

# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN *ELECTRONIC TRAFFIC LAW ENFORCEMENT* (ETLE) DI KANTOR DIREKTORAT LALU LINTAS KOTA PALU

Arnia<sup>1)\*</sup>, Mustainah<sup>2)</sup>, Agusta Sri Astuti<sup>3)</sup>.

<sup>1</sup>Prodi. Administrasi Publik Fisip, Universitas Tadulako

[arniaibrahim783@gmail.com](mailto:arniaibrahim783@gmail.com)

<sup>2</sup> Prodi. Administrasi Publik Fisip, Universitas Tadulako

[mustainahmappatoba@gmail.com](mailto:mustainahmappatoba@gmail.com)

<sup>3</sup> Prodi. Administrasi Publik Fisip, Universitas Tadulako

[agustasriastuti@gmail.com](mailto:agustasriastuti@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Terkait Penerapan *Elektronik Traffic Law Enforcement* (ETLE) Di Kantor Direktorat Lalu Lintas Kota Palu. Metode penelitian yang digunakan Deskriptif Kualitatif, yaitu memberikan gambaran tentang fenomena atau fokus permasalahan yang tengah diteliti yang terjadi di lokasi penelitian sesuai fakta yang ada. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara informan secara mendalam dan dokumentasi untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan berupa data primer dan data sekunder. Sedangkan informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang yaitu 4 orang dari pihak Direktorat Lalu Lintas dan 3 orang dari pihak masyarakat yang melanggar. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Gespersz dalam Hardyansyah (2011:51). dimana ada sepuluh indikator yang digunakan dalam Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan *Elektronik Traffic Law Enforcement* Terhadap Di Kantor Direktorat Lalu Lintas Kota Palu. Kesepuluh indikator tersebut yaitu Ketepatan Waktu, Akurasi Pelayanan, Kesopanan dan keramahan, Tanggung Jawab, Kelengkapan, Kemudahan, Variasi, Pelayanan Pribadi, Kenyamanan, Atribut. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan *Elektronik Traffic Law Enforcement* (ETLE) Di Kantor Direktorat Lalu Lintas kepolisian Daerah Sulawesi Tengah, sudah berjalan dengan optimal pada indikator Akurasi Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan, Tanggung Jawab, Kelengkapan, Pelayanan Pribadi, Kenyamanan serta Atribut. Sedangkan pada indikator Ketepatan Waktu, Kemudahan dan Variasi belum berjalan dengan optimal. Hal ini dapat dilihat dari Ketepatan Waktu dalam memberikan pelayanan harus menunggu beberapa menit disebabkan karena jaringan yang bermasalah sedangkan indikator Kemudahan dalam memberikan pelayanan yaitu alur pelayanan ETLE yang rumit untuk diikuti dan indikator variasi dalam memberikan pelayanan. Segala bentuk masalah ini perlu adanya perbaikan agar kedepannya dapat berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE)

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the Quality of Public Services Related to the Implementation of Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) at the Office of the Traffic Directorate of Palu City. The research method used is Descriptive Qualitative, which provides an overview of the phenomenon or focus of the problem being studied that occurs at the research location according to existing facts. The data collection techniques used are observation, in-depth informant interviews and documentation to collect the required data in the form of primary data and secondary data. While the informants in this study amounted to 7 people, namely 4 people from the Traffic Directorate and 3 people from the violating community. The theory used in this research is Gaspersz's theory in Hardyansyah (2011: 51). where there are ten indicators used in Service Quality Through the Application of Electronic Traffic Law Enforcement to the Office of the Directorate of Traffic in Palu City. The ten indicators are timeliness, service accuracy, friendliness and friendliness, responsibility, completeness, convenience, variety, personal service, comfort, attributes. Based on the results of the study, it shows that the Quality of Public Services Through the Implementation of Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) at the Office of the Traffic Directorate of the Central Sulawesi Regional Police, has been running optimally on indicators of Service Accuracy, Politeness and Friendliness, Responsibility, Completeness, Personal Service, Comfort and Attributes. Meanwhile, the indicators of Timeliness, Ease and Variety have not run optimally. This can be seen from the Timeliness of providing services having to wait a few minutes due to network problems while the Ease indicator in providing services is the ETLE service flow which is complicated to follow and the variation indicator in providing services. All forms of this problem need improvement so that in the future it can run well.*

