

# INOVASI PROGRAM ELEKTRONIK TILANG (E-TILANG) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KEPOLISIAN RESORT (POLRES) KEDIRI

Fairuz Salsabila

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[fairuzsalsabila67@gmail.com](mailto:fairuzsalsabila67@gmail.com)

Indah Prabawati, S.Sos., M.Si

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[prabawatiindah@yahoo.co.id](mailto:prabawatiindah@yahoo.co.id)

## Abstrak

Dalam proses penegakan hukum yang dilakukan oleh polisi lalu lintas masih banyak memunculkan keluhan yang dirasakan oleh masyarakat terkait dengan proses tilang. Sistem penilangan manual saat ini memiliki banyak kendala di lapangan dan berpotensi memberi peluang penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang. Kepolisian Resort (Polres) Kediri menciptakan inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) yang berbasis teknologi informasi dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam proses tilang dan meringkas birokrasi karena masyarakat tidak perlu mengikuti sidang tilang di Pengadilan Negeri. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Subyek penelitian ini adalah petugas Unit Tilang Satlantas Polres Kediri, petugas Unit Turjawali Satlantas Polres Kediri dan masyarakat selaku pelanggar lalu lintas yang menggunakan sistem Elektronik Tilang (E-Tilang). Teknik pengumpulan data berupa teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) di Polres Kediri dapat diterima oleh masyarakat, khususnya masyarakat selaku pelanggar lalu lintas yang menggunakan sistem Elektronik Tilang (E-Tilang). Hal tersebut dapat dilihat dari faktor keberhasilan inovasi yaitu faktor *Leadership* yang menunjukkan adanya peran dan tanggung jawab pemimpin (Kapolres Kediri) yang telah memotivasi bawahannya untuk menciptakan inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) di Polres Kediri. Faktor *Management/Organization* yang menjelaskan adanya visi, misi dan strategi dalam menciptakan inovasi berupa sosialisasi kepada masyarakat, adanya pengembangan sumber daya manusia berupa pelatihan dan pembinaan petugas kepolisian, serta adanya pihak-pihak pendukung pada inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang). Faktor *Risk Management* menjelaskan masih terdapat prosedur yang belum sesuai dengan pelaksanaan inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) dikarenakan belum adanya koneksi lebih lanjut antara pihak terkait. Faktor *Human Capital* menjelaskan bahwa adanya pelatihan khusus yang dilakukan oleh pihak Polres Kediri terkait mekanisme Elektronik Tilang (E-Tilang). Faktor *Technology* yang menjelaskan adanya aplikasi sebagai penunjang inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) sebagai layanan berbasis teknologi informasi. Saran dari pelaksanaan inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) adalah segera dilakukan pembenahan prosedur dalam proses pengambilan denda tilang yang dirasa masih membingungkan masyarakat selaku pelanggar lalu lintas.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan, Elektronik Tilang

## Abstract

In the process of the law enforcement conducted by the traffic police still raises many complaints felt by the public related to the ticketing process. The current manual ticketing system still has many obstacles in the field and potentially provides opportunities for irregularities or abuse of authority. Kediri Police Resort (Polres) creates innovations Electronic Tilang (E-Tilang) based on information technology with the aim to facilitate the community in the process of ticketing and summarize the bureaucracy because the public does not need to follow the trial ticket at the District Court. The purpose of this research is to describe the innovation of Electronic Tilang (E-Tilang) in Kediri Polres which is analyzed by using the theory of success factor of innovation according to Cook, Matthew & Irwin namely Leadership, Management / Organization, Risk Management, Human Capital and Technology. The type of research used is descriptive research using qualitative approach. The subjects of this research were Tilang Unit of Satlantas Polres Kediri, Turjawali Unit of Satlantas Polres Kediri and community as traffic violator using Electronic Tilang System (E-Tilang). Data collection techniques such as interview techniques, observation and documentation. Data analysis techniques in the form of data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this

