

# ANALISIS WEBISTE E-TILANG DI KEJAKSAAN NEGERI KOTA BATU

**Devita Maulina Putri<sup>1)</sup>, Hudan Eka Rosyadi<sup>2)</sup>, Sofia Cahyani<sup>3)</sup>**

Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi dan Universitas Merdeka Malang  
Jalan Terusan Dieng No. 57-59, Kec. Sukun, Kota Malang, Jawa Timur, Indonesia, kode pos: 65146  
e-mail: [devita.maulina@unmer.ac.id](mailto:devita.maulina@unmer.ac.id)<sup>1)</sup>, [hudan@unmer.ac.id](mailto:hudan@unmer.ac.id)<sup>2)</sup>, [yannijemalli@gmail.com](mailto:yannijemalli@gmail.com)<sup>3)</sup>

**Abstrak:** Website *E-tilang* merupakan inovasi *E-government* pemerintah Indonesia yang bertujuan membantu masyarakat dalam membayar denda tilang, menghindari pungutan liar, serta meningkatkan akuntabilitas, transparansi dan keadilan. Kejaksaan Negeri Batu Provinsi Jawa Timur sudah menerapkan inovasi ini, namun hasilnya belum optimal. Hal ini disebabkan kurangnya Sumber Daya Manusia dari kalangan masyarakat sebagai pengguna dan minimnya sosialisasi tentang pentingnya penerapan *E-tilang*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *E-government* dapat diterapkan di Kejaksaan Negeri Batu Provinsi Jawa Timur melalui website *E-tilang*. Analisis ini menggunakan elemen sukses pengembangan *E-government* menurut *Harvard JFK School of Government*, yakni *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Metode penelitian yang dipakai adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, variabel *Support* sudah baik, karena dukungan, pengalokasian SDM, dan sosialisasi sudah dilakukan oleh Kejaksaan Negeri Batu. Variabel *Capacity* juga memadai, dengan sumber daya finansial dan infrastruktur teknologi yang tersedia. Namun variabel *Value* belum optimal. Data menunjukkan bahwa sebelum menggunakan website *E-tilang* kasus perkara tilang berada diangka 8.389 pada tahun 2019 dan tahun 2020 berada diangka 4.988. Setelah diterapkan program *E-tilang* pada tahun 2021 jumlah perkara tilang menurun drastis dengan jumlah perkara tilang sebanyak 1.568. Namun, pada tahun 2022 perkara tilang naik drastis menjadi 2.125. Hal ini disebabkan tingkat partisipasi masyarakat yang rendah serta gangguan teknis dan fitur pengembalian kelebihan pembayaran denda di website *E-tilang* yang belum tersedia. Hal ini menjadi penghambat dalam penerapan *E-government* melalui *E-tilang* di Kejaksaan Negeri Batu Provinsi Jawa Timur.

**Kata Kunci—***E-Tilang, E-Government, Kapasitas, Support, Value*

**Abstract:** The *E-ticket* website is an *E-government* innovation by the Indonesian government that aims to help people pay ticket fines, avoid extortion, and increase accountability, transparency and fairness. The Attorney General's Office for Batu, East Java Province, has implemented this innovation, but the results have not been optimal. This is due to a lack of Human Resources from the community as users and the lack of socialization about the importance of implementing *E-tickets*. This study aims to find out how *E-government* can be implemented at the Batu State Prosecutor's Office in East Java Province through the *E-tilang* website. In addition, it will also identify factors that support and hinder the implementation of *E-government*. This analysis uses the successful elements of *e-government* development according to the *Harvard JFK School of Government*, namely *Support*, *Capacity*, and *Value*. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques through observation, interviews and documentation. Based on the results of the study, the *Support* variable is good, because support, allocation of human resources, and outreach have been carried out by the Batu State Prosecutor's Office. Variable *Capacity* is also sufficient, with available financial resources and technological infrastructure. However, the *Value* variable is not yet optimal, due to the low level of public participation as well as technical problems and features for refunding overpaid fines on the *E-ticket* website which are not yet available. This has become an obstacle in the implementation of *E-government* through *E-tickets* at the Batu State Prosecutor's Office, East Java Province.

**Keywords—***Capacity, E-Tilang, E-Government, Support, Value*

## I. PENDAHULUAN

Saat ini aspek pertumbuhan yang terjadi dalam bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadi sangat cepat. Dengan adanya TIK, informasi dapat disampaikan dengan cepat dan tepat waktu. Teknologi *E-government* memungkinkan pemerintah untuk menjalankan tugasnya dengan lebih efisien, mempermudah pembuat kebijakan dalam membuat keputusan, serta memberikan akses ke informasi tentang pemerintah dan organisasi bagi masyarakatnya [1]. *E-government* adalah teknologi yang menggunakan informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan dan informasi dari