**Keywords:** *Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) Service Quality*

Submisi: 11-07-2024

Diterima: 13-07-2024

Dipublikasikan: 30-08-2024

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. Hal tersebut dapat dilihat dari membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lainnya. Dinamika kualitas pelayanan terletak dikepuasan rakyat, tidak mudah untuk mencapai kepuasan umum. Orang-orang sekarang lebih terdidik serta memiliki pemahaman yang baik tentang hak-hak mereka sebagai pengguna layanan. Kualitas telah menjadi ukuran dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan dapat berarti dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal jika layanan yang diterima melampaui keinginan masyarakat. Hal tersebut berlaku sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diinginkan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam pemenuhan keinginan masyarakat secara konsisten.

Menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang baik sangatlah penting pada mempertahankan kualitas pelayanan karna bentuk pelayanan yang baik bisa menarik perhatian dari masyarakat, pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan bisa memenuhi harapan masyarakat, karena warga memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas, kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan rakyat yaitu pelayanan itu sendiri yang akan diterimanya pada bentuk kualitas pelayanan pada bentuk kinerja. Pelayanan melibatkan masyarakat serta pemerintah diperlukan keduanya memiliki kepuasan pada memberikan pelayanan juga penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan contoh pelayanan terkini yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan rakyat, kualitas pelayanan dilihat secara lebih luas dimana tak hanya aspek hasil saja yang sebaliknya ditekankan pula mencakup proses, lingkungan, serta manusia.

Pada dasarnya setiap orang membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan publik dan melaksanakan peraturan perundang-undangan. Melaksanakan pelayanan publik, pejabat pemerintah menciptakan kesejahteraan. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintahnya karena memberikan pembiayaan berupa pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang bermutu sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan, dan tujuan utama pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat.

Lembaga negara, khususnya Kantor Direktorat Lalu lintas harus memberikan pelayanan kepada masyarakat, melaksanakan kebijakan pelayanan, dan memberikan pelayanan untuk kepentingan umum. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia, “menjaga keamanan dalam negeri dengan mengusahakan tugas kepolisian yang meliputi ketertiban umum, penegakan hukum, perlindungan,

pengayoman, dan pelayanan” Indonesia, sebagai abdi masyarakat negara, mempertahankan membantu masyarakat sehubungan dengan Hak Asasi Manusia (HAM).

Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Pelayanan menyangkut yang akan terjadi pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sinkron dengan harapan masyarakat, dan tepat saat dalam menyelesaikan pekerjaan. Tetapi harus diakui sampai sejauh ini, sudah banyak perubahan dan peningkatan pada pelayanan, upaya ke arah itu wajib terus ditingkatkan dengan menaikkan pemahaman konsep-konsep pelayanan bagi sumber daya manusia pada pemerintahan.

Pemerintah menjadi penyedia layanan bagi masyarakat diminta untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada zaman otonomi daerah kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten serta mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari kualitas segi Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 8 Tahun 2010 tentang standar penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah Sulawesi tengah bahwa :

1. Semua bentuk pelayanan yang diselenggarakan untuk kepentingan publik perlu didorong menuju terwujudnya pelayanan publik yang prima yang memenuhi harapan dan kebutuhan secara berimbang antara pemberi dan penerima pelayanan .
2. Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah Sulawesi Tengah maka diperlukan adanya standar penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah provinsi Sulawesi Tengah yang dituangkan dalam suatu bentuk regulasi daerah.
3. Berdasarkan pertimbangan sebagaimana yang dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan peraturan Gubernur tentang standar penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah Sulawesi Tengah.

Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Kota Palu adalah unsur pelaksana tugas pokok pada tingkat Polda Sulteng yang berada di bawah Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Kapolda). Ditlantas bertugas menyelenggarakan kegiatan lalu lintas yang meliputi Pendidikan masyarakat Lalu Lintas (Dikmaslantas), penegakan hukum, pengkajian masalah lalu lintas, Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor melaksanakan patroli jalan raya antar wilayah, serta menjamin keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas (Kamseltibcarlantas). Oleh karena itu pelayanan dalam hal ini harus lebih diperhatikan, karena menyangkut kepentingan orang banyak.