study indicate that the innovation Electronic Tilang (E-Tilang) in Kediri Police can be accepted by the community, especially the community as a traffic violator who uses Electronic Tilang system (E-Tilang). It can be seen from innovation success factor that is Leadership factor which shows the role and responsibility of leader (Kediri Police Chief) which has motivated his subordinates to create innovation Electronic Tilang (E-Tilang) in Kediri Police. Management / Organization Factors that explain the vision, mission and strategy in creating innovation in the form of socialization to the community, the development of human resources in the form of training and guidance of police officers, as well as the supporting parties on the innovation of Electronic Tilang (E-Tilang). Risk Management Factor explains there are still procedures that are not in accordance with the implementation of Electronic Tilang innovation (E-Tilang) due to the absence of further connections between related parties. Human Capital Factor explains that the existence of special training conducted by the Kediri Police related Electronic Tilang mechanism (E-Tilang). Technology factors that explain the application as a supporter of Electronic Tilang innovation (E-Tilang) as information technology-based services. Suggestion from the implementation of innovation of Electronic Tilang (E-Tilang) is immediately done revamping procedure in the process of taking a fine ticket that is still confusing the public as a traffic violator.

**Keywords:** Innovation, Service, Tilang Electronic

## PENDAHULUAN

Salah satu kegiatan utama dari suatu negara adalah memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakatnya. Pelayanan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara. Pada Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 telah dinyatakan secara tegas bahwa salah satu tujuan didirikannya Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum bagi masyarakatnya dengan cara melayani setiap warga negaranya, sehingga sebuah pelayanan dianggap baik atau buruk yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik atau pemerintah adalah sebagai tolok ukur untuk menentukan sebuah efektifitas dari sistem pemerintahan pada suatu negara.

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 *akuntable*. Sehingga pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Berbagai pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat tentunya diharapkan mampu mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Karena kesejahteraan masyarakat tersebut dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.

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. Apalagi masyarakat sekarang ini semakin kritis dan pandai dalam menuntut haknya sebagai warga negara karena adanya perubahan posisi pada masyarakat yang semula hanya menjadi pengguna sebuah pelayanan publik, namun kini masyarakat juga bisa berpartisipasi dalam proses pembuatan suatu kebijakan dan proses pengambilan keputusan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan menurut Surjadi (2009:7) mengenai penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebuah kondisi objektif yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien

serta kualitas sumber daya manusia aparaturnya yang belum memadai.

Adapun secara jelas dapat dibuktikan dengan tabel berikut ini yang menunjukkan jumlah laporan masyarakat kepada Ombudsman RI yang berkaitan dengan instansi terlapor:

**Tabel 1.1**  
**Data Klasifikasi Instansi Terlapor Tahun 2015**

NO.	INSTANSI	JUMLAH PELAPOR	%
1.	Pemerintahan Daerah	2854	41,61%
2.	Kepolisian	806	11,75%
3.	Instansi Pemerintah/ Kementerian	661	9,64%
4.	BUMN/BUMD	629	9,17%
5.	Badan Pertanahan Nasional	530	7,73%
6.	Lembaga Peradilan	262	3,82%
7.	Lembaga Pendidikan Negeri	146	2,13%
8.	Perbankan	140	2,04%
9.	Kejaksaan	117	1,71%
10.	Rumah Sakit Pemerintah	71	1,04%

Sumber: Ombudsman RI

Sebagai instansi terlapor terbanyak kedua, Kepolisian berupaya melakukan sebuah inovasi pelayanan dalam rangka peningkatan pelayanan publik yang salah satunya dilakukan oleh Kepolisian Resort (Polres) Kediri dengan meluncurkan sebuah aplikasi yang bernama Jangka Joyoboyo pada Oktober 2016 silam yang dicetuskan oleh AKBP Akhmad Yusep Gunawan, S.H.,S.I.K.,M.H. yang menjabat sebagai Kapolres Kediri pada tahun 2016 lalu. Di dalam aplikasi tersebut terdapat salah satu fitur unggulan yaitu Elektronik Tilang (E-Tilang) yang sekarang telah dikembangkan oleh (Korps

Lalu Lintas) Korlantas pada bulan Desember 2016 yang sekarang sudah bisa digunakan oleh seluruh instansi Kepolisian di Indonesia dengan aplikasi baru yang bernama Tilang Online Polri (E-Tilang Polri).

Elektronik Tilang (E-Tilang) adalah sebuah layanan berbasis elektronik melalui aplikasi *mobile* yang berfungsi untuk melakukan transaksi pembayaran titipan denda tilang BRI secara *online*, dimana masyarakat (pelanggar lalu lintas) tidak harus datang ke Kejaksaan Negeri untuk melakukan pembayaran titipan denda tilang secara manual sehingga memudahkan dan mempercepat masyarakat dalam penyelesaian perkara pelanggaran lalu lintas tanpa harus mengikuti sidang tilang di Pengadilan Negeri Kabupaten Kediri.