pemerintah kepada masyarakat, industri, dan lembaga pemerintahan lainnya. Ini berarti layanan yang lebih baik, jangkauan yang lebih luas, dan transparansi yang lebih tinggi dalam pelaksanaan pemerintahan yang efektif dan efisien. Akuntabilitas pun dapat dijamin [2]. *E-government* adalah usaha untuk mengadopsi teknologi elektronik untuk memperluas penyediaan layanan pemerintah. Ini bertujuan untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat luas dengan cara yang lebih efisien dan efektif [3]. Menerapkan *E-government* merupakan langkah untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui penerapan tata kelola berbasis elektronik yang lebih efektif dan efisien. Dalam upayanya, *E-government* di Indonesia didukung oleh Keputusan Menteri Reformasi Administrasi Nomor 13 / KEP / M.PAN / 1/2003 dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Pedoman Umum Kantor Elektronik Lingkungan Intranet pada Lingkungan Kelembagaan Pemerintah, yang merupakan fondasi penting dalam pelaksanaan implementasinya (Antoni et al., 2022). Implementasi *E-government* dapat diterapkan di tiga lembaga pemerintahan, yaitu legislatif, yudikatif, dan administrasi publik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan produktivitas internal, memberikan pelayanan publik yang lebih baik, dan mempromosikan efektifitas proses demokratis. Tujuan lainnya adalah untuk memperbanyak akses informasi publik, meningkatkan transparansi pemerintah, meningkatkan tanggung jawab institusi pemerintah, dan memberikan saluran akses baru kepada masyarakat. Implementasi *E-government* juga dapat efektif dalam menghemat waktu, uang, dan sumber daya lainnya, baik disisi pemerintah maupun pemangku kepentingan dengan memperpendek proses pemberian layanan. Seluruh satuan kerja pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, didorong untuk menerapkan *E-government*.

Melihat permasalahan tersebut, perlu untuk melakukan kajian mendalam terhadap permasalahan tersebut. Sehingga tujuan dari penelitian ini yaitu penulis ingin mengetahui bagaimana *E-government* dapat diterapkan di Kejaksaan Negeri Batu Provinsi Jawa Timur melalui website *E-tilang*. Selain itu, juga akan mengidentifikasi faktor yang mendukung dan menghambat penerapan *E-government*.

Penerapan E-government di Kejaksaan Tinggi Negeri Batu, Jawa Timur, melalui Website E-tilang sudah berlangsung sejak tahun 2021. Namun, karena minimnya SDM masyarakat, penerapan E-tilang masih belum maksimal. Masyarakat masih banyak yang melakukan proses secara manual, yang membuang waktu, biaya, dan tenaga.

Sebelum ada E-tilang, proses pengambilan dokumen tilang Kejaksaan Negeri Batu memakan waktu lama. Pelanggar harus datang ke Pengadilan Negeri Batu, memasuki ruang sidang yang tertulis di surat bukti tilang, lalu mengumpulkan bukti surat tilang dan dipanggil oleh hakim untuk diidentifikasi. Setelah itu harus melakukan pembayaran denda. Hal tersebut tentu memakan waktu yang lama. Namun, Kejaksaan Negeri Batu berupaya menerapkan inovasi dalam pelayanan publik yakni E-tilang untuk kesejahteraan bersama.

Selain masalah tersebut, E-tilang menjadi topik hangat di masyarakat saat ini. Hal ini dikarenakan masih maraknya tindakan pungli dalam pelayanan masyarakat. Hal ini mengundang cetusan dari Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo untuk tidak melakukan penilangan secara manual dan meningkatkan kemampuan dan profesionalisme anggota Polantas. Tindakan ini mendapatkan respon positif dari publik, yang menunjukkan bahwa kinerja pemerintah masih belum optimal dalam pelayanan.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. E-Government

*E-government* adalah teknologi yang menggunakan informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan dan informasi dari pemerintah kepada masyarakat, industri, dan lembaga pemerintahan lainnya. Ini berarti layanan yang lebih baik, jangkauan yang lebih luas, dan transparansi yang lebih tinggi dalam pelaksanaan pemerintahan yang efektif dan efisien. Akuntabilitas pun dapat dijamin [4]. *Harvard JFK School of Government* menyatakan bahwa tiga elemen penting yang diperlukan untuk menerapkan konsep digitalisasi di sektor publik adalah *Support*, *Capacity*, dan *Value* [5]. *Support*: pemerintah harus memiliki keinginan yang kuat untuk menerapkan konsep *E-government*, *Capacity*: kemampuan atau keberdayaan pemerintah setempat untuk mewujudkan "impian" *E-government*, *Value*: pemerintah perlu berhati-hati dalam memilih jenis aplikasi *E-government* mana yang harus diprioritaskan dalam

pembangunannya agar dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.

*E-government* bertujuan untuk memberikan pelayanan tanpa campur tangan pejabat pemerintah dan tanpa antrian panjang, hanya untuk mendapatkan pelayanan yang sederhana, murah dan efisien. Oleh karena itu, *electronic government* ini memiliki tujuan pengembangan *E-government* sebagai berikut:

- a. Terwujudnya jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan mudah diakses.
- b. Membangun hubungan interaktif dengan komunitas bisnis untuk meningkatkan dan memperkuat kemampuan ekonomi untuk menghadapi perubahan dan persaingan bisnis internasional.
- c. Mekanisme komunikasi antara otoritas negara harus ditetapkan dan kondisi harus diciptakan untuk partisipasi penduduk dalam proses pengelolaan.
- d. Membangun sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien, serta memfasilitasi transaksi dan layanan antar otoritas (Departemen Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia, 2004).