Ditlantas Polda Sulteng dipimpin oleh Direktur Lalu Lintas (Dirlantas) Polda Sulteng yang bertanggung jawab kepada Kapolda Sulteng dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakil Kapolda (Wakapolda). Dirlantas dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Wadirlantas Polda Sulteng yang bertanggung jawab kepada Dirlantas Polda Sulteng. Respon anggota Ditlantas tentu masih menjadi harapan penegakan hukum, memelihara dan melindungi kehidupan sosial masyarakat, Kepuasan pribadi dapat dicapai melalui penyediaan jasa penerima layanan, dalam hal ini masyarakat salah satu kunci sukses keahlian penegakan penting untuk semua petugas polisi, termasuk seluruh anggota Satuan Lalu Lintas Polda Sulteng, Menjalankan tanggung jawab profesional mereka. Tanggung jawab subyektif mengutamakan nilai-nilai moral dan kemanusiaan yang terangkum sebagai menurut hak-hak yang adil/masuk akal (*fairness*), persamaan (*equalrights*), keadilan (*honesty*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tugas-tugas administratif lainnya. Kurangnya tanggung jawab pelayanan akan menurunkan kualitas produk pelayanan. Produk

adalah layanan kepada masyarakat, suatu bentuk layanan, yang diatur oleh prinsip, aturan, dan prosedur yang mengikat. Oleh karena itu, perlu adanya kewajiban untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk mengukur kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diberikan.

*Elektronik Traffic Law Enforcement* (ETLE) merupakan sistem penegakan hukum dibidang lalu lintas yang berbasis teknologi informasi dengan menggunakan perangkat elektronik berupa kamera/alat yang dapat mendeteksi berbagai jenis pelanggaran lalu lintas dan menyajikan data kendaraan bermotor secara otomatis. ETLE sendiri resmi diberlakukan pada tanggal 22 september 2022 bersama 12 Polda diseluruh indonesia, Sejak pemberlakuan ETLE di Kota Palu Sulawesi Tengah masyarakat mulai sadar akan pentingnya mematuhi rambu-rambu lalu lintas yang ada, sehingga pelanggaran yang sebelumnya meningkat kini menurun sejak adanya ETLE. Adapun jenis pelanggaran lalu lintas yang terdeteksi perangkat ETLE antara lain sebagai berikut :

1. Pelanggaran apil / *traffyclight* (menerobos lampu merah), pasal 28 ayat (2) pasal 106 ayat (4) huruf c dengan denda Rp.250.000.
2. Pelanggaran marka jalan, pasal 287 ayat (1) pasal 106 (4) huruf a dan b dengan denda Rp.250.000.
3. Tidak menggunakan *safetybelt*, pasal 289 jo pasal 106 ayat (6) dengan denda Rp.100.000.
4. Menggunakan *handphone* saat berkendara, pasal 283 jo pasal 106 ayat (1) dengan denda Rp. 500.000.
5. Tidak menggunakan helm SNI, pasal 291 ayat (1) dan (2) jo pasal 106 ayat (8) dengan denda Rp. 200.000.
6. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor tidak sah, pasal 280 jo pasal 68 ayat (1) dengan denda Rp.300.000.
7. Persyaratan teknis dan laik jalan, pasal 285 ayat (1) jo pasal 106 ayat (3) dan pasal 48 ayat (2) dan ayat (3) dengan denda Rp.400.000.
8. Mobil barang yang muat orang, pasal 303 jo pasal 137 ayat (4) huruf a, b dan c dengan denda Rp.100.000.
9. Tidak menyalakan lampu utama pada malam hari, pasal 293 ayat (1) jo pasal 107 ayat (1) dengan denda Rp.100.000.

Tilang elektronik ini tidak saja mengandalkan kamera pemantau atau ETLE tidak aktif yang berada di beberapa titik pada Kota Palu serta juga akan melakukan patroli dan memecahkan pelanggaran lalu lintas yang terjadi menggunakan ETLE *Mobile HandHeld* atau tilang elektronik berjalan. Berkaitan dengan daerah lain di luar Kota Palu yang belum ada kamera ETLE tidak aktif, akan diterapkan penegakkan dengan memakai kamera Ponsel Genggam yang dilaksanakan oleh Ditlantas Polda Sulteng dan Satlantas Polres jajaran khususnya yang sudah mempunyai *Memorandum of Understanding* (MoU) denda tilang ETLE. Ada beberapa titik lokasi pemasangan kamera ETLE di kota Palu provinsi Sulawesi Tengah yaitu :

1. Jalan Samaratulangi (Depan DPRD).
2. Jalan Moh Yamin (Simpang 4 Veteran) Dari arah Jalan Sigma).
3. Jalan Moh. Yamin (Simpang 4 Basrah Dari Arah Jln Dewi Sartika).
4. Jalan Gajah Mada (Simpang 4 Pos Pjr Dari Arah Jalan Donggala).