E-Tilang di Polres Kediri ini menjadi pelopor sebuah inovasi layanan yang berbasis teknologi informasi pertama di Indonesia dalam instansi Kepolisian dan sudah mendapatkan penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB). Penghargaan tersebut diberikan sebagai bentuk apresiasi KEMNPNAN-RB atas beragam inovasi pelayanan publik yang telah dicetuskan oleh jajaran Polri. Elektronik Tilang diwujudkan sebagai upaya mempersingkat cara penindakan pelanggaran lalu lintas dengan menggunakan aplikasi pada *smartphone* petugas secara *online* yang terhubung pada *back office* dengan *database* yang terintegrasi antara Polri, Kejaksaan, Pengadilan dan Bank, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan secara profesional, modern, terpercaya, transparan dan akuntabel. Serta bertujuan untuk mencegah dan menghindari adanya praktek penyuapan oleh anggota di lapangan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis lebih dalam lagi sejauh mana inovasi Program Elektronik Tilang (E-Tilang) yang telah dilakukan oleh Polres Kediri dengan mengambil judul penelitian INOVASI PROGRAM ELEKTRONIK TILANG (E-TILANG) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KEPOLISIAN RESORT (POLRES) KEDIRI.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penjelasan mengenai inovasi Program Elektronik Tilang (E-Tilang) di Polres Kediri menggunakan teori faktor keberhasilan inovasi dari Cook, Matthew & Irwin dengan lima indikator yaitu:

1. *Leadership* (Kepemimpinan)
2. *Management/Organization* (Manajemen/Organisasi)
3. *Risk Managemen* (manajemen Resiko)
4. *Human Capital* (kemampuan sumber daya manusia)
5. *Technology* (teknologi)

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan pengumpulan data,

pengolahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi pada pelayanan publik sangat diperlukan dan hal tersebut dianggap sebagai suatu upaya peningkatan pada kualitas pelayanan publik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat menciptakan sebuah layanan yang efektif dan praktis. Proses pelaksanaan suatu inovasi pelayanan publik harus mendapatkan sebuah dukungan dari lembaga penyelenggara pelayanan publik atau pemerintah, hal tersebut dikarenakan pemerintah lebih memiliki peran dominan dalam memberikan sebuah dorongan untuk menciptakan serta melaksanakan suatu inovasi pelayanan publik.

Kepolisian Resort (Polres) Kediri mencetuskan inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) pada Oktober 2016 silam berupa sebuah aplikasi bernama Jangka Joyoboyo. Elektronik Tilang (E-Tilang) di Polres Kediri ini menjadi pelopor sebuah inovasi layanan yang berbasis teknologi informasi pertama di Indonesia dalam instansi Kepolisian. Elektronik Tilang (E-Tilang) yang dilaksanakan di Polres Kediri ini sudah mendapatkan penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB). Penghargaan tersebut diberikan sebagai bentuk apresiasi KEMNPNAN-RB atas beragam inovasi pelayanan publik yang telah dicetuskan oleh jajaran Polri. Lalu pada aplikasi tersebut dilakukan pembaruan dan pengembangan oleh Korlantas Polri dengan aplikasi baru yang bernama Tilang *Online* (E-Tilang Polri) yang sudah bisa diakses oleh seluruh instansi kepolisian di Indonesia pada Desember 2016.

Elektronik Tilang (E-Tilang) ini diciptakan sebagai upaya mempersingkat cara menindak atau melakukan penindakan dengan menggunakan alat baca *barcode* atau kode-kode pengaman pada SIM atau STNK dan terhubung secara *online* dengan *back office* maupun bank, Pengadilan dan Kejaksaan yang akan mengeksekusi penjatuhan putusan denda. Keuntungan dari penggunaan Elektronik Tilang (E-Tilang) adalah masyarakat mendapatkan kemudahan untuk membayar titipan denda tilang melalui seluruh saluran pembayaran perbankan dan besaran denda tilang yang divonis hakim tersebut dapat diketahui oleh pelanggar melalui notifikasi *sms*. Dan membantu masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk mengikuti sidang tilang di Pengadilan Negeri. Karena pada sistem Elektronik Tilang (E-Tilang) ini jika jumlah denda maksimal sudah dibayar melalui Bank maka pelanggar lalu lintas dapat mengambil barang bukti yang disita dengan menunjukkan bukti pembayaran kepada petugas.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka dapat dilakukan analisis dengan menggunakan teori faktor

keberhasilan inovasi dari Cook, Matthew & Irwin dengan lima indikator yaitu:

