

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA LAYANAN E-TILANG SURABAYA

Fierda Nurany, Indriani^{1*}, Amara Nasya Damayanti², Ferra Aetika Wulandari³, Fadillah Nuzul Furqonia⁴, Akhmad Sulthon A.H.K⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Bhayangkara Surabaya, Indonesia

*Corresponding author: fierdanurany@ubhara.ac.id

Abstract

The purpose of this study is to determine the public service quality of e-traffic ticket in Surabaya. This E-ticket program was issued by District Attorney, due to the large number of complaints from the public regarding the less effective and efficient system. Therefore, the application of e-traffic ticket helps the community (the offender) in paying the fines. It will also facilitate data management of traffic violation cases for the police, the Supreme Court of the Republic of Indonesia, and Attorney General's Office of Indonesia. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. The research data were obtained through interview, observation, documentation, and related triangulation in the administration of e-traffic ticket. The results show that the e- traffic ticket innovation is appropriate, good and profitable for the people in Surabaya, especially people enthusiasm who think positively and agree with this policy, but there are some difficulties experienced by the community due to lack of socialization from the authorities, but the solution is found as by the parties who issued this e-traffic ticket innovation so that the public will not be disappointed.

Keywords: Quality, services, e-traffic ticket.

I. Pendahuluan

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Menurut Ratnawati (2009) Pelayanan publik, adalah: Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kegitan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Seperti yang diketahui bahwa, masyarakat selalu menuntut adanya pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan hal-hal seperti berbelit-belit, lamban, mahal, melelahkan, dan memiliki sifat ketidakpastian. Keadaan yang demikian terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang dilayani (Hardiyansyah, 2018).

Menurut Dahyar (2019) Keluhan dari masyarakat tersebut dapat memberikan motivasi kepada pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal, yang

berkualitas, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Maka dari itu, di era sekarang sudah banyak instansi pemerintah yang berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya dengan menciptakan inovasi pelayanan yang berkualitas, efektif dan efisien. Inovasi di sektor publik pada saat ini menjadi sebuah keharusan untuk membuat ketersediaan layanan yang semakin mudah, murah, terjangkau, dan merata.

Namun pada kenyataannya, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih jauh dari harapan masyarakat. Contohnya saja keluhan mengenai pemberian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang kurang efektif. Keluhan tersebut diantaranya dapat berbentuk demonstrasi maupun protes. Protes biasanya dilakukan masyarakat melalui pengaduan atau laporan terkait pelayanan publik kepada instansi atau lembaga yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Di Indonesia sendiri lembaga yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik ialah ombudsman. Banyak masyarakat yang memberikan pengaduan mengenai pelayanan yang buruk kepada ombudsman (Ombudsman, 2020).

Masyarakat banyak mengeluhkan tentang pelayanan yang tidak efektif dan efisien, seperti pada pelayanan tilang sendiri dimana biasanya mendapatkan waktu sidang yang bertabrakan dengan kesibukannya seperti bekerja, selain itu juga pelayanannya yang lama dan berbelit-belitse, sehingga diperlukannya sebuah inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif prinsipal dan/atau adaptasi modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan hal ini maka diperlukannya pemanfaatan dari *e-Government* yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dalam hal informasi maupun implementasi serta membangun sebuah sistem pemerintahan yang demokratis dan transparan. Menurut Dwiyanto (2015) Pemerintah sendiri memiliki wewenang dalam memberikan pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat. Dalam pasal 1 undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Masyarakat menghendaki pelayanan publik yang berkualitas dari pihak pemerintah yang dilakukan secara transparan dan akuntabel. Sehingga pemerintah dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang optimal.

Pada era modern seperti ini, sebuah negara tidak akan bisa terlepas dari pengaruh globalisasi, yang mana globalisasi ini merupakan proses mendunia dengan adanya peningkatan suatu ekonomi global secara terintegrasi melalui *free trade*, *free flow of capital*, dan *cheaper foreign labor markets* (sumber daya manusia yang lebih murah). Kemunculan globalisasi yang semakin meluas ini justru mempengaruhi pada kemajuan bidang teknologi dan informasi modern. Menurut Nurany (2018) Pada dasarnya kemajuan bidang teknologi ini merupakan sebuah tujuan dimana untuk dapat membantu kebutuhan hidup manusia agar lebih mudah, efisien, dan efektif dalam bekerja dan juga beraktivitas. Dengan begitu penggunaan teknologi dan informasi ini yang semakin maju maka akan semakin gencar dilakukan disebuah negara. Pemerintah atau birokrasi yang dianggap lamban, ribet, dan kaku akan dapat diperbaiki dengan bantuan kemajuan teknologi modern ini.