Berdasarkan data kepolisian Direktorat Lalu lintas Polda Sulteng dilihat pada tahun 2021 sebelum diberlakukan sistem *e-Tilang* di kota palu jumlah pelanggar lalu lintas sebanyak 202.313 kasus. Kemudian pada tahun 2022 jumlah pelanggaran lalu lintas meningkat 301,442 pelanggar, dapat

dilihat bahwa pelanggaran lalu lintas mengalami peningkatan. Penerapan uji coba sistem ETLE di kota Palu masih ada permasalahan di beberapa titik lokasi. Tidak seluruh masyarakat bisa mengikuti prosedur-prosedur ETLE yang diberikan oleh kepolisian, terutama untuk masyarakat yang kurang mengerti tentang adanya sistem e-Tilang tersebut. Pengendara yang kena tilang diwajibkan untuk bayar denda sesuai pasal yang dilanggar oleh pelanggar. Mekanisme ETLE :

1. Kamera melakukan tangkapan layar kendaraan yang melakukan pelanggaran.
2. Operator menganalisa, memvalidasi dan mencetak surat konfirmasi.
3. Surat konfirmasi dikirim oleh petugas pos sesuai alamat pelanggar .
4. Konfirmasi melalui kontak/whatsapp operator.
5. Pelanggar konfirmasi ke kantor, tilang dan kode Briva diberikan kepada pelanggar.
6. Pelanggar dapat membayar denda melalui ATM atau mengikuti persidangan.

Keberadaan sistem ETLE dapat membantu mengurangi pungutan liar dan mengurangi pelanggaran lalu lintas yang ada di kota Palu. Polisi memberlakukan ETLE atau tilang elektronik yang nantinya diharapkan proses yang rumit menjadi lebih mudah, karena pelanggar akan dicatat langsung melalui aplikasi yang sudah dimiliki oleh pihak kepolisian.

Berdasarkan data di lapangan yang peneliti temukan terdapat beberapa masalah yang peneliti temukan mengenai pelayanan publik terkait penerapan ETLE oleh yang diselenggarakan oleh DITLANTAS. Selain melihat langsung proses pemberian layanan di kantor DITLANTAS peneliti juga melakukan wawancara terstruktur kepada masyarakat yang melakukan pelanggaran lalu lintas maupun kepada pegawai direktorat lalu lintas. Berikut permasalahan yang ditemukan oleh peneliti berdasarkan teori Vincent Gaspersz dalam Hardyansyah (2011:51) terkait dimensi kualitas pelayanan yang belum berjalan dengan optimal.

Dimensi ketepatan waktu, permasalahan yang peneliti temukan ialah pelayanan di kantor DITLANTAS yang diberikan kepada masyarakat belum cepat dikarenakan masyarakat harus menunggu beberapa menit untuk mendapatkan pelayanan yang disebabkan karena jaringan yang bermasalah.

Dimensi Kemudahan, Permasalahan yang peneliti temukan ialah alur pelayanan e-tilang yang berbelit belit, Pegawai yang kurang responsif dalam memberikan instruksi yang jelas sehingga sulit dipahami oleh masyarakat.

Dimensi Variasi, Permasalahan yang ditemukan pada dimensi ini ialah Kurangnya sosialisasi dari pihak ditlantas terkait variasi/inovasi e tilang seperti metode pembayaran, penyesuaian antarmuka, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dengan memperhatikan dimensi variasi, sistem e-Tilang dapat menjadi lebih inklusif, responsif, dan efektif dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Ini juga membantu dalam meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan dan memastikan bahwa sistem dapat mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan dengan lebih baik.

Segala bentuk masalah ini perlu adanya perbaikan agar kedepannya dapat berjalan dengan baik. Dengan melihat masalah tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan *Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE)* Di Kantor Direktorat Lalu Lintas Kota Palu".

## **METODE**

Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian Deskriptif Kualitatif.

