadi sorotan umum bagi masyarakat adalah waktu pelayanan. Mengenai waktu penyelesaian layanan secara langsung, diketahui bahwa waktu penyelesaian layanan ditempat tidak terdapat batasan waktu hingga berakibat pada antrean yang tidak terkendali dan waktu tunggu pemanggilan antrean lambat. Selain itu, jumlah petugas dan loket yang ada dengan jumlah volume masyarakat yang datang juga tidak sebanding. Namun, ETLE sendiri memiliki total batas waktu selama 15 hari yang meliputi validasi data, pengiriman surat, konfirmasi, hingga pembayaran denda. Masyarakat diberikan waktu selama 8 hari melakukan konfirmasi ETLE sampai pembayaran denda. Hal ini menunjukkan bahwa sudah ada standar waktu yang diterapkan namun belum sepenuhnya optimal karena belum memiliki batasan waktu yang konsisten.

Berdasarkan temuan tersebut menunjukkan bahwa adanya ketidakseimbangan antara kapasitas lembaga dengan volume permintaan layanan. ETLE yang di harapkan dapat mengurangi interaksi langsung justru masih menuntut kehadiran tatap muka dikarenakan digitalisasi yang belum menyeluruh. Sistem yang “setengah digital” ini menunjukkan bahwa transformasi layanan masih bersifat parsial. Selain itu, beberapa petugas masih belum terbiasa dengan penggunaan sistem digital secara penuh. Akibatnya, meskipun sudah ada standar waktu pelayanan namun penerapannya seringkali bergantung pada kebiasaan individu, bukan pada sistem yang baku. Di sisi lain, masyarakat masih cenderung memilih datang langsung ke lokasi layanan karena minimnya informasi dan kurangnya kepercayaan pada layanan online, sehingga antrean menjadi semakin padat. Kondisi seperti ini menunjukkan bahwa persoalan waktu

pelayanan tidak semata-mata disebabkan oleh teknis operasional namun juga disebabkan oleh faktor budaya kerja birokrasi dan perilaku pengguna layanan.

Oleh karena itu, untuk mengatasi hal tersebut disarankan agar Subditgakkum Ditlantas Polda Metro Jaya dapat menambah sistem konfirmasi tilang baik melalui surat fisik maupun secara digital, seperti melalui SMS ataupun aplikasi pesan singkat sehingga dapat mempercepat proses konfirmasi dan mudah diakses oleh masyarakat pada umumnya. Diperlukan juga peningkatan pengelolaan antrean yang lebih baik agar masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan tidak harus menunggu terlalu lama. Hal ini dapat didukung dengan membuat sistem antrean virtual atau online yang dimana masyarakat dapat mengambil antrean melalui sistem sehingga masyarakat dapat mengetahui estimasi waktu yang lebih jelas dan transparan. Lebih lanjut, Pihak Posko ETLE Subditgakkum Ditlantas Polda Metro Jaya disarankan untuk dapat menambah jumlah petugas yang menangani konfirmasi ETLE dan menambah jumlah loket pelayanan agar proses layanan ini bisa lebih cepat selesai dan tidak membuat antrean panjang.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan mengacu pada besaran tarif atau biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan suatu layanan. Besaran biaya tersebut harus memiliki standar harga yang terjangkau untuk masyarakat secara keseluruhan. Efektivitas biaya pelayanan dapat diukur melalui kejelasan biaya, keterjangkauan, serta kesesuaian biaya dengan standar yang berlaku. Dalam pelayanan tilang ETLE biaya layanan berupa pembayaran denda tilang yang telah ditetapkan sesuai dengan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ). Besaran biaya denda yang dikenakan cukup bervariasi tergantung dengan jenis pelanggaran yang dilakukan.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan dapat dianalisis bahwa meskipun alur pembayaran denda telah disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku, keberadaan beberapa calo di sekitar lokasi pelayanan mengindikasikan adanya praktik pungli. Praktik ini mengganggu prinsip transparansi, karena menyebabkan adanya biaya tambahan di luar tarif resmi yang telah ditetapkan. Kondisi ini dapat menimbulkan persepsi negatif dan hilangnya kepercayaan publik terhadap integritas kepolisian. Hal tersebut jelas bertentangan dengan prinsip keterbukaan dan keadilan yang seharusnya menjadi dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Fenomena ini merupakan bentuk resistensi terhadap sistem digital yang mengurangi peluang interaksi langsung antara petugas dan masyarakat. Dalam konteks budaya birokrasi paternalistik, sebagian oknum mungkin merasa kehilangan “ruang” yang selama ini menjadi sumber informal penghasilan.