Dengan adanya kemajuan teknologi ini maka, kita perlu untuk memanfaatkannya dalam bidang pemerintahan yang akrab disebut sebagai *electronic government*, *digital government*, atau *online government* mulai diterapkan oleh berbagai negara dalam menunjang perannya sebagai pelayan masyarakat. *E-Government* sendiri merupakan kependekan dari *Electronic Government*. *E-Government* adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian

sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem. Menurut Wirtz & Daiser (2018) E-Government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. Pemanfaatannya sendiri dalam birokrasi merupakan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur dan kualitas hidup masyarakatnya.

Undang-undang Republik Indonesia No 11B Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi elektronik menegaskan “globalisasi informasi telah menempatkan Indonesia sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia sehingga mengharuskan dibentuknya pengaturan mengenai pengelolaan Informasi dan Transaksi Elektronik di tingkat nasional sehingga pembangunan Teknologi Informasi dapat dilakukan secara optimal, merata, dan menyebar ke seluruh lapisan masyarakat guna mencerdaskan kehidupan bangsa”. Undang-undang Republik Indonesia No 11D Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi elektronik menegaskan bahwa “penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi harus terus dikembangkan untuk menjaga, memelihara, dan memperkuat persatuan dan kesatuan nasional berdasarkan Peraturan Perundang-undangan demi kepentingan nasional” (Wirtz & Daiser, 2018).

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah juga dialami di kota surabaya. Sehingga sebagian besar instansi pemerintah yang berada di kota surabaya mulai menciptakan inovasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dimana salah satu instansi yang berada di kota surabaya yang menciptakan inovasi pelayanan e-tilang. E- tilang merupakan inovasi pelayanan satu satunya yang ada di indonesia. Program ini ditujukan kepada masyarakat yang terkena tilang, agar tidak perlu mendatangi kejaksaaan negeri Surabaya untuk mengambil dokumen tilang yang berupa stnk atau sim, namun cukup dengan mengirim sms atau whatsapp ke kejaksaaan negeri Surabaya dan pihak kejaksaaan negeri Surabaya akan mengantar dokumen tilang ke alamat yang bersangkutan. Program etilang ini dikeluarkan oleh kejaksaaan negeri Surabaya, karena banyaknya keluhan dari masyarakat dalam mengambil dokumen tilang. Keluhan dari masyarakat antara lain karena pekerjaan, malas untuk mengambil, dan waktu yang lama pada saat pengambilan dokumen tilang (Arifin et al., 2020).

Menurut Yusuf et al., (2021) Sebelum adanya layanan e-tilang, prosedur pengambilan dokumen tilang yaitu pada waktu terkena tilang akan diberikan surat bukti tilang bewarna merah oleh pihak kepolisian. Dalam surat bukti tilang tertulis nama pelanggar, pelanggaran yang dilakukan, ruang sidang, nama pihak kepolisian, waktu sidang. Didaerah surabaya sidang dilaksanakan di pengadilan negeri surabaya. Kemudian di waktu sidang yang sudah ditentukan pelanggar harus ke pengadilan negeri surabaya. Jam 9 pagi harus ada di pengadilan negeri surabaya supaya tidak antri panjang. Di pengadilan negeri surabaya pelanggar memasuki ruang sidang yang sudah tertuliskan di surat bukti tilang. Ribuan orang saling berdesak-desakan untuk memasuki ruang siding, Diruang sidang pelanggar mengumpulkan surat bukti tilang. Membutuhkan waktu yang lama guna menunggu hakim datang dan memanggil nama pelanggar. Setelah dipanggil oleh hakim pelanggar diarahkan ke loket pembayaran. Dimana loket pembayaran ini dikelola oleh koperasi adhyaksa. Koperasi adhyaksa merupakan koperasi yang dimiliki oleh kejaksaaan negeri surabaya. Pelanggar juga bisa membayar denda melalui atm bri karena pihak kejaksaaan negeri surabaya bekerjasama dengan pihak BRI. Setelah pelanggar membayar denda yang sudah ditentukan. Pelanggar akan

mendapatkan dokumen tilang yang sudah ditahan oleh pihak kepolisian. Proses pengambilan surat tilang diatas membutuhkan waktu yang sangat lama dan melelahkan (Prabowo, 2019).

Dengan melihat kondisi tersebut pihak kejaksanaan negeri Surabaya berupaya menciptakan inovasi pelayanan publik tersebut demi kesejahteraan bersama yaitu dengan e-tilang tadi. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai penerapan sistem e-tilang di Kota Surabaya sebagai bentuk pelayanan publik dan dapat diketahui bagaimana kualitas pelayanan e-tilang yang telah berjalan ini (Niswah, 2018). Dengan pemaparan tersebut, maka dapat dilihat mengenai urgensi dan kualitas pelayanan publik mengenai adanya penerapan kebijakan sistem e-tilang ini. Sistem e-tilang dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam berbagai hal, berikut prosedur dari layanan e-tilang :



Gambar 1. Prosedur Tilang Online

Sumber: Chaerani Nur (2021)