Pemerintah di negara-negara maju memandang bahwa penerapan pemerintahan elektronik secara tepat dapat menaikkan taraf hidup masyarakat di negara-negara tersebut serta meluaskan dampaknya hingga ke seluruh dunia. Oleh karenanya, implementasinya di dalam negara tidak dapat ditunda dan harus dianggap penting. Website memiliki peran penting sebagai media dengan jaringan terluas di dunia yang tidak memiliki batas waktu dan melampaui batas wilayah [6].

### B. *E-Tilang*

*E-tilang* dapat diartikan sebagai proses penilangan yang tidak lagi dilakukan secara manual, jika terjadi pelanggaran polisi tidak harus menindaklanjuti dan mengeluarkan surat tilang secara fisik. *E-tilang* memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk membayar denda melalui bank [7]. *E-tilang* menawarkan berbagai manfaat bagi masyarakat, diantaranya: 1) Pencatatan pelanggaran secara elektronik mampu mengurangi durasi penilangan, 2) Berdampak pada go green karena mengurangi penggunaan kertas, 3) Selain itu, terdapat ketersediaan data yang bisa dinikmati oleh seluruh kalangan, 4) Kemudahan dalam pembayaran tilang pun tersedia, dan 5) Meminimalisir pungutan liar yang dilakukan oleh oknum karena transparansi anggaran.

*E-tilang* merupakan langkah baik yang diambil kepolisian dalam mewujudkan pelayanan public agar lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel [8]. Cara ini berupaya memodernisasi aturan lalu lintas dari yang konvensional menjadi lebih modern dengan menggunakan kamera pemantau (ETLE) yang tersebar di berbagai jaringan jalan. Penerapan *E-government* di Kejaksaan Tinggi Negeri Batu, Jawa Timur, melalui *website E-tilang* sudah berlangsung sejak tahun 2021. Namun, karena minimnya SDM masyarakat, penerapan *E-tilang* masih belum maksimal. Masyarakat masih banyak yang melakukan proses secara manual, yang membuang waktu, biaya, dan tenaga. Hal ini mengakibatkan penerapan *E-government* belum berjalan optimal. Selain masalah tersebut, *E-tilang* baru-baru ini sedang menjadi *hot issue* di tengah publik. *Issue* ini berawal dari kasus yang marak terjadi di tengah masyarakat yaitu masih adanya pungli dalam pelayanan masyarakat.

## III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metode utama dalam mengidentifikasi perilaku alami dan menjelaskan bagaimana perilaku tersebut berkembang sesuai situasi di lapangan. Penulis meyakini bahwa pendekatan naturalistik akan memberikan informasi yang lebih mendalam dan lebih relevan. Tujuan akhir penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana *E-Tilang* digunakan, serta memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *E-government* melalui *website E-tilang* di Kejaksaan Negeri Kota Batu

Penelitian dilakukan selama dua bulan di Kejaksaan Negeri Batu Provinsi Jawa Timur dengan sumber/objek penelitian yaitu: 1) Kepala Seksi Tindak Pidana Umum, 2) Staf PIDUM (pengurus *E-tilang*), 3) Staf IT, 4) Masyarakat yang sudah menggunakan *website E-tilang* maupun yang belum menggunakan *website E-tilang*.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, dokumentasi dan observasi.

1. Wawancara. Teknik wawancara merupakan salah satu cara untuk mengumpulkan data dengan bertanya dan mendapatkan jawaban secara langsung dari pihak yang terlibat dalam Program *E-tilang* Kejaksaan Tinggi Negeri Batu, dimana yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi PIDUM (Tindak Pidana Umum), Staf PIDUM (Pengurus E-tilang) dan Staf bagian IT. Dengan teknik ini peneliti mampu mendapatkan informasi yang lebih akurat dan mendalam tentang pelaksanaan Program *E-tilang* tersebut.
2. Dokumentasi. Mengumpulkan data mengenai informasi umum terkait tim proyek E-tilang di Kejaksaan Tinggi Negeri Batu, rencana dan aktifitas yang berupa *research plan*, serta pengumpulan data gambar maupun suara saat proses penelitian berlangsung.
3. Observasi. Observasi ini dilakukan Bulan November 2022-Desember 2022 di kantor Kejaksaan Negeri Batu Provinsi Jawa Timur. Peneliti dalam penelitian ini mengamati secara langsung di lapangan untuk mengetahui penerapan E-tilang di kejaksaan negeri Batu.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan segala sifat fenomena yang terjadi pada saat penelitian berlangsung. Teknik analisis yang diterapkan meliputi penjadwalan pola, pembuatan penjelasan, dan analisis deret waktu. Dalam konteks penelitian ini, teknik analisis data akan dilakukan dengan eksplorasi untuk menganalisis data kasus dan mengembangkan gagasan untuk penelitian berikutnya.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem E-tilang merupakan sistem yang dikembangkan oleh pusat yaitu dari Kejaksaan Agung yang memiliki terobosan membuat Website E-tilang dapat diakses oleh seluruh Indonesia. Website E-tilang bisa diakses secara online melalui Smartphone, Laptop, maupun komputer atau PC dengan alamat Website <https://tilang.kejaksaan.go.id/> [9]. E-government pada dasarnya merupakan inisiatif untuk meningkatkan layanan publik melalui teknologi informasi. Ini berarti bahwa pemerintah menggunakan teknologi untuk meningkatkan layanan dan layanan informasi yang diberikan kepada warga negara. Layanan ini dapat berupa akses mudah ke informasi publik, layanan pajak, permohonan visa, layanan kesehatan, layanan keuangan, dan sebagainya. Di samping itu, E-government juga mencakup pengembangan dan implementasi strategi teknologi informasi untuk membantu pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya. Ini termasuk penggunaan teknologi untuk meningkatkan transparansi, mengoptimalkan alur kerja, mengurangi biaya, dan membantu pemerintah dalam menangani tantangan-tantangan baru. E-government sudah mulai sejak diterapkannya inpres no 1 tahun 2001 yang memerintahkan semua pemerintah daerah untuk memulai peralihan dari aplikasi manual ke aplikasi elektronik.