Definisi konsep dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori kualitas Pelayanan Gespersz, terdiri atas Ketepatan Waktu, Akurasi Pelayanan, Kesopanan dan keramahan, Tanggung Jawab, Kelengkapan, Kemudahan, Variasi, Pelayanan Pribadi, Kenyamanan, Atribut. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian yaitu alat perekaman dan pencatatan tertulis dari peneliti. Tahapan yang digunakan dalam analisis data, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti paparkan hasil penelitian setiap indikator dari teori kualitas pelayanan menurut Gespersz (2011:51), yang terdiri dari Ketepatan Waktu, Akurasi Pelayanan, Kesopanan dan keramahan, Tanggung Jawab, Kelengkapan, Kemudahan, Variasi, Pelayanan Pribadi, Kenyamanan, Atribut berikut penjabarannya :

### A. Ketepatan waktu

Sehubungan dengan lamanya waktu tunggu dan waktu proses, juga ketentuan jam pembukaan dan penutupan loket layanan, Termasuk dalam waktu untuk menunggu. Pegawai di Kantor Ditlantas memberikan ketepatan waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh dalam kepengurusan E-Tilang bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan ketepatan waktu dan memberikan kode Briva agar bisa sudah melakukan pembayaran e-tilang sehingga dapat dilakukan pembukaan blokir kepada pelanggar tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa mengenai dimensi ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggar lalu lintas belum berjalan dengan optimal dilihat dari hasil wawancara sebelumnya mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum cepat dikarenakan masyarakat harus menunggu beberapa menit untuk mendapatkan pelayanan yang disebabkan karena jaringan yang bermasalah.

### B. Akurasi pelayanan

Akurasi pelayanan mengacu pada seberapa tepat dan efisien sebuah organisasi atau perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Ini mencakup berbagai faktor, termasuk kecepatan, keandalan, kesesuaian, dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan (Gesperz dalam Hardyansah 2011 : 51). Akurasi pelayanan di kantor Ditlantas berkaitan dengan reliabilitas atau pemberian layanan secara akurat dan bebas dari kesalahan serta sesuai dengan apa yang diharapkan, ini berarti pelayanan yang diberikan harus tepat sasaran sesuai dengan aturan yang telah ditentukan. Terkait Standar pelayanan dan prosedur yang jelas.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi akurasi pelayanan berjalan dengan baik dilihat dari standar pelayanan dan prosedur yang jelas petugas sudah melayani masyarakat dengan baik dan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang jelas sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi akurasi pelayanan berjalan dengan baik.

### C. Kesopanan dan keramahan

Kesopanan merupakan sikap yang menunjukkan penghargaan dan hormat terhadap pelanggan. Ini mencakup penggunaan bahasa yang sopan, senyum, pengucapan terima kasih, dan sikap yang ramah dalam berinteraksi dengan pelanggan. Keramahan mengacu pada sikap yang ramah dan menyenangkan dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan pelanggan. Petugas yang ramah

akan membuat pelanggan merasa disambut dan dihargai, meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas terkait kesopanan dan keramahan bahwa dapat disimpulkan bahwa dimensi ini berjalan dengan optimal dikarenakan petugas dalam melayani masyarakat yang melanggar dilayani dengan ramah dan responsif serta tidak terdapat diskriminatif (membeda-bedakan).

#### D. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kewajiban moral atau hukum yang dimiliki seseorang atau sebuah entitas untuk menjalankan tugas, kewajiban, atau peran tertentu dengan baik sesuai dengan standar yang ditetapkan. Ini melibatkan kesediaan untuk bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil serta dampaknya terhadap diri sendiri, orang lain, atau lingkungan sekitar. Penjelasan tentang tanggung jawab bisa diterapkan pada berbagai konteks, mulai dari individu, keluarga, organisasi, hingga masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa dimensi Tanggung Jawab berjalan dengan baik dan optimal. Karena petugas melayani keluhan pelanggan dengan penuh tanggung jawab oleh karena itu penanganan keluhan meliputi responsif terhadap keluhan, mengatasi tantangan dalam penanganan, berkomitmen pada perbaikan berkelanjutan, mengakui akuntabilitas, dan memahami dampak terhadap pengguna layanan.