Dari sisi masyarakat, keberadaan pungli juga disebabkan oleh persepsi bahwa membayar lebih kepada calo justru mempercepat proses pelayanan. Selain itu, tidak jarang juga masyarakat yang tidak memahami alur pelayanan konfirmasi ETLE baik

secara online maupun datang langsung sehingga lebih memilih menggunakan jasa. Ini menunjukkan bahwa bukan hanya pada moralitas individu, tetapi juga pada efektivitas sistem yang belum efisien. Praktik ini tidak hanya karena lemahnya pengawasan, namun juga karena petugas dan sebagian masyarakat belum siap beradaptasi dengan perubahan sistem yang menghapus interaksi langsung yang selama ini menjadi ruang informal transaksi.

Dalam perspektif transparansi pelayanan publik, keberadaan calo ini mencerminkan lemahnya akuntabilitas antara penyedia dan penerima layanan. Hal ini menandakan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya memperkuat pengawasan publik. transparansi yang efektif bukan sekedar keterbukaan informasi saja, namun juga kemampuan untuk memastikan bahwa setiap tindakan dapat ditelusuri dan dipertanggungjawabkan secara publik. Kondisi ini menandakan bahwa tata kelola digital di Posko ETLE Ditlantas Polda Metro Jaya belum menumbuhkan kepercayaan publik.

Oleh karena itu disarankan agar Ditlantas Polda Metro Jaya dapat memperkuat pengawasan berbasis digital dengan jejak audit digital transparan dan kanal pelaporan masyarakat yang terintegrasi. Ditlantas Polda Metro Jaya juga dapat mengembangkan sistem pelaporan online melalui aplikasi atau hotline khusus agar masyarakat dapat melaporkan praktik pungli secara anonim. Selain itu, dapat menyediakan panduan pembayaran yang lebih lengkap baik dalam bentuk cetak maupun digital seperti brosur ataupun video tutorial sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat dengan mudah memahami mekanisme pembayaran, mengingat tidak semua memiliki akses internet atau pemahaman mengenai transfer bank, terutama bagi kelompok masyarakat yang sudah berumur.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan mengacu pada hasil akhir yang diterima sesuai dengan standar yang berlaku dapat berupa penyediaan barang jasa, dan/atau produk administrasi yang telah sesuai dengan standar yang berlaku. Untuk menciptakan pelayanan yang efektif dapat dilihat dari pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan dan apakah hasil yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan serta memiliki kualitas yang memadai.

Mengenai hal tersebut, produk pelayanan di Subditgakkum Ditlantas Polda Metro Jaya mencakup pelayanan tilang ETLE statis dan ETLE Mobile. Produk yang diberikan pun sudah memadai dan tersebar luas di sejumlah jalan di Jakarta. Produk ETLE sendiri sudah berjalan dengan efektif yang mampu mengawasi dan melakukan penindakan selama 24 jam sehingga dapat meminimalisir terjadinya pelanggaran lalu lintas. Masyarakat pun menilai bahwa produk pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan dan masyarakat merasa puas dengan hasil pelayanan yang diberikan secara langsung di Posko ETLE.