Berdasarkan teori yang dijelaskan sebelumnya terdapat element yang dapat digunakan untuk menilai kesuksesan penerapan konsep pelayanan publik berbasis elektronik, yang juga disebut E-government. Element-element ini bersifat umum dan dapat digunakan untuk menilai keberhasilan dari berbagai jenis layanan E-government, termasuk E-tilang. Indikator-indikator tersebut meliputi Support, Capacity dan Value [5].

##### 1. Support

Indikator pertama kesiapan E-government yaitu support yang mengukur tentang kesiapan dan keinginan pemerintah kejaksaan negeri batu dalam proses penerapan E-tilang di kota Batu. Dengan hal ini proses support dalam pengembangan E-government suatu daerah sebagai proses awal dapat dikembangkan dan dilaksanakan secara maksimal. Adapun dukungan yang dapat dilakukan dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

##### a) Disepakati kerangka E-government

Pemerintah harus membangun rasa percaya dari masyarakat, sehingga ketika mengembangkan program pelayanan publik baru, mereka dapat secara sadar mempercayai dan menilai bahwa inisiatif pemerintah akan berjalan dengan baik sesuai ekspektasi. Kesepakatan merancang suatu program dari pemerintah sendiri memastikan keberhasilan dalam menjalankan inovasi pelayanan publik.

Adanya peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penerapan E-government melalui E-tilang Kejaksaan adalah sebuah peraturan pemerintah yang mengatur tentang implementasi E-government di bidang hukum. Ini menetapkan bahwa E-tilang Kejaksaan akan menjadi mekanisme

untuk menyelesaikan tindak pidana dan peradilan di Indonesia. Sistem ini akan memungkinkan para pihak yang terlibat untuk mengakses informasi yang relevan melalui media elektronik, seperti surat elektronik, telepon seluler, dan lainnya. Selain itu, sistem ini akan membantu mengurangi biaya administrasi dan memungkinkan proses yang lebih cepat. Sistem E-tilang merupakan inovasi dari Kejaksaan Agung Republik Indonesia yang bekerja sama dengan berbagai pihak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketua seksi tindak pidana umum, E-tilang merupakan inovasi pelayanan yang dirancang oleh Kejaksaan Agung. Sehingga dalam penerapan dan pelaksanaan sistem E-tilang di kejaksaan negeri batu sangat didukung oleh pemerintah serta memberikan prioritas tinggi kepada program E-tilang ini dengan melakukan peningkatan kemampuan operator di bidang IT dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan khusus disetiap kesempatan yang ada. Dalam penerapan sistem E-tilang ini Kejaksaan Agung juga bekerja sama dengan berbagai pihak antara lain Bank/Lembaga Keuangan berperan dalam menyediakan layanan keuangan dan pembayaran untuk transaksi online yang terkait dengan sistem program E-tilang, Kepolisian bertanggung jawab untuk menyiapkan infrastruktur yang diperlukan dalam penerapan sistem program E-tilang, termasuk menyediakan alat dan peralatan yang diperlukan, pengembang aplikasi bertanggung jawab untuk mengembangkan dan menyempurnakan aplikasi sistem program E-tilang agar dapat digunakan oleh pihak-pihak yang terlibat, serta masyarakat yang berperan sebagai pengguna akhir dari sistem program E-tilang, di mana mereka bertanggung jawab untuk menggunakan Website E-tilang dengan benar dan hanya untuk tujuan yang sah.

b) Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dll)

Pemerintah berkonsentrasi untuk memilih sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan kemampuan keuangan untuk mendukung keberhasilan program. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat Kejaksaan Negeri Batu, bahwa selain dukungan dari pemerintah, dibutuhkan sumber daya manusia yang juga mendukung dalam penerapan E-government. Kejaksaan Negeri Batu memiliki sumber daya manusia yang beragam, dan berasal dari berbagai latar belakang. Beberapa di antaranya ahli di bidang teknologi informasi, yang memiliki pemahaman luas tentang teknologi dan kemampuan teknisnya. Di sisi finansial, pemerintah telah berhasil mengalokasikan dana dengan tepat sehingga menyelesaikan kendala yang dihadapi oleh operator. Hal ini menjadi salah satu faktor yang membuat suatu program berhasil.