Program *Electronic Traffic Law Enforcement* (E-TLE) atau e-Tilang sudah berjalan selama satu bulan di Surabaya. Polisi mencatat ada 6.035 pelanggar. Program ini diresmikan oleh Kapolda Jatim Irjen Luki Hermawan bersama Kakorlantas Polri Irjen Istiono. Dalam sebulan pertama, ada ribuan pengguna jalan yang tertangkap kamera melanggar lalu lintas. Total ada 6.035 pelanggaran dari program E-TLE yang sudah jalan sebulan. Namun dari jumlah pelanggaran itu, yang dilakukan penindakan yakni sebanyak 2.578 pelanggar (Nikmah et al., 2019). Dengan demikian dapat jelaskan bahwa pentingnya dilakukan penelitian mengenai bagaimana kualitas pelayanan publik pada layanan e-tilang ini. Berdasarkan atas permasalahan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada layanan e-tilang di Kota Surabaya.

II. Landasan Teori

1. Pelayanan Publik

Amanat Undang-undang Republik Indonesia No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada bab satu ayat satu ditegaskan bahwa, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggaraan pelayanan public (Dwiyanto, 2015).

Maka Pelayanan Publik menurut Katharina & Jaweng (2020) dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Erlianti, 2019).

Pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Kedua fungsi ini menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaanya dipercayakan kepada aparatur negara tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Kamaruddin et al., 2019).

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Suherman (2020), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Saputro (2016), mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut Hardiyansyah (2018), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik.

Menurut Erlianti (2019) mengungkapkan ada 22 faktor penentu service quality yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.

1) Reliability.

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa asuransi, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang agent asuransi mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat.

2) Responsiveness.

Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian, dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah asuransi, bisa dilihat dari kemampuan agent asuransi yang cepat memberikan pelayanan kepada nasabah dan cepat menangani keluhan mereka.

3) Assurance.

Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter. Oleh karena itu dalam sebuah jasa asuransi, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada nasabahnya seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam mengikuti program asuransi.

4) Empathy.

Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para agent harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada nasabah.

5) Tangible.

Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi serta kerapian penampilan agent.

Berdasarkan penjelasan diatas, kami dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal apabila dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat

3. E-Government

E-government secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan (Katharina & Jaweng, 2020).

Istilah e-government atau electronic government merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. Dengan e-government diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah (Wirtz & Daiser, 2018).

Sedangkan menurut Indrajit (2017) secara konseptual konsep dasar dari e-government sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (e-services), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer serta multimedia. Melalui pengembangan egovernment ini dilakukan pula penataan sistem manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

4. E-Tilang

Ketentuan pada Pasal 177 ayat (2) tersebut diatas menyebutkan bahwa tugas pokok Ditlantas salah satunya adalah penegakkan hukum. Penegakkan hukum berdasarkan Pasal 183 ayat (1) membina ketertiban, penindakan dan pelanggaran lalu lintas. Hal ini juga sesuai dengan peraturan pemerintah RI no. 80 tahun 2012 pasal 24 ayat 3 yang berisi prosedur pemeriksaan kendaraan bermotor dan penindakan bagi pelanggar lalu lintas dimana tindak pidana pelanggaran tertentu terhadap undang-undang lalu lintas dan angkutan jalan dilaksanakan dengan menerbitkan surat tilang. Secara harfiah e-tilang bisa diartikan proses penilangan yang tidak lagi di lakukan secara manual, jika ada pelanggaran polisi tidak perlu lagi mengejar dan memberikan surat tilang secara fisik (Chaerani Nur, 2021).

Dengan adanya E-tilang tersebut, memudahkan masyarakat untuk membayar denda melalui bank. Selain itu dengan danya E-tilang diharapkan dapat mengurangi angka pelanggaran yang terjadi. E-tilang memberikan suatu kesempatan kepada pelanggar untuk menitipkan denda langsung ke bank dengan fasilitas yang dia miliki, mungkin dengan e-banking, ATM, atau datang sendiri ke teller (Prabowo, 2019).

Apriliana (2019) menyebutkan e-tilang merupakan digitalisasi proses tilang, dengan memanfaatkan teknologi diharapkan seluruh proses tilang akan lebih efisien juga membantu pihak kepolisian dalam manajemen administrasi. Sistem etilang ini juga melihat pengendara yang mengemudikan kendaraan yang membahayakan. E-tilang merupakan digitalisasi proses tilang, dengan memanfaatkan teknologi diharapkan seluruh proses tilang akan lebih efisien. Dalam Pasal 272 Undang – Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Jalan dan Angkutan Jalan disebutkan bahwa untuk mendukung kegiatan penindakan pelanggaran di bidang lalu lintas dan angkutan jalan, dapat digunakan peralatan elektornik (Maghnun, 2018). Dalam sistem penerapan e-tilang dibutuhkan kesadaran untuk mendukung penerapannya di Surabaya.