#### E. Kelengkapan

Kelengkapan sering kali diukur berdasarkan sejauh mana suatu hal memenuhi standar atau kriteria yang ditetapkan. Hal ini dapat merujuk pada sejauh mana suatu produk, layanan, atau proses sesuai dengan spesifikasi atau persyaratan yang telah ditetapkan. Suatu hal dianggap lengkap jika tidak ada kekurangan atau kekosongan yang signifikan. Ini berarti bahwa semua komponen atau elemen yang diperlukan telah disediakan atau dipenuhi, dan tidak ada bagian yang hilang atau tidak lengkap. Dalam konteks data atau informasi, kelengkapan mengacu pada ketersediaan semua informasi atau dokumen yang diperlukan untuk tujuan tertentu. Ini termasuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan telah dikumpulkan, dicatat, atau disajikan dengan lengkap.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa dimensi kelengkapan berjalan dengan optimal. Karena di lengkapi sarana prasarana sudah begitu baik dan cukup memadai oleh karena itu Sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai sangat penting dalam memfasilitasi proses pelayanan yang efisien dan efektif. Fasilitas yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna layanan, serta membantu petugas dalam menjalankan tugas mereka dengan baik.

#### F. Kemudahan

Dimensi kemudahan adalah konsep yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa mudah sebuah sistem atau produk dapat digunakan oleh pengguna. Dalam konteks e-Tilang. Sistem e-Tilang memberikan bantuan dan dukungan kepada pengguna saat mereka menghadapi masalah atau kesulitan. Ini mencakup ketersediaan panduan pengguna, pusat bantuan online, dan kemudahan dalam menghubungi tim dukungan pelanggan. Mengoptimalkan dimensi kemudahan dalam pelayanan e-Tilang dapat meningkatkan pengalaman pengguna, mempercepat proses penanganan kasus, dan meningkatkan kepatuhan terhadap aturan lalu lintas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa terkait Kemudahan belum berjalan dengan optimal dikarenakan alur pelayanan e-tilang yang berbelit belit,



pegawai yang kurang responsif sehingga sulit dipahami oleh masyarakat.

#### G. Variasi

Dimensi variasi merupakan salah satu aspek penting dalam evaluasi sistem atau layanan. Ini mencakup ragam atau variasi fitur, opsi, atau kemungkinan yang disediakan dalam sebuah sistem. Sistem e-Tilang dapat mengakomodasi kebutuhan dan preferensi beragam pengguna, meningkatkan kepuasan pengguna, dan meningkatkan efektivitas layanan secara keseluruhan. Dalam hal ini, aspek variasi dilihat pada Penerapan *Elekteronic Traffic Law Eforcement* (ETLE).

Berdasarkan Hasil Wawancara dengan beberapa informan terkait variasi atau inovasi dalam pelayanan E-Tilang bahwa dimensi ini belum berjalan dengan optimal. Maka dari itu, pentingnya untuk memperhatikan kebutuhan dan preferensi beragam pengguna. Dengan menyediakan variasi dalam fitur, opsi, atau kemungkinan yang tersedia, sistem dapat lebih dapat mengakomodasi kebutuhan individu dan meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam konteks layanan e-Tilang, dimensi variasi mencakup berbagai aspek seperti metode pembayaran yang beragam, opsi layanan tambahan, penyesuaian antarmuka, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna yang beragam. Dengan memperhatikan dimensi variasi, sistem e-Tilang dapat menjadi lebih inklusif, responsif, dan efektif dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Ini juga membantu dalam meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan dan memastikan bahwa sistem dapat mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan dengan lebih baik.

#### H. Pelayanan pribadi

Dimensi pelayanan pribadi mengacu pada interaksi langsung antara penyedia layanan dan pengguna. Ini mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan kualitas, responsivitas, dan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna selama interaksi tersebut. Dengan memperhatikan dimensi pelayanan pribadi ini, penyedia layanan e-Tilang dapat meningkatkan interaksi mereka dengan pengguna, memperkuat hubungan dengan masyarakat, dan menciptakan pengalaman pengguna yang lebih positif dan memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan terkait Pelayanan Pribadi. Dapat disimpulkan bahwa dimensi ini berjalan dengan optimal, dimana Petugas Ditlantas sudah mendahulukan kepentingan pengguna yang menjadi prioritas utama dalam setiap interaksi dengan petugas. Penting bagi pihak terkait untuk terus memperhatikan umpan balik dari masyarakat dan melakukan pemantauan serta pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pribadi yang diberikan oleh petugas e-Tilang.