c) Dibangunnya berbagai infrastruktur dan seperstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan E-government. Selain dukungan penuh dari pemerintah dan juga sumber daya manusia yang mendukung penerapan E-government melalui website E-tilang, juga tentu dibutuhkan infrastruktur yang memadai sebagai pendukung penerapan dan pelaksanaan E-government. Dalam hal ini adalah ketersediaan perangkat keras maupun perangkat lunak. Hal ini juga dimaksud meyakinkan masyarakat untuk bisa berpartisipasi dalam keberhasilan program E-tilang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat Kejaksaan Negeri Batu, infrastruktur dalam penerapan E-tilang di Kejaksaan Negeri Batu diwadahi langsung oleh pemerintah pusat yaitu kejaksaan agung. Pihak Kejaksaan Negeri Batu hanya sebagai eksekutor dalam hal ini hanya mengimplementasikan inovasi pelayanan E-government melalui Website E-tilang. Sehingga pengaturannya terpusat mulai dari proses pengembangan Website E-tilang hingga proses pengembangan berkelanjutan.

d) Disosialisasikan konsep E-government secara merata, kontinu, konsisten dan menyeluruh

Penerapan E-government di Kejaksaan Negeri Batu Provinsi Jawa Timur juga tidak terlepas dari peran pemerintah dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui pentingnya pelaksanaan E-government guna meningkatkan efisiensi dalam pelayanan.

Aparat Kejaksaan Negeri Batu mengetakan bahwa untuk mempermudah pemahaman masyarakat terkait sistem E-tilang, kejaksaan negeri batu melakukan sosialisasi. Sosialisasi dapat dilakukan melalui dua metode, yaitu dengan komunikasi langsung dan promosi di media sosial. Sosialisasi ini dilakukan secara berkala melalui media sosial Kejaksaan Negeri Batu. Sehingga dapat memberikan kemudahan ada masyarakat serta masyarakat dapat memahami manfaat website E-tilang.

Support yang diberikan oleh pemerintah dari Kejaksaan Negeri Batu terkait program E-tilang sudah dikatakan baik. Ini ditunjukkan dengan upaya-upaya yang telah ditempuh untuk meningkatkan pemahaman operator tentang proses penginputan data di website, mulai dari pelatihan dan pendidikan khusus hingga fasilitasi teknologi yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan pemerintah adalah salah satu kunci utama kesuksesan dari program E-tilang. Perhatian dan dukungan yang diberikan

oleh para atasan tentu akan membuat program ini berjalan lancar dan berhasil. Pernyataan ini didukung oleh pendapat [10], yang menyatakan bahwa pengembangan E-government memerlukan evaluasi lima aspek, yaitu e-leadership, infrastruktur jaringan informasi, pengelolaan informasi, lingkungan bisnis, dan siapnya masyarakat dan sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi informasi [10]

## 2. Capacity

Kapasitas merupakan indikator kedua yang mendukung tujuan penerapan E-government. Hal ini karena sebuah unsur kemampuan atau keberdayaan dari Kejaksaan Negeri Batu diperlukan untuk mewujudkan E-tilang. Dalam upaya mengembangkan E-government di Kejaksaan Negeri Batu diwujudkan melalui tiga hal minimum yang seharusnya dimiliki pemerintah yaitu Sumber daya finansial, infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan.

a) Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif E-government

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat Kejaksaan Negeri Batu, dapat diketahui bahwa ketersediaan sumber daya finansial merupakan faktor sukses dari program E-tilang. Program E-tilang didanai langsung dari Kejaksaan Agung. Sarana dan prasarana yang didukung oleh program ini berasal dari pusat. Kejaksaan Negeri Batu membuat pengajuan ke Kejaksaan Agung untuk pengelolaan dana yang dibutuhkan untuk menjalankan program E-tilang. Seluruh proses pengajuan dan pengelolaan dana ditangani oleh Kejaksaan Agung. Ini memungkinkan Kejaksaan Negeri Batu untuk segera memulai program ini tanpa perlu menunggu proses administrasi yang lama. Seluruh proses pengajuan dan pengelolaan dana yang dilakukan oleh Kejaksaan Agung memastikan bahwa program layanan E-tilang ini berjalan dengan lancar.