III. Metode Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Creswell (2015), Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif karena bertujuan untuk menjelaskan secara terperinci dari obyek penelitian dan hasil penelitian.

Dalam penelitian ini dibutuhkan subjek penelitian, dimana sujek penelitian merupakan informan yang memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian yaitu penanggung jawab bagian urusan tilang di Kejaksaan Negeri Surabaya, staff pengatur, staff bagian pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Surabaya, serta masyarakat Surabaya yang ditilang maupun tidak, hal ini dikarenakan masyarakat merupakan subjek utama untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada layanan e-tilang di Surabaya. Informan atau subjek penelitian tersebut pada penelitian kualitatif ini dipilih dan ditentukan dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti.

Selanjutnya berhubungan dengan teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan di kota Surabaya khusunya di Kejaksaan Negeri Surabaya. Maka dari itu penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi terkait dalam pengurusan e-tilang. Teknik analisis data yang digunakan lainnya yaitu model interaktif

interaktif dari Miles dan Huberman yang dikutip oleh Miles et al., (2014) diantaranya data collection, data reduction, data display, conclusion drawing and verification.

IV. Hasil dan Pembahasan

1. Inovasi adanya E-tilang di Surabaya

E-tilang merupakan inovasi pelayanan satu satunya yang ada di indonesia. Program ini ditujukan kepada masyarakat yang terkena tilang, agar tidak perlu mendatangi kejaksan negeri Surabaya untuk mengambil dokumen tilang yang berupa STNK atau SIM, namun cukup dengan mengirim sms atau whatsapp ke kejaksaan negeri Surabaya dan pihak kejaksan negeri Surabaya akan mengantar dokumen tilang ke alamat yang bersangkutan.

Standar dan sasaran kebijakan diperlukan untuk mengarahkan dalam melaksanakan kebijakan, hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan program yang sudah direncanakan. Ukuran kebijakan e-Tilang yang menjadi sasaran adanya kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sehingga terjadi adanya kemudahan dan transparansi kepada masyarakat dalam menggunakan teknologi yang tepat guna.

Faktor dibuatnya e-tilang ialah karena pada kenyataannya masyarakat malas dalam mengambil dokumen tilang. Faktor tersebut diantaranya, masyarakat harus jauh-jauh mendatangi kejaksan, dimana masyarakat harus mengorbankan waktunya, masyarakat harus mengikuti sidang, dan juga harus antri dan berdesak desakan. Melihat fenomena tersebut pihak kejaksan negeri surabaya berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan perkara tilang. Upaya yang dilakukan pihak kejaksan negeri surabaya untuk meningkatkan pelayanan publik dan agar tercipta sistem kerja yang bebas pungli, kejaksan negeri surabaya telah membuat progam dalam bentuk layanan inovasi pelayanan publik, program andalannya yaitu layanan e-tilang.

Fungsi utama pengadaan pelayanan e-tilang ini ialah untuk mempercepat dan mempermudah proses penegakan hukum. Meski menjadi lebih mudah, kepolisian tetap berharap, masyarakat tidak melanggar aturan lalu lintas. Selain itu juga sebagai sistem yang berfungsi untuk mempermudah pihak kepolisian dan pelanggar serta dapat mencegah pelanggaran yang dilakukan oleh anggota satlantas berupa pungutan liar atau disebut juga dengan pungli. Dalam penerapannya e-tilang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum kepada pelanggar, juga sebagai bentuk transparasi dan profesionalitas petugas dalam penegakan hukum.

Dasar hukum dari e-tilang dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (“UU LLAJ”) dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor Di Jalan Dan Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Dalam Pasal 272 UU LLAJ disebutkan bahwa untuk mendukung kegiatan penindakan pelanggaran di bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dapat digunakan peralatan elektronik. Hasil dari penggunaan peralatan elektronik ini dapat digunakan sebagai alat bukti di pengadilan. Yang dimaksud dengan “peralatan elektronik” adalah alat perekam kejadian untuk menyimpan informasi (Lestari et al., 2020).

Seperti yang diketahui bahwa e-tilang memiliki banyak sekali manfaat khususnya dari pihak pelanggar atau masyarakat. Menurut Wulandari (2020) berikut beberapa manfaat untuk pelanggar lalu lintas dengan adanya sistem e-tilang adalah :

a) Transparency

Dengan adanya aplikasi berbasis android ini dapat memudahkan pihak masyarakat mengetahui proses dan regulasi tentang lalu lintas, dapat dikatakan sistem e-tilang memberikan mekanisme yang dapat memfasilitasi pertanyaan publik tentang proses-

proses penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini akan terlihat lebih baik dan tidak akan ada praktik pungli yang dilakukan oleh aparat yang bertugas karena prosesnya telah jelas dan cenderung transparan.