### 1. **Leadership (Kepemimpinan)**

Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian ini, pelaksanaan inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) tersebut tidak lepas dari adanya peran dan tanggung jawab dari seorang pemimpin. Pemimpin dalam pelaksanaan inovasi E-Tilang di Polres Kediri ini adalah Kepala Kepolisian Resort (Kapolres) Kediri. Peran Kapolres sebagai pemimpin telah berupaya merangkul dan membina serta memberikan motivasi kepada semua pihak untuk menciptakan sebuah inovasi.

Elektronik Tilang (E-Tilang) di Polres Kediri yang menjadi pelopor inovasi layanan yang berbasis teknologi informasi pertama di Indonesia ini sudah mendapatkan penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB). Penghargaan tersebut diberikan sebagai bentuk apresiasi dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) atas beragam inovasi pelayanan publik yang telah dicetuskan Polri, salah satunya adalah Kapolres Kediri AKBP Akhmad Yusep Gunawan, S.H.,M.H. yang telah mencetuskan inovasi pelayanan publik aplikasi Elektronik Tilang (E-Tilang) di Polres Kediri. Beliau selalu memberikan arahan dan dukungan kepada bawahannya bagaimana menciptakan sebuah inovasi pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat. Penanggung jawab dari inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) di Polres Kediri ini adalah setiap Kapolres yang sedang menjabat lalu Kapolres mendelegasikan wewenangnya kepada Kepala Satuan Lalu Lintas (Kasatlantas) yang bertugas di bagian Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Kediri. Untuk penanggung jawab pusat adalah dari Kepala Kepolisian Republik Indonesia (Kapolri).

Setelah peran dan tanggung jawab pemimpin sudah dilakukan maka hal yang harus diperhatikan seorang pemimpin selanjutnya adalah pada komitmen pemimpin dalam melaksanakan sebuah inovasi. Komitmen Kapolres Kediri sebagai pemimpin adalah untuk meningkatkan pelayanan publik, mempermudah masyarakat dalam melakukan proses tilang karena adanya pemangkasan birokrasi, serta bentuk transparansi dari pihak Polri kepada masyarakat dalam proses pembayaran denda tilang yang dilakukan secara *online*. Komitmen pemimpin dalam pelaksanaan inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) mampu diterima oleh masyarakat karena merasa lebih dimudahkan dalam proses tilang. Masyarakat tidak perlu mengikuti sidang tilang yang dilaksanakan di Pengadilan Negeri. Serta pembayaran denda tilang yang dilakukan juga lebih transparan dengan melakukan transaksi di bank BRI.

### 2. **Management/Organizati (Manajemen/Organisasi)**

Pada penelitian ini visi dari Polres Kediri adalah mewujudkan pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat. Adapun misi dari Polres Kediri yang mengharuskan organisasi untuk menciptakan sebuah inovasi antara lain melaksanakan reformasi di bidang hukum dan meningkatkan bidang pelayanan masyarakat.

Dari adanya visi misi Polres Kediri tersebut maka terciptalah sebuah inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) yang petama di Indonesia.

Mengenai strategi Polres Kediri dalam pelaksanaan inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) adalah dengan melalui sosialisasi kepada masyarakat yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait adanya inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) di Polres Kediri, pengembangan sumber daya manusia berupa pelatihan dan pembinaan para petugas kepolisian yang bertujuan untuk meningkatkan ketrampilan dalam pelaksanaan inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang). Pelatihan tersebut dilaksanakan di Kepolisian Daerah (Polda) Jawa Timur, Strategi yang terakhir mengenai peningkatan jaringan inovasi berupa pihak-pihak pendukung pada inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) yaitu dari pihak Polri sendiri yang bertugas untuk melakukan penindakan tilang dengan menggunakan aplikasi terhadap masyarakat yang telah diketahui melanggar lalu lintas, pihak Pengadilan Negeri yang bertugas untuk memutuskan besaran denda yang telah ditentukan di Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggar lalu lintas, pihak dari Kejaksaan Negeri yang bertugas sebagai eksekutor untuk mengeksekusi denda tilang yang sudah di tentukan di Pengadilan Negeri untuk disetorkan ke Kas Negara dan sisanya dikembalikan kepada pelanggar itu sendiri, pihak yang terakhir adalah Bank BRI karena dalam proses transaksi pembayaran denda tilang menggunakan layanan dari pihak Bank BRI.