b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai

Pemerintah telah mengambil tindakan untuk memastikan bahwa program E-tilang yang didanai langsung oleh Kejaksaan Agung dapat berjalan dengan lancar. Untuk tujuan ini, telah disediakan infrastruktur teknologi informasi (TI) yang memenuhi standar kualitas tinggi dan memiliki keandalan yang tinggi. Selain itu, TI yang digunakan dalam program ini harus mampu menangani data besar dan memungkinkan akses langsung. Selain itu, infrastruktur TI yang tersedia harus memiliki kemampuan keamanan yang tinggi untuk menjaga data dan informasi yang ditransfer melalui jaringan. Pemerintah juga mengambil langkah-langkah untuk memastikan bahwa semua infrastruktur TI yang tersedia dalam program E-tilang didanai langsung oleh Kejaksaan Agung ini terus diperbarui dan dimantapkan agar program ini dapat berhasil mencapai tujuannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat Kejaksaan Negeri Batu, bahwa mereka memiliki sistem pengelolaan aset teknologi informasi yang terpusat untuk mendukung layanan Website E-tilang. Untuk memastikan bahwa Website ini dapat diakses hanya oleh mereka yang sudah dipercayai, mereka menyediakan komputer khusus yang di monitor oleh staf IT. Sehingga, jika ada masalah atau kinerja yang menurun, mereka dapat segera mengevaluasi ketepatan dan kualitas layanan E-government yang disediakan. Kejaksaan Negeri Batu sebelumnya tidak memiliki perencanaan tertentu mengenai E-government. Namun, karena beberapa alasan, termasuk instruksi dari pemerintah pusat, mereka berusaha mengimplementasikan sistem E-tilang.

c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian

Kejaksaan Negeri Batu membutuhkan tenaga kerja yang memiliki kemampuan ataupun keterampilan dalam bidang IT. Mereka harus memiliki pemahaman tentang komputer, aplikasi, dan cara untuk menggunakannya. Pendidikan yang diperlukan tidak harus S1, yang paling penting adalah mampu memahami dan ingin terus belajar serta bersemangat untuk mengikuti pelatihan yang disediakan pemerintah. Pemerintah berperan penting dalam memberikan pelatihan kepada para operator agar dapat berkembang dengan cepat. Tersedianya sumber daya manusia yang memadai sangat diperlukan dalam konsep penerapan E-government. Dengan adanya sumber daya manusia yang memadai, akan dapat mendorong pengembangan dan implementasi E-government. Sebaliknya, kekurangan sumber daya manusia yang memenuhi harapan akan menghambat perkembangan E-government.

Berdasarkan hasil wawancara, Kejaksaan Negeri Batu sudah menyiapkan operator dalam hal ini untuk mengoperasikan dan menjalankan program E-tilang ini dengan baik. Kejaksaan Negeri Batu

benar-benar memilih operator yang betul-betul bisa mengoperasikan komputer dan memberikan pelatihan-pelatihan terkait pengoperasian serta menginputan data-data. Untuk menjamin kenyamanan masyarakat saat menggunakan sistem ini, informasi yang diberikan harus lengkap, akurat dan jelas, serta data yang dimasukkan oleh pengguna harus dienkripsi dengan baik oleh pusat. Akses Website E-tilang di Kejaksaan Negeri Batu dikontrol dengan sangat ketat. Hanya admin (operator) di kejaksaan yang memiliki akses untuk mengontrol, mengedit, memasukkan data, dan lain sebagainya. Sehingga yang tidak berkepentingan tidak bisa masuk secara bebas. Hal ini menjadi indikator yang menyatakan bahwa tingkat keamanan sangat diperhatikan. Selain itu, perubahan-perubahan pada Website juga dilakukan secara rutin oleh pusat, namun tidak begitu signifikan di Kejaksaan.

Pemerintah memainkan peran yang penting dalam mencapai sukses E-government. Dengan memberikan dukungan finansial, pemerintah dapat menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk memulai dan mengembangkan proyek E-government. Infrastruktur yang memadai juga sangat penting, seperti jaringan internet yang kuat, sistem keamanan informasi yang baik, dan basis data yang tersedia. Selain itu, pemerintah juga harus menyediakan sumber daya manusia yang berpengalaman, seperti manajer, staf administrasi, dan teknisi untuk mengembangkan dan mengoperasikan proyek E-government.

Kejaksaan Negeri Batu memiliki kapasitas yang sangat baik dalam mengembangkan E-government, yang didukung oleh sumber daya manusia dan finansial. Dengan mendukung ketersediaan sumber daya ini, pemerintah dapat menciptakan lingkungan yang kondusif untuk mencapai keberhasilan E-government. Hal ini didukung oleh pendapat Budianto et al. yang menyatakan bahwa keseriusan pemerintah dalam mencapai tujuan E-government tidak hanya terlihat dari regulasi perundangan, tetapi juga dari kemampuan pemerintah dalam hal sumber daya manusia, finansial dan infrastruktur, yang merupakan fondasi utama untuk menjalankan program E-tilang [10].

### 3. Value

Ketiga, aspek yang harus diperhatikan dalam menilai keberhasilan penerapan E-government adalah Value. Sukses dari suatu program dapat dilihat dari manfaat atau nilai yang didapat oleh sasaran program. Ini menunjukkan bahwa sebuah program dapat dikatakan berhasil jika berhasil memberikan nilai bagi sasaran program tersebut.