b) **Empowerment**

Pemberdayaan bagi masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh dengan melalui sistem e-tilang ini maka masyarakat dapat mengetahui semua informasi tindakan yang bisa dikategorikan kedalam pelanggaran lalu lintas serta juga hukuman yang diakibatkan dari tindakan tersebut. Dengan ini diharapkan setelah mengetahui peraturan serta hukuman yang telah ada, masyarakat dapat menularkan sikap tertib berlalu lintas kepada orang sekelilingnya agar tidak melakukan pelanggaran dalam berlalu lintas.

c) **Responsif (Responsiveness)**

Responsivitas pihak berwenang akan lebih tinggi dalam menangani pelanggaran tersebut dengan adanya sistem yang telah terkoneksi dengan baik, maka petugas akan semakin cepat tanggap dan lebih responsif terhadap aduan masyarakat dalam hal lalu lintas.

d) **Keadilan (Equity)**

Dalam layanan e-tilang setiap pelanggar yang telah melakukan pelanggaran yang sama kemudian akan mendapatkan hukuman serta denda yang sama pula tanpa adanya pandang bulu. Karena dalam hal ini telah diatur dalam sistem yang ditentukan pihak yang memiliki wewenang. Tidak adanya tawar menawar antara pelanggar yang terkena tilang dengan pihak kepolisian walaupun orang yang terkena tilang tersebut pejabat sekalipun, tentu dalam sistem e-tilang ini tetap akan mencatat pelanggaran secara otomatis pihak yang melakukan suatu pelanggaran akan terkena tilang.

Keefektifan dari adanya sistem e-tilang ini dapat dilihat dari tingkat intensitas pengguna jalan umum khususnya kendaraan bermotor yang dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, diantaranya yaitu tingginya angka pelanggaran lalu lintas terutama di area traffic light yang dapat berujung pada kecelakaan lalu lintas. Sistem E-Tilang yang diterapkan oleh pemerintah bekerjasama dengan aparat kepolisian untuk memastikan dan mendata setiap pelanggar lalu lintas yang dipantau melalui *Camera Closed Circuit Television (CCTV)*. Upaya ini dilakukan untuk mendukung keefektivitasan pemerintah dalam menindak pelanggar lalu lintas. Dengan adanya sistem E-Tilang diharapkan mampu memfasilitasi kecepatan, kemudahan, dan keterbukaan pelaksanaan proses tilang atau sebagai pengganti proses tilang di tempat yang konvensional.

Aplikasi e-tilang merupakan inovasi dari Korlantas Polri dalam meningkatkan pelayanan pembayaran denda pelanggaran lalu lintas berbasis TI (Teknologi Informasi), pembuatan aplikasi e-tilang terintegrasi dengan instansi terkait yang telah disepakati dan dikoordinasikan antara Korps Lalu Lintas (Korlantas) Kepolisian RI., Mahkamah Agung RI., Kejaksaan Agung RI., dan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Aplikasi tersebut terdiri dari 26 kolom yang diisi oleh masing-masing instansi dengan kewenangan masing masing dengan proses pengelolaan data perkara pelanggaran lalu lintas / tilang dengan menggunakan aplikasi tilang online (e-tilang) (Y. Saputro, 2021).

Dengan penerapan e-tilang, akan sangat membantu masyarakat (pelanggar) untuk melakukan pembayaran denda tilang melalui jasa perbankan (atm, teller, e-banking) dan juga akan memudahkan pengelolaan data perkara pelanggaran lalu lintas / tilang baik bagi Polri, Makamah Agung RI., maupun Kejaksaan RI. Penerapan e-tilang merupakan pilihan efektif yang mencapai sasaran dalam pelaksanaan tilang kepada pelanggar peraturan lalu lintas

walaupun belum dapat dikatakan bahwa e-tilang ini efektif karena belum semua masyarakat di Indonesia menguasai teknologi.

Agar e-tilang dapat berjalan lebih optimal maka diperlukannya adanya peningkatan kualitas pelayanan e-tilang ini. Peningkatkan kualitas pelayanan E-Tilang di Surabaya dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Pihak Kejaksaan Negeri Surabaya harus melakukan sosialisasi secara langsung yang melibatkan masyarakat agar seluruh masyarakat mengetahui program delivery tilang. Pihak kejaksaan juga bisa bekerjasama dengan pihak kepolisian agar pada waktu tilang bisa mensosialisasikan delivery tilang kepada pelanggar. Dan sebisa mungkin jika sosialisasi berbentuk sticker, banner, maupun plakat sebaiknya ditulis secara jelas terkait waktu dan prosedur dalam pelayanan delivery tilang. hal ini juga bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memahami layanan delivery tilang dan memudahkan operator delivery tilang dalam membalas pesan dari masyarakat.
- 2) Penambahan sumber daya manusia atau operator layanan delivery tilang agar dapat secara cepat membalas pesan yang dikirim masyarakat. Karena setiap bulan pengguna layanan delivery tilang semakin meningkat.

