

MANAJEMEN PERUBAHAN DALAM TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN LALU LINTAS OLEH KEPOLISIAN (STUDI KASUS PENERAPAN E-TLE DI KOTA MAKASSAR, PROVINSI SULAWESI SELATAN)

Abdul Malik ^{1*}, Mujahid ², Rosnaini Daga ³

^{1 2 3}Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Fajar

*Correspondent Email: maliktemba77@gmail.com

Abstrak

Abdul Malik. 2025. Manajemen Perubahan Dalam Transformasi Digital Pelayanan Lalu Lintas Oleh Kepolisian: Studi Kasus Penerapan E-Tle Di Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Dibimbing oleh Mujahid dan Rosnaini Daga.

Penelitian ini bertujuan (1) Menganalisis proses manajemen perubahan yang diterapkan oleh kepolisian dalam pelaksanaan transformasi digital melalui sistem E-TLE di kota Makassar (2) Mengidentifikasi tantangan internal dan eksternal yang dihadapi oleh Kepolisian dalam proses perubahan menuju digitalisasi penegakan hukum lalu lintas melalui E-TLE di Kota Makassar. Dilakukan pada Kantor Ditlantas Polda Sulawesi Selatan dan Polrestabes Kota Makassar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis studi kasus. Informan dalam penelitian ini adalah Kasat Lantas kota Makassar, Kanit Regident, Kanit Turjawali, Operator E-TLE, Humas Polrestabes dan tokoh masyarakat pengguna jalan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan adanya transformasi digital dalam bentuk penambahan titik kamera E-TLE pada tahun 2025 memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan jumlah pelanggaran yang terdeteksi. Dibandingkan dengan tahun sebelumnya, perluasan jangkauan kamera tidak hanya memperbesar volume data pelanggaran lalu lintas yang terekam, tetapi juga menunjukkan efektivitas sistem dalam menjangkau lebih banyak titik strategis di Kota Makassar. Meskipun demikian, keberhasilan tersebut tidak terlepas dari tantangan yang dihadapi di lapangan. Beberapa hambatan yang muncul seperti perbedaan antara jumlah tangkapan kamera (capture) dengan data yang berhasil diverifikasi dan terkirim dalam sistem, serta faktor non-teknis berupa resistensi sebagian masyarakat yang masih belum sepenuhnya memahami mekanisme E-TLE. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen perubahan yang dilakukan oleh Polrestabes Makassar dalam transformasi digital pelayanan lalu lintas melalui E-TLE telah membawa capaian positif. Namun, kesuksesan ini masih perlu diimbangi dengan strategi adaptasi yang berkelanjutan, baik melalui peningkatan infrastruktur teknologi, penguatan koordinasi antarunit, maupun sosialisasi yang lebih masif kepada masyarakat untuk meminimalisir resistensi.

Kata Kunci: Manajemen Perubahan, Transformasi Digital, E-TLE, Kepolisian

Abstract

Abdul Malik. 2025. *Change Management in the Digital Transformation of Traffic Services by the Police: A Case Study of E-TLE Implementation in Makassar City, South Sulawesi*. Supervised by Mujahid and Rosnaini Daga.

This study aims to (1) analyze the change management process implemented by the police in implementing digital transformation through the E-TLE system in Makassar City. (2) identify the internal and external challenges faced by the police in the process of shifting towards digitalization of traffic law enforcement through E-TLE in Makassar City. Conducted at the South Sulawesi Regional Police Traffic Directorate Office and the Makassar City City Police Headquarters.

This study uses a descriptive qualitative approach with a case study type. Informants in this study were the Head of the Makassar City Traffic Unit, the Head of the Registration and Identification Unit, the Head of the Traffic and Transportation Unit, E-TLE operators, the Public Relations Officer of the City Police Headquarters, and community leaders who use the roads. Data collection was conducted through participant observation, in-depth interviews, and documentation. The research results show that the digital transformation in the form of additional E-TLE camera points in 2025 has had a significant impact on increasing the number of detected violations. Compared to the previous year, the expansion of camera coverage not only increased the volume of recorded traffic violation data but also demonstrated the system's effectiveness in reaching more strategic points in Makassar City. However, this success was not without challenges faced in the field. Several obstacles emerged, such as the difference between the number of camera captures and the data successfully verified and sent to the system, as well as non-technical factors such as resistance from some