Oleh karena itu, dari hasil data dilapangan dapat dianalisis bahwa pada indikator produk pelayanan dapat dikatakan sudah efektif. Hal ini dapat dilihat dari kesesuaian hasil akhir produk yang sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pedoman yang berlaku yang berupa nota dinas permohonan pembukaan blokir STNK dan bukti pembayaran denda tilang. Masyarakat juga merasa puas dengan hasil pelayanan yang diterima karena petugas yang melayani cukup informatif dan kooperatif.

Namun demikian, pihak Subditgakkum Ditlantas Polda Metro Jaya disarankan untuk melakukan perbaikan pada produk layanan online dengan meningkatkan kapasitas server serta membuat fitur-fitur yang informatif dan mudah digunakan agar pelayanan yang dilakukan lebih optimal. Selanjutnya, pihak Subditgakkum Ditlantas Polda Metro Jaya juga dapat melakukan integrasi antar sistem seperti integrasi pelayanan ETLE dengan Samsat untuk menciptakan kerja sama yang lebih komprehensif dalam penanganan pelanggaran lalu lintas. Selain itu, pihak Subditgakkum Ditlantas Polda Metro Jaya dapat membuat survei kepuasan pelanggan dan hasil survei tersebut dapat ditampilkan secara terbuka sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pihak Subditgakkum Ditlantas Polda Metro Jaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu elemen penting dalam menunjang pelayanan publik. Pelayanan akan berjalan dengan maksimal apabila terdapat sarana dan prasarana yang memadai. Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki sarana dan prasarana yang layak. Pada indikator ini mengacu pada ketersediaan fasilitas yang mendukung kenyamanan serta efisiensi dalam proses pelayanan, baik bagi masyarakat maupun petugas pemberi layanan.

Sarana dan prasarana untuk kebutuhan operasional sebagian besar sudah sesuai standar. Namun berdasarkan hasil temuan di lapangan dapat dianalisis bahwa sarana dan prasarana yang ada di Posko ETLE Subditgakkum Ditlantas Polda Metro Jaya belum memadai sehingga dapat dikatakan belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Masyarakat mengeluhkan penggunaan pengeras suara dinilai kurang efektif karena volume suara yang dihasilkan tidak cukup keras sehingga sulit didengar ke seluruh ruang pelayanan. Selain itu, adanya keterbatasan jumlah kursi tunggu yang menyebabkan masyarakat harus menunggu sambil berdiri atau berjongkok dilantai. Kondisi seperti ini kemudian diperburuk dengan antrean yang menumpuk karena terbatasnya jatah antrean dan jumlah loket pelayanan, seperti gambar berikut.

Gambar 5.1 Sarana dan Prasarana di Posko ETLE

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024



Minimnya fasilitas penunjang, seperti ruang tunggu yang layak dan sistem antrean digital ini menciptakan kesenjangan antara nilai-nilai pelayanan publik modern dengan praktik pelayanan di lapangan. Selain itu, desain ruang pelayanan yang belum ramah bagi kelompok rentan seperti lansia atau penyandang disabilitas memperlihatkan bahwa inklusivitas belum menjadi prioritas utama dalam penyediaan fasilitas publik.

Adapun fasilitas online yang disediakan oleh Ditlantas Polda Metro Jaya melalui berbagai platform, seperti situs web, aplikasi, sosial media, dan call center untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi. Hal ini menunjukkan bahwa adanya komitmen untuk menghadirkan pelayanan yang responsif dengan memanfaatkan teknologi digital yang populer di kalangan masyarakat. Namun, disisi lain ditemukan adanya gap antara ekspektasi dan realisasi pelayanan online yang disediakan, seperti penyajian informasi yang ditampilkan kurang lengkap, keluhan situs web sering error dan tidak bisa menyelesaikan pelayanan secara online sehingga masyarakat merasa dipersulit dengan keadaan seperti ini.