2. Pendapat masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik e-tilang di Surabaya

Masyarakat disini adalah sebagai sasaran utama dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan publik pada layanan e-tilang di Surabaya. Karena masyarakat ini merupakan bagian yang paling penting dalam pelayanan publik, dimana masyarakat sebagai pihak yang membutuhkan pelayanan dan harus mendapatkan pelayanan publik. Sebagaimana yang kita ketahui bahwasannya manusia itu tidak bisa memenuhi kebutuhannya sendiri dan kehidupan bermasyarakat sangat berkaitan dengan bagaimana kita mendapatkan kebutuhan hidup dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Maka untuk mendapat kepuasan tersebut, salah satunya adalah bagaimana seseorang dapat memberikan pelayanan yang diharapkan semua orang, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan yang diberikan terkadang bisa berbentuk jasa maupun non jasa. Oleh karena itu dengan adanya wadah sebagai pelayanan publik seperti Kejaksaan Negeri Surabaya ini, maka wadah tersebut dapat membantu mengurus apa yang dibutuhkan masyarakat.

Seperti halnya pelayanan pada e-tilang ini, hal ini juga sebagai inovasi baru dalam hal pelayanan masyarakat. Kota Surabaya merupakan salah satu kota yang mana dalam sistem pemerintahan dan pelayanan publiknya mulai menerapkan dan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi baik dalam membuat kebijakan maupun dalam menjalankan suatu sistem dalam birokrasinya.

Jika dihubungkan dengan tahu tidaknya masyarakat mengenai adanya sistem etilang ini, pada faktanya masyarakat Surabaya mulai mengetahui akan adanya kebijakan E-Tilang yang telah diterapkan di Surabaya. Buktinya hampir mendekati setengah masyarakat Surabaya memberi opsi jawaban tahu terhadap kebijakan e-tilang tersebut. Sedangkan, sebagian dari responden mengaku bahwa mereka tidak mengetahui akan adanya kebijakan e- tilang tersebut. Masyarakat Surabaya mulai memiliki antisipasi dan kesadaran diri untuk memikirkan kemajuan dari perkembangan teknologi untuk mengikuti perkembangan zaman yang kian meningkat. Hanya saja, dari adanya pembaruan teknologi yang diciptakan dan diterapkan masyarakat masih tidak dapat mengikuti bagaimana perkembangan teknologi tersebut bergerak. Namun hampir sebagian besar dari masyarakat juga mengatakan bahwa mereka tidak tahu akan adanya kebijakan e-tilang yang sudah lama diterapkan di Surabaya, penerapan e-tilang yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya ialah berupa CCTV yang

sudah terpasang di beberapa traffic light di setiap titik-titik wilayah di Surabaya. Sehingga terdapat keuntungan pula bagi pihak kepolisian untuk memantau pengendara yang melanggar rambu-rambu lalu lintas, maupun marka jalan.

Beberapa masyarakat Surabaya berpendapat mengenai bagaimana kebijakan E-Tilang ini diberlakukan dan pendapat mereka pun begitu menarik. Dimana hampir sebagian masyarakat Surabaya berpendapat bahwa mereka setuju dengan adanya kebijakan e-tilang tersebut. Hal ini membuktikan bahwa upaya dari pemerintah untuk mengadakan kebijakan e-tilang tersebut cukup mendapat banyak antusias dari masyarakat Surabaya. Masyarakat yang berpendapat setuju dengan adanya kebijakan e-tilang ini memberikan alasan bahwa kebijakan itu membuat lebih efektif dan efisien dalam penindakan pelanggaran lalu lintas untuk meningkatkan ketertiban lalu lintas dan mengatakan bahwa dari sisi kesetujuan mereka dengan adanya e-tilang membuat kefektifan dalam proses penilangan sehingga tidak akan membuat kerugian secara langsung pada pengendara bermotor.

Di sisi lain pendapat masyarakat yang tidak setuju ini memberikan alasan yang mana dengan adanya kebijakan tersebut akan menambah pengeluaran tak terduga dimana masyarakat menganggap bahwa dengan adanya e-tilang tersebut akan semakin mempermudah akses penilangan agar tidak merepotkan masyarakat saat ada penilangan secara manual, namun ada pula masyarakat yang menganggap bahwa dengan adanya e-tilang tersebut akan membuat masyarakat semakin menderita pada saat ada tambahan biaya sewaktu membayar pajak. Tidak sedikit pula masyarakat Surabaya yang menganggap bahwa dengan adanya kebijakan e-tilang ini akan membuat polisi lalu lintas makin jengah. Dengan sistem E-Tilang juga lebih transparan karena ada bukti rekamannya dan uang tilang langsung mengalir ke negara. Berbeda jika ditilang oleh pihak kepolisian (polisi,red) seperti tilang manual, biasanya masih terdapat sogok menyogok. Selain itu tidak membuat efek jera dan bikin pengendara mengulangi kesalahannya lagi.