### 3. **Risk Managemen (manajemen Resiko)**

Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) di Polres Kediri ini terdapat kendala yang masih membuat pelanggar lalu lintas harus mendatangi Kejaksaan Negeri untuk mengambil surat putusan. Surat putusan tersebut digunakan sebagai bukti yang harus diserahkan kepada pihak bank BRI untuk mengambil sisa denda tilang di bank BRI tersebut. Seharusnya prosedur yang sesuai adalah pelanggar lalu lintas langsung mendatangi Bank BRI dengan mendapatkan notifikasi melalui *sms* dari pihak Bank BRI untuk mengambil sisa denda tilang tanpa harus meminta surat putusan kepada pihak Kejaksaan Negeri. Hal tersebut dirasa masih membingungkan pelanggar lalu lintas karena masih harus mendatangi Kejaksaan Negeri. Pihak Polres Kediri sendiri hanya sebagai penindak dan tidak dapat mengatasi kendala tersebut. Kendala tersebut hanya bisa diatasi oleh pihak pusat yaitu Korlantas Polri, Kejaksaan Negeri, Pengadilan Negeri dan pihak bank BRI. Adapun kendala lain yang dirasakan oleh petugas kepolisian terkait sistem jaringan pada aplikasi Elektronik Tilang (E-Tilang) pada *handphone* tersebut yang sering *trouble* pada saat digunakan untuk memasukkan data pelanggar lalu lintas dikarenakan *server* yang disediakan Korlantas Pusat hanya satu dan digunakan seluruh Indonesia. Namun penanganan pada kendala tersebut langsung bisa diatasi dengan menghubungi langsung pihak *server* yang terdapat di Jakarta yaitu pada Korlantas bagian IT dan hal tersebut hanya berlangsung kurang dari 5 menit saja.

Dari pihak masyarakat selaku pelanggar lalu lintas mengeluhkan adanya kendala pada jumlah maksimal denda tilang yang harus dibayar melalui bank. Jumlah tersebut telah ditentukan sesuai Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Namun setelah diputuskan besaran denda tilang oleh Pengadilan, denda tilang yang masih memiliki sisa tersebut dapat diambil kembali oleh masyarakat (pelanggar lalu lintas) pada bank BRI dengan membawa surat putusan dari Kejaksaan Negeri.

#### **4. Human Capital (kemampuan sumber daya manusia)**

Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) di Polres Kediri ini, pelaksanaan inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) adalah bentuk modernisasi sistem tilang yang baru. Oleh karena itu perlu adanya pelatihan khusus untuk para petugas kepolisian. Petugas kepolisian tersebut terdiri dari perwakilan Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres yang telah diberikan pelatihan oleh tim Korps Lalu Lintas (Korlantas) Polri di masing-masing Kepolisian Daerah Provinsi. Pihak Polres Kediri melakukan pelatihan terkait pelaksanaan inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) tersebut di Polda Jawa Timur. Untuk perwakilan dari Polres Kediri melakukan pelatihan di Polda Jawa Timur dan selanjutnya perwakilan tersebut menyampaikan informasi atau melakukan transfer informasi terkait inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) kepada seluruh anggota polisi lain yang ada di Polres Kediri.

Dengan adanya pelatihan tersebut diharapkan mampu menjadikan petugas lebih profesional dalam melaksanakan inovasi E-Tilang ini. Sehingga inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) E-Tilang bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan benar-benar bisa mempermudah masyarakat (pelanggar lalu lintas) dalam proses pembayaran denda tilang dan sebagai bentuk transparansi yang dilakukan oleh pihak kepolisian kepada masyarakat.