Oleh karena itu, sebagai langkah perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak Subditgakkum Ditlantas Polda Metro Jaya yaitu, pertama segera menambah jumlah kursi tunggu dan loket pelayanan untuk mengurangi antrean yang panjang serta untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat. Kedua, sistem antrean online juga perlu direalisasikan sebagai salah satu bentuk transparansi waktu serta untuk memberikan kepastian waktu pelayanan bagi masyarakat. Ketiga, volume pengeras suara juga perlu diperbaiki dan menambah layar informasi daftar panggilan antrean di area tunggu agar memudahkan masyarakat untuk mengetahui jumlah antrean yang tersisa. Keempat, disarankan pihak Ditlantas Polda Metro Jaya untuk menambah jumlah Posko ETLE di seluruh wilayah Jakarta supaya mudah dijangkau oleh masyarakat.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Petugas yang kompeten mampu memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan berkualitas sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan

masyarakat. Kompetensi petugas tidak hanya mengenai hal-hal teknis tetapi juga meliputi aspek kepribadian seperti keramahan, empati, dan etika kerja yang semuanya berkontribusi pada keberhasilan layanan. Birokrasi yang bertanggung jawab dapat dinilai melalui kompetensi dan daya tanggap petugas terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan, dan aspirasi masyarakat.

Temuan di lapangan mengungkapkan bahwa sekitar 80% petugas dinilai sudah kompeten serta sudah dibekali dengan pelatihan dan pengembangan selama 30 hari, terbukti dari sikap ramah, informatif, dan kooperatif yang mereka tunjukkan selama memberikan pelayanan. Pendekatan proaktif dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat semakin menegaskan bahwa kompetensi petugas telah berhasil diwujudkan dalam bentuk pelayanan yang tidak hanya profesional, tetapi juga bersifat manusiawi dan ramah. Hal ini sejalan dengan indikator pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2017) dalam Pane dkk. (2020), di mana kesopanan dan keramahan dianggap esensial dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi.

Meskipun kompetensi petugas dinilai efektif terdapat beberapa masukan yang dapat ditingkatkan oleh Subditgakkum Ditlantas Polda Metro Jaya agar pelayanan ETLE dapat berjalan lebih optimal. Pertama, program pelatihan yang sudah ada sebelumnya dapat dilakukan secara berkala dan lebih intensif, misalnya pelatihan dapat diselenggarakan minimal satu tahun sekali untuk mempertahankan kompetensi petugas dan menambah program pelatihan lanjutan yang tidak hanya berfokus pada keterampilan tetapi juga pengelolaan stress dan penyelesaian konflik. Kedua, diperlukan juga adanya pengelolaan pengaduan yang transparan. Hal tersebut dapat dikembangkan dengan membuat sistem pengelolaan pengaduan digital yang bisa diakses oleh masyarakat untuk melaporkan keluhan dan memberikan saran. Ketiga, perlu adanya evaluasi kinerja secara berkala baik melalui penilaian internal maupun berdasarkan survei kepuasan masyarakat. Hal ini dapat menjadi dasar bagi pihak Subditgakkum Ditlantas Polda Metro Jaya untuk memperbaiki kekurangan yang ada. Selain itu, pihak Subditgakkum Ditlantas Polda Metro Jaya dapat memberikan laporan berkala mengenai statistik dan tren pengaduan yang diterima kepada publik sebagai bentuk transparansi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembayaran denda pada tilang elektronik di Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya belum efektif karena dari enam indikator pelayanan publik yang digunakan, sebagian besar belum terpenuhi secara optimal. Prosedur pelayanan memang berjalan sesuai SOP, tetapi layanan online belum optimal karena akses yang dibatasi; waktu penyelesaian belum konsisten sehingga menyebabkan antrean panjang; dan biaya pelayanan belum efektif karena masih ditemukan praktik pungli. Meskipun produk pelayanan dinilai efektif dan sesuai ketentuan serta petugas dinilai ramah dan informatif, sarana prasarana masih kurang memadai dan akses informasi digital belum dimanfaatkan secara maksimal.

Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa meskipun ada aspek pelayanan yang berjalan baik, masih diperlukan perbaikan signifikan, khususnya pada sistem online, waktu pelayanan, dan pengawasan praktik pungli, agar pelayanan ETLE dapat lebih efisien dan akuntabel.

Kualitas pelayanan pembayaran denda pada tilang elektronik di Ditlantas Polda Metro Jaya mencerminkan tantangan dalam reformasi pelayanan publik yang tidak hanya bersifat teknologis tetapi juga sosial dan kultural. Pelayanan belum dapat dikatakan efektif karena digitalisasi yang masih setengah sehingga masih memerlukan interaksi langsung. Pungli dan antrean yang mengular bukan hanya karena lemahnya pengawasan tetapi juga manifestasi dari budaya birokrasi yang lama dan adaptasi yang belum tuntas. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah fokusnya hanya pada aspek pelayanan di satu institusi, sehingga temuan ini belum dapat digeneralisasikan ke institusi penegakan hukum lainnya yang menerapkan sistem tilang elektronik.

Dengan demikian, keberhasilan ETLE tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem elektronik, tetapi juga oleh keberhasilan mengubah pola pikir birokrasi dan perilaku masyarakat terhadap layanan publik yang transparan dan akuntabel. Reformasi pelayanan publik berbasis digital harus disertai dengan reformasi budaya kerja, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang baru.

Daftar Pustaka

- Abdullah, Farid Azis, dan Feny Windiyastuti. 2022. "Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) sebagai Digitalisasi Proses Tilang." *Jurnal Kewarganegaraan* 6(2):3004–8. doi: <https://doi.org/10.31316/jk.v6i2.3242>.
- Angelita, Meigy, Sampara Lukman, dan Irwan Tahir. 2022. "Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan." *Medium* 9(2):292–305. doi: [10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10073](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10073).
- Humas Polri. 2021. "E-TLE Nasional Diluncurkan, 12 Polda Terapkan Tilang Elektronik." *Setkab.go.id*. Diambil 18 April 2024 (<https://setkab.go.id/e-tle-nasional-diluncurkan-12-polda-terapkan-tilang-elektronik/>).
- Indriani, Fierda Nurany, Amara Nasya Damayanti, Ferra Aetika Wulandari, Fadillah Nuzul Furqonia, dan Akhmad Sulthon A.H.K. 2021. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Layanan E-Tilang Surabaya." *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi* 9–22. doi: [10.30649/aamama.v24i1.51](https://doi.org/10.30649/aamama.v24i1.51).
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik; Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. 1 ed. diedit oleh R. Rauf. Bandung: CV. Indra Prahasta.

- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Jhonny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Method Sourcebook*. 3 ed. United States of America: SAGE Publications, Inc.
- Pane, Tegar, Femmy M. G. Tulus, dan Gustaaf Buddy Tampi. 2020. "Efektivitas Unit Layanan Administrasi Dalam Pengelolaan Data Di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara." *Jurnal Administrasi Publik* 6(91):1-6.
- Peraturan Pemerintah. 2012. *Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor Di Jalan Dan Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*. Indonesia.
- Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. diedit oleh T. Media. Samarinda: CV Tahta Media.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin, John Refelino, Moch. Yusuf Tojiri, Valentine Siagian, Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, Marto Silalahi, Devi Yendriano, Anggri Puspita Sari, Made Nopen Supriadi, Marlynda Happy Nurmalita Sari, dan Syamsul Bahri. 2020. *Pelayanan Publik*. 1 ed. diedit oleh J. Simarmata. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Satibi, Iwan. 2023. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Lemlit Unpas Press.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Vol. 1. Bandung: Alfabeta.
- Syafitri, Endah, dan Dadang Mashur. 2022. "Efektivitas Implementasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) Nasional Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru." *Cross-border* 5(2):1322-37.
- Undang-Undang RI. 2009a. *Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Undang-Undang RI. 2009b. *UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Undang Undang No. 2 Tahun 2002. 2002. *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Vol. 1999.