Dengan begitu masyarakat Surabaya ini pasti merasakan bagaimana pelayanan E-Tilang di Surabaya ini. Dan tentunya masyarakat sebagai orang yang menerima pelayanan ini pasti memiliki harapan kedepannya untuk memenuhi kebutuhannya seperti layanan E-Tilang ini. Jadi masyarakat Surabaya yang menjadi narasumber kami ini menjawab bahwa masyarakat Surabaya menginginkan adanya penyuluhan atau sosialisasi mengenai e-tilang untuk warga yang tidak mengetahui akan adanya kebijakan e-tilang tersebut. Sedangkan, masyarakat Surabaya yang lain juga berpendapat bahwa menginginkan adanya peningkatan performa dari e-tilang tersebut, dan sisanya berharap bahwa pihak berwajib lebih tegas dalam keikutsertaan di kebijakan e-tilang tersebut. Kurangnya sosialisasi dari pemerintah mengenai kebijakan e-tilang membuat sebagian masyarakat Surabaya tidak mengetahui dengan adanya kebijakan tersebut, serta tertinggalnya performa e-tilang yang diterapkan di Surabaya semakin membuat masyarakat tidak mengetahui akan adanya e-tilang yang ada di tiap-tiap traffic light.

V. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan dari hasil uraian diatas mengenai inovasi layanan e-tilang yang dilakukan di daerah Surabaya maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan e-tilang di kota Surabaya ini sudah berjalan dengan baik. Dimana e-tilang ini sebagai salah suatu inovasi pelayanan publik dibidang pemerintahan yang akrab disebut inovasi electronic government. Program e-tilang ini dikeluarkan oleh Kejaksaan Negeri Surabaya, karena banyaknya keluhan dari masyarakat yang tidak bisa mengambil dokumen tilang dengan alasan pekerjaan, malas untuk mengambil, dan waktu yang lama pada saat pengambilan dokumen tilang. Maka dari

itu, keuntungan e-tilang ini sangat memudahkan masyarakat dalam mengambil dokumen tilang. Inovasi delivery e-tilang juga sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Namun ada kerumitan atau kesulitan yang dialami oleh masyarakat karena kurangnya sosialisasi dari pihak yang berwajib mengenai e-tilang ini, tetapi hal itu diupayakan sebaik mungkin oleh pihak-pihak yang mengeluarkan inovasi e-tilang ini agar masyarakat tidak kecewa. Hampir sebagian masyarakat Surabaya pun setuju dengan adanya kebijakan e-tilang tersebut karena hal ini membuktikan bahwa upaya dari pemerintah untuk mengadakan kebijakan e-tilang tersebut cukup mendapat banyak antusias yang baik dari masyarakat Surabaya.

Layanan delivery e-tilang juga sudah melalui fase uji coba dan juga proses pengenalan delivery tilang kepada masyarakat. Tetapi sosialisasi secara langsung yang dilakukan oleh pihak yang berwajib masalah mengenai e-tilang Surabaya ini sangat kurang sehingga masyarakat minim mengetahui adanya kebijakan e-tilang ini, maka diperlukan sosialisasi yang lebih meluas dengan memanfaatkan teknologi yang semakin berkembang saat ini seperti TV atau mungkin melalui media website seperti youtube dari para petinggi negara tentang penerapan e-tilang ini kepada masyarakat agar bisa menjangkau setiap daerah. Karena masih banyak masyarakat yang belum memahami ataupun mengetahui apa kebijakan e-tilang itu. Dengan melakukan sosialisasi yang efektif dan efesien akan memicu masyarakat untuk menyadari dan mengetahui tentang keberadaan dari penerapan e-tilang tersebut. Layanan inovasi delivery tilang ini sangat mudah diamati oleh masyarakat karena banyak dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat. Oleh karena itu, dilihat dari dampak yang dirasakan oleh masyarakat maka dikatakan kualitas pelayanan publik pada layanan e-tilang di Surabaya ini sudah sangat baik dan mencukupi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliana, L. Z. (2019). Efektivitas Penggunaan E-Tilang Terhadap Pelanggaran Lalu Lintas Di Polres Magelang. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 5(2).
<https://doi.org/10.23887/jkh.v5i2.17595>
- Arifin, M., Prasetya, K., Vivaldi, J., Sander, A., Khothimah, K., & Ardhana, R. (2020). *Tingkat Kesadaran Masyarakat Terhadap Penerapan Sistem E-Tilang Kota Surabaya Mahasiswa Administrasi Negara, FISIP UPN "Veteran" Jawa Timur*. 1–17.
<https://econpapers.repec.org/paper/osfosfxxx/6xdf8.htm>
- Chaerani Nur, N. (2021). Penerapan Aplikasi E-Tilang dalam Penyelesaian Perkara Lalu Lintas Jalan. *Amsir Law Journal*, 3(1). <https://doi.org/10.36746/alj.v3i1.41>
- Creswell, J. W. (2015). Penelitian Kualitatif dan Desain Riset (memilih diantara lima pendekatan). *Penelitian Kualitatif*.
- Dahyar, D. (2019). Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik. *Makassar: Leisyah*, 254.
<https://id1lib.org/book/11116335/d0caf>
- Dwiyanto, A. (2015). Manajemen Pelayanan Publik, Inkludif, dan Kolaborasi. *UGM Press*, 300.
https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=rrtjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pelayanan+publik+efektif&ots=CtCMuo8Tm&sig=ml__DIE14yRwJrHllbuARsJYtDg
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250. <http://eprints.binadarma.ac.id/3820/>