Aspek pertama dan kedua melibatkan sisi pemerintah dan pihak yang bekerja sama dalam penyelenggaraan E-tilang. Insentif yang diperoleh dari pelaksanaan E-tilang akan sangat membantu dalam meningkatkan efektifitas sistem ini. Namun, nilai yang diperoleh oleh masyarakat melalui adanya E-tilang merupakan hal yang paling penting untuk dilihat. Oleh karena itu, manfaat yang diperoleh dari E-tilang harus berpihak kepada publik untuk memastikan bahwa E-government telah berhasil diterapkan. Penerapan E-government menawarkan banyak manfaat bagi masyarakat yang menerimanya. Manfaat yang dapat dirasakan yaitu masyarakat merasakan adanya kemudahan dalam membayar denda tilang, menghemat waktu, biaya dan tenaga, serta melalui Website E-tilang masyarakat dapat melihat dan memahami dengan jelas prosedur pembayaran denda dan informasi terkait tilang lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat Kejaksaan Negeri Batu, walaupun manfaat yang ditawarkan oleh E-government melalui Website E-tilang di Kejaksaan Negeri Batu cukup menarik untuk diterapkan, namun belum ada hasil yang optimal yang diperoleh. Data menunjukkan bahwa sebelum menggunakan website E-tilang kasus perkara tilang berada diangka 8.389 pada tahun 2019 dan tahun 2020 berada diangka 4.988. Setelah diterapkan program E-tilang pada tahun 2021 jumlah perkara tilang menurun drastis dengan jumlah perkara tilang sebanyak 1.568. Namun, pada tahun 2022 perkara tilang naik drastis menjadi 2.125.

Menurut hasil wawancara dan hasil observasi, bahwa dari sekian banyak perkara tilang dari tahun 2021-2022 selama menggunakan website E-tilang, masyarakat masih menggunakan cara manual untuk membayar denda tilang yaitu datang langsung ke kejaksaan. Sehingga dapat disimpulkan sebagian besar masyarakat belum bisa memanfaatkan website E-tilang. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya sumber daya manusia dari masyarakat itu sendiri. Pada dasarnya sumber daya manusia merupakan faktor utama untuk menentukan keberhasilan proses implementasi suatu kebijakan. Kurangnya sumber daya manusia dikarenakan oleh berbagai faktor. Salah satunya adalah kurangnya pengetahuan informasi terkait inovasi pemerintah. Sebagian besar masyarakat yang kena tilang merupakan masyarakat yang sama sekali

tidak mengetahui adanya inovasi terbaru dari pemerintah yaitu program E-tilang. Seperti yang disampaikan beberapa masyarakat sesuai pada tabel hasil wawancara dalam penelitian. Sehingga menunjukkan bahwa Value dari adanya program E-tilang di Kejaksaan Negeri Batu Provinsi Jawa Timur belum sepenuhnya berhasil atau bisa dikatakan buruk. Hal ini tentu tidak sejalan dengan pendapat [10] yang menyatakan bahwa dalam penyelenggaraan digitalisasi tentu manfaat harus dapat dirasakan oleh masyarakat dengan melihat responsif dari masyarakat terhadap program apakah memberikan suatu perubahan dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Manfaat (value) bertujuan untuk melihat efektivitas layanan program serta mencari jawaban hasil apakah sudah baik atau belumnya dari terselenggaranya program tersebut. Value yang didapatkan dalam penerapan E-tilang di Kejaksaan Negeri Batu Provinsi Jawa Timur dapat dikatakan buruk dalam artian belum bisa memenuhi manfaat yang seharusnya.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kendala-kendala dalam penerapan E-government melalui Website E-tilang tentunya sangat berpengaruh. Sebagai implementator, staf PIDUM dan staf IT Kejaksaan Negeri Batu harus bisa memberikan edukasi, motivasi serta dukungan kepada masyarakat untuk menyukseskan inovasi pemerintah ini.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan sistem *website E-tilang* di Kejaksaan Negeri Batu Provinsi Jawa Timur telah menunjukkan hasil yang cukup baik dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Hal tersebut terbukti dengan terpenuhinya peran *website E-tilang* sebagai media untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, kemudahan, dan transparansi dalam proses administrasi pengadilan. Selain itu, telah memenuhi tiga indikator keberhasilan *E-government* yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value* [5].

1. *Support* yang diberikan oleh Kejaksaan Negeri Batu Provinsi Jawa Timur adalah dengan banyaknya dukungan seperti pelatihan-pelatihan yang diberikan langsung oleh Kejaksaan Agung, pemberian bantuan finansial yang cukup, serta sumber daya dan fasilitas yang dapat menunjang kinerja Operator.
2. *Capacity* untuk mengembangkan *E-government* di Kejaksaan Negeri Batu baik dari segi sumber daya manusia maupun sumber daya finansial sudah baik, dibuktikan dengan program pemberdayaan Staf PIDUM dan IT yang telah diperkaya dengan pengetahuan dan keterampilan melalui berbagai pelatihan yang diselenggarakan oleh Kejaksaan Agung, sehingga Operator tidak lagi mengalami kesulitan dalam menginputkan data. Sumber daya finansial yang disediakan juga cukup memadai, karena anggarannya berasal dari dana Anggaran Terpusat yang dikeluarkan oleh Kejaksaan Agung.
3. Namun meskipun *Value* yang diperoleh dari penerapan *E-government* melalui *website E-tilang* di Kejaksaan Negeri Batu telah berhasil disampaikan kepada masyarakat melalui berbagai sosialisasi yang dilakukan. Penelitian yang telah dilakukan yang menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat masih rendah. Penyebabnya, sebagian besar disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan faktor utama untuk menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah minimnya pengetahuan informasi terkait inovasi pemerintah. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa sebagian besar masyarakat yang kena tilang belum mengetahui tentang inovasi baru dari pemerintah yaitu program *E-tilang*.