#### **5. Technology (teknologi)**

Teknologi yang dimaksud pada penelitian ini adalah sebuah alat yang dipergunakan untuk mengembangkan sebuah inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang). Alat tersebut diciptakan dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi. Pada inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) ini kecanggihan teknologi informasi yang digunakan adalah melalui sebuah aplikasi yang dimana aplikasi tersebut bisa digunakan di *smartphone* petugas kepolisian. Aplikasi tersebut bernama Tilang *Online* (E-Tilang Polri) yang dimana aplikasi tersebut sudah bisa digunakan seluruh instansi Kepolisian di Indonesia pada bulan Desember 2016. Namun pada awalnya, sebagai pelopor inovasi E-Tilang, Polres Kediri telah menciptakan sendiri aplikasi yang bernama Jangka Joyoboyo. Aplikasi Jangka Joyoboyo berhasil menjadi percontohan dan dikembangkan oleh Korlantas agar inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) bisa digunakan di seluruh Indonesia.

Adapun persyaratan untuk mengakses aplikasi tersebut adalah dengan melakukan pendaftaran yang harus dilakukan oleh petugas kepada pihak Korlantas Polri dengan mengirim nama-nama anggota kepolisian

beserta Nomor Registrasi Pokok (NRP) kepada pihak Korlantas Polri. Jika nama anggota tidak terdaftar di Korlantas Polri, maka secara otomatis anggota tersebut tidak dapat mengakses aplikasi Elektronik Tilang (E-Tilang). Setelah mendaftarkan diri kepada pihak Korlantas Polri, anggota tersebut mendapatkan *username* dan *password* dari Korlantas Polri untuk mengakses aplikasi tersebut. Petugas lain yang tidak mendaftarkan diri pada Korlantas Polri akan secara otomatis tidak bisa mengakses langsung aplikasi Elektronik Tilang (E-Tilang) tersebut. Dari persyaratan yang harus dilakukan anggota kepolisian tersebut bertujuan untuk menciptakan keamanan pada aplikasi Elektronik Tilang (E-Tilang) ini. Agar tidak sembarang orang bisa mengakses aplikasi Elektronik Tilang (E-Tilang). Karena aplikasi Elektronik Tilang (E-Tilang) diciptakan hanya untuk pihak Kepolisian yang bertugas melaksanakan inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang). Sehingga tidak disalahgunakan oleh pihak-pihak tertentu.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan analisis terkait dengan inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) di Polres Kediri yang sudah dijelaskan oleh peneliti sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) di Polres Kediri sudah berjalan dengan baik dan sudah bisa diterima oleh masyarakat, khususnya masyarakat yang sudah menggunakan sistem Elektronik Tilang (E-Tilang), dapat dilihat dari analisis dengan menggunakan teori faktor keberhasilan inovasi menurut Cook, Matthew & Irwin yakni:

*Leadership* atau yang dimaksud dengan kepemimpinan ditunjukkan dengan adanya peran dan tanggung jawab Kapolres Kediri sebagai pemimpin telah berupaya merangkul dan membina serta memberikan motivasi kepada semua pihak untuk menciptakan sebuah inovasi. Terbukti dengan adanya motivasi yang telah diberikan Kapolres Kediri dapat menggerakkan para anggota kepolisian di Polres Kediri untuk menciptakan sebuah inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) dan menjadikan Polres Kediri sebagai pelopor inovasi layanan berbasis teknologi informasi pertama di Indonesia pada instansi kepolisian. Selain itu komitmen Kapolres Kediri sebagai pemimpin dalam pelaksanaan inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) adalah untuk meningkatkan pelayanan publik, mempermudah masyarakat dalam melakukan proses tilang karena adanya pemangkasan birokrasi, serta bentuk transparansi dari pihak Polri kepada masyarakat dalam proses tilang yang dilakukan secara *online*.

*Management/Organization* pada penelitian ini ditunjukkan dengan adanya visi, misi dan strategi untuk mengembangkan inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang). Strategi tersebut antara lain berupa sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya inovasi, pengembangan sumber daya manusia berupa pelatihan petugas kepolisian mengenai inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) serta pihak-pihak yang terkait untuk menciptakan dan mengembangkan inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang)

yaitu pihak dari Polri sebagai penindak, Pengadilan Negeri sebagai pemutus denda tilang, Kejaksaan Negeri sebagai eksekutor untuk mengeksekusi jumlah denda tilang dan pihak yang terakhir adalah dari Bank BRI, karena adanya transaksi yang menggunakan layanan dari Bank BRI.