- Indrajit, R. E. (2017). Electronic Government in Action: Strategi Implementasi di Berbagai Negara. *Aptikom*, 1(4).
- Kamaruddin, S., H. J., & Ahmad, M. (2019). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya. *ResearchGate*, June, 168. <https://books.google.co.id/books?id=U06rDwAAQBAJ&hl=id&sitesec=reviews%0D>
- Katharina, R., & Jaweng, R. N. E. (2020). *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*. https://www.google.co.id/books/edition/Pelayanan_Publik_Pemerintahan_Digital_In/HVYrEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=teknologi+dan+informasi+pemerintahan&printsec=frontcover
- Lestari, I. D., Wardani, D., & Wibawani, S. (2020). Inovasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (E-Tle) Di Kota Surabaya. *Public Administration Journal of Research*, 2(2). <https://doi.org/10.33005/paj.v2i2.54>
- Maghnun, I. A. M. (2018). E-Tilang Dalam Perspektif Hukum Positif Di Indonesia. *Photosynthetica*, 2(1), 1–13.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative data analysis: A method sourcebook. CA, US: Sage Publications.
- Nikmah, K., Dominicus, A., & Rodiana, A. (2019). Penetapan E-Tilang Dalam Situasi Perilaku Kedisiplinan Berlalu Lintas Masyarakat Surabaya. *Jurnal Hukum Magnum Opus*, 2(2), 196. <https://doi.org/10.30996/jhmo.v2i2.2381>
- Niswah, C. M. dan F. (2018). Analisis Kesiapan Inovasi E-Tilang Melalui Cameraclosed Circuit Television (Cctv) Di Kantor Kepolisian Resort Kota Besar Surabaya. *Publika*, 6(2). <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/22756>
- Nurany, F. (2018). Quality Analysis Of Surabaya City Police Metropolitan Services On Http :// Polrestabessurabaya . Com / Website Using Egovqual Method. *Proceedings of the 2018 InCoPS*, 209–213.
- Ombudsman, A. (2020). *ACT Ombudsman Annual Report 2018-19 | ACT Ombudsman*. <https://www.ombudsman.act.gov.au/reports/annual-reports/act-ombudsman-annual-report-2018-19#sec-4-3>
- Prabowo, E. N. (2019). *Penerapan hukum terhadap e-tilang dalam upaya penertiban lalu lintas skripsi*. 1(3). <https://erepository.uwks.ac.id/4741/>
- Ratnawati, S. (2009). *Model Pengembangan Sistem Pelayanan Dengan Menggunakan Citizen'S Charter Untuk Meningkatkan Pelayanan Yang Berbasis Masyarakat*. Cakrawala. <https://doi.org/10.32781/cakrawala.v4i1.113>
- Saputro, H. E. (2016). Kualitas Pelayanan Publik. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1). <https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>
- Saputro, Y. (2021). *Mekanisme E-Tle (Electronic Traffic Law Enforcement) Sebagai "Panopticon" Bagi Pengendara Kendaraan Bermotor Di Surabaya*. <https://repository.unair.ac.id/108923/>
- Suherman, D. (2020). Penyelenggaraan E-Goverment di Kabupaten Bandung Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 101–111. <https://doi.org/10.15575/jpan.v12i2.10300>
- Wirtz, B. W., & Daiser, P. (2018). E-Government. *Handbuch Staat*, 981–995. https://doi.org/10.1007/978-3-658-20744-1_88
- Wulandari, A. S. (2020). Inovasi penerapan sistem e-tilang di indonesia. *Al-Mabsut*, 14(1), 1–10. <http://ejournal.iaingawi.ac.id/index.php/almabsut/article/view/393>
- Yusuf, I. M., Astuti, R. S., Kismartini, Afrizal, D., & Saputra, J. (2021). The Role of

Collaborative E-Government in Surabaya Intelligent Traffic System: A Case Study of Surabaya, Indonesia. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 2472–2479.
<http://ieomsociety.org/proceedings/2021rome/743.pdf>