Kesiapan Sumber Daya Manusia dari staf Kejaksaan Negeri Batu, ketersediaan infrastruktur yang memadai, dan juga dana dan anggaran yang terpenuhi, semuanya mendukung pelaksanaan sistem *website E-tilang* di Kejaksaan Negeri Batu Provinsi Jawa Timur. Karena sistem ini didanai langsung dari pusat, yaitu dari Kejaksaan Agung, maka program ini berjalan dengan lancar dan sesuai dengan Indrajit bahwa keberhasilan *E-government* tergantung pada tiga indikator yaitu *Support*, *Capacity* dan *Value*. Faktor penghambat dalam pelaksanaan sistem *website E-tilang* di Kejaksaan Negeri Batu Provinsi Jawa Timur yaitu masyarakat yang tidak memiliki fasilitas memadai untuk pengoperasian teknologi informasi, rendahnya tingkat pendidikan, kurangnya pemahaman tentang teknologi informasi, serta sulitnya merubah paradigma dari pelayanan konvensional menuju digital, berpotensi menghambat pelaksanaan sistem *website E-tilang* di Kejaksaan Negeri Batu Provinsi Jawa Timur. Sistem *website* sendiri juga mengalami gangguan teknis yang menyebabkan penerapan *E-government* terhambat, serta sulitnya



mengembalikan kelebihan pembayaran denda kepada masyarakat karena belum adanya sistem pembayaran online.

Kejaksaan Negeri Batu di Provinsi Jawa Timur menitikberatkan para staf PIDUM sebagai pengelola dan pelaksana dalam penggunaan sistem *E-tilang* supaya dapat menjalankan sosialisasi yang lebih efektif kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran bahwa website ini dapat digunakan dalam penanganan perkara tilang. Perubahan pola pikir dari aparat/staf maupun masyarakat pun merupakan hal yang perlu diperhatikan. Selain itu, diperlukan pendirian infrastruktur yang memenuhi kebutuhan orang banyak. Salah satunya, berupa komputer-komputer dan jaringan wifi yang gratis, sehingga masyarakat dapat mengaksesnya di beberapa lokasi yang berada di Kejaksaan Negeri Batu. Serta perlu adanya pembaharuan dari *website E-tilang* agar hal yang menjadi kendala dalam penerapan sistem *website* ini dapat diatasi. Pelayanan yang diproses dengan bantuan sistem *E-tilang* dianggap dapat menghemat waktu dan biaya jika dibandingkan dengan proses manual. Masyarakat yang mendapat pelayanan dari sistem ini juga cukup puas dengan pelaksanaannya. Harapannya baik dari Kejaksaan Negeri Batu dan Kejaksaan Agung agar sistem ini bisa lebih efisien kedepannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Buwono, "Pengembangan E-Government (Studi Kasus di Bappeda Kabupaten Bantul)," in *Seminar Riset Teknologi Informasi (SRITI)*, 2016.
- [2] C. J. Abbas, "Rancang Bangun Sistem Informasi Kecamatan Berbasis E-Government," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatik*, vol. 1, no. 1, pp. 52-61, 2016.
- [3] A. L. S. Kristanto, "Analisis Tingkat Kematangan E-Government Menggunakan Frameworkcobit 5 (Studi Kasus : Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kota Surabaya)," in *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*, 2016.
- [4] C. J. Abbas, "Rancang Bangun Sistem Informasi Kecamatan Berbasis E-Government," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, vol. 1, no. 1, pp. 52-61, 2016.
- [5] R. E. Indrajit, "Reserch Results On The Use of Internet as Communication Tool Across Varigous Generation Cohorts in Indonesia," *Majalah Ilmiah Matematika dan Komputer*, vol. 1, pp. 25-35, 2006.
- [6] H. E. R. D. M. P. Iis Sholikhat, "Rancang Bangun Website yang Berorientasi Video Sebagai Sarana Media Informasi di SMK YP 17-2 Malang," *ILKOMNIKA: Journal of Computer Science and Applied Informatics*, vol. 1, no. 1, pp. 15-23, 2019.
- [7] M. I. Tola, "Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem E-Tilang Pada Satuan Polisi Lalu Lintas Polrestabes Makassar," Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar, 2021.
- [8] N. S. P. J. Lutfina Zunia Apriliana, "Efektivitas Penggunaan E-Tilang Terhadap Pelanggaran Lalu Lintas di Polres Magelang," *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH) Universitas Pendidikan Ganesha*, vol. 6, no. 2, pp. 1-11, 2019.
- [9] K. R. Indonesia, "E-Tilang," 2021. [Online]. Available: <https://tilang.kejaksaan.go.id/>.
- [10] I. A. N. H. D. Maulina Putri, "Overview Pelaksanaan Teaching Factory Terhadap Kesiapan Kerja Siswa SMK Memasuki Dunia Industri," *Seminar Nasional Sistem Informasi*, 2017.