#### I. Kenyamanan

Dimensi kenyamanan dalam konteks layanan e-Tilang merujuk pada seberapa nyaman pengguna merasa saat menggunakan sistem e-Tilang untuk menyelesaikan kasus tilang mereka. Dengan memperhatikan dimensi kenyamanan ini, penyedia layanan e-Tilang dapat meningkatkan pengalaman pengguna, memastikan bahwa pengguna merasa nyaman dan puas saat menggunakan sistem, serta meningkatkan kepatuhan terhadap proses penyelesaian kasus tilang.

Berdasarkan Hasil Wawancara dengan beberapa informan dan petugas terkait Kenyamanan ditemukan fakta bahwa kenyamanan dalam hal informasi dan administrasi di kantor Ditlantas sudah berjalan dengan baik. Meskipun terdapat tantangan dan ruang untuk perbaikan, terdapat kesadaran akan pentingnya memberikan pelayanan yang nyaman dan memudahkan bagi masyarakat. Sehingga, secara situasi menimbulkan rasa kenyamanan yang baik bagi masyarakat.

Dimensi atribut merupakan konsep yang sering digunakan dalam berbagai konteks, terutama dalam analisis data, pengembangan produk, atau bahkan dalam bidang psikologi dan sosiologi. Secara umum, dimensi atribut merujuk pada karakteristik atau sifat-sifat yang dapat digunakan untuk menggambarkan atau mengukur suatu objek, konsep, atau entitas. Di berbagai bidang, dalam semua konteks ini, dimensi atribut memberikan kerangka kerja yang terstruktur untuk memahami dan menggambarkan entitas yang diamati. Identifikasi dimensi atribut yang relevan dan penting merupakan langkah awal yang penting dalam analisis atau pengembangan suatu produk atau konsep.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan terkait Atribut di Kantor Ditlantas, dapat disimpulkan bahwa dimensi ini berjalan dengan optimal. Sehingga pada indikator Atribut yang paling ditekankan adalah kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu. Masyarakat mengharapkan ruang tunggu yang nyaman dengan fasilitas yang memadai dan kebersihan yang terjaga. Kantor Ditlantas dapat melakukan evaluasi menyeluruh terhadap fasilitas dan layanan yang mereka sediakan, serta melakukan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan memenuhi harapan masyarakat.

## SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan *Elektronic Traffic Law Eforcement* (ETLE) Di Kantor Direktorat Lalu Lintas Kota Palu, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan di Ditlantas, dilihat dari sepuluh dimensi teori Gaspersz dalam Hardiansyah (2015: 51) yaitu Ketepatan waktu, Akurasi Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan, Tanggung Jawab, Kelengkapan, Kemudahan, Variasi, Pelayanan pribadi, Kenyamanan dan Atribut. Untuk tujuh dimensi dinilai sudah cukup baik antara lain Akurasi Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan, Tanggung Jawab, Kelengkapan, Pelayanan Pribadi, Keyamanan dan Atribut. Namun ada tiga dimensi yang perlu ditingkatkan lagi yaitu dimensi ketepatan waktu, terdapat masalah seperti gangguan sistem atau lambatnya koneksi internet, hal ini dapat mengganggu proses pelayanan dan menyebabkan ketidakmampuan untuk memenuhi tenggat waktu yang ditetapkan, dan jika kantor Ditlantas mengalami kekurangan pegawai yang membuat pelayanan terhambat. Kemudian, dimensi kemudahan dalam pelayanan yang dilakukan di Kantor Ditlantas Sulteng terdapat masalah seperti prosedur yang harus diikuti dalam proses e-Tilang terlalu berbelit-belit, hal ini dapat mengurangi tingkat kemudahan dalam penggunaan sistem dan meningkatkan risiko kesalahan dan mengenai dimensi variasi pelayanan terdapat masalah seperti Ketidakjelasan dalam Prosedur Standar.

## DAFTAR PUSTAKA

Gaspersz, Vincent. 1997. "Manajemen Kualitas". Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya). Yogyakarta: Gava Media.

Kantor Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Kepolisian Daerah (Polda) Sulawesi Tengah

Mahmudi, 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Penerbit UUP STIM YKPN,. Yogyakarta.

Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Sulawesi Tengah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 02 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