*Risk Management* atau yang dimaksud dengan penilaian terhadap resiko atau kendala yang dihadapi di masa sekarang atau di masa depan dalam proses pelaksanaan inovasi. Pada pelaksanaan inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) di Polres Kediri ini masih ditemui kendala, dimana masyarakat selaku pelanggar lalu lintas masih diharuskan mendatangi Kejaksaan Negeri untuk mengambil surat putusan yang digunakan sebagai barang bukti oleh pelanggar lalu lintas untuk melakukan pencairan sisa denda tilang di Bank BRI, serta kendala lain yang dirasakan petugas kepolisian mengenai aplikasi pada Elektronik Tilang (E-Tilang) yang sering *trouble* dikarenakan *server* aplikasi tersebut hanya ada satu dan digunakan seluruh Indonesia. Untuk kendala yang dikeluhkan oleh pihak masyarakat selaku pelanggar lalu lintas adalah pada jumlah maksimal denda tilang yang harus di bayar melalui bank yang dirasa cukup besar oleh masyarakat.

*Human Capital* atau yang dimaksud dengan kemampuan sumber daya manusia adalah pentingnya pelatihan dan pengembangan ketrampilan yang harus dilakukan oleh para petugas bertujuan untuk menciptakan profesionalisme para petugas pelaksana inovasi. Dalam pelaksanaan inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) di Polres Kediri mengirimkan beberapa perwakilan dari Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Kediri yang telah diberikan pelatihan oleh tim Korps Lalu Lintas (Korlantas) Polda Jawa Timur. Selanjutnya perwakilan tersebut melakukan transfer informasi terkait inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) kepada seluruh anggota polisi yang ada di Polres Kediri.

*Technology* atau yang dimaksud dengan kecanggihan teknologi yang digunakan dalam pelaksanaan sebuah inovasi. Pada inovasi Elektronik Tilang (E-Tilang) di Polres Kediri sudah menggunakan aplikasi Tilang *Online* (E-Tilang Polri) dari Korlantas yang dimana sistem dari E-Tilang tersebut berasal dari aplikasi Jangka Joyoboyo sebagai percontohnya. Aplikasi yang dikembangkan oleh Korlantas tersebut sudah bisa digunakan oleh seluruh instansi kepolisian di Indonesia. Sistem keamanan dari aplikasi tersebut adalah dengan mendaftarkan diri terlebih dahulu kepada Korlantas agar dapat mengakses aplikasi tersebut. Jika petugas tersebut tidak mendaftarkan diri, secara otomatis petugas tersebut tidak dapat mengakses aplikasi tersebut.

#### **Saran**

1. Segera dilakukan pembenahan prosedur terkait proses pengambilan sisa denda tilang agar masyarakat selaku pelanggar lalu lintas tidak merasa bingung karena masih harus mendatangi Kejaksaan Negeri hanya untuk mengambil surat putusan sebagai barang bukti pencairan sisa denda tilang yang dilakukan di bank BRI.

2. Dilakukannya peninjauan ulang terkait kebijakan penerapan denda maksimal sesuai Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang digunakan untuk menetapkan besaran denda tilang yang harus dibayar oleh masyarakat selaku pelanggar lalu lintas yang dimana jumlah nominal tersebut terbilang cukup besar dan hal tersebut memberatkan masyarakat dalam melakukan pembayaran denda tilang, walaupun pada akhirnya sisa denda tilang tersebut juga akan dikembalikan.
3. Pada pihak Polres Kediri seharusnya lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang lebih lengkap agar tidak membuat masyarakat selaku pelanggar lalu lintas merasa bingung dengan prosedur yang ada.

#### **Ucapan Terima Kasih**

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA,
- b. Indah Prabawati, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing
- c. Dra. Meirinawati, M.AP dan Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP. selaku dosen penguji,
- d. M. Farid Ma'ruf, S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fadilla, Atika Nur. *Inovasi Layanan Informasi Perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Mojokerto*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/63/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.
- Milles, Mathew B, dkk. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Mirnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. Surabaya: Universitas Airlangga Surabaya.
- Moleong, J. Lexy. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia.

- Nawawi, Hadari. 1990. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Albeta.
- Pebriyanti, Kristina Dwi. *Inovasi Layanan Delivery Tilang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kejaksaan Negeri Surabaya*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Pratama, Mohamad Yanuar. *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002 mengenai Hak Cipta.
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Pasal 5 ayat 1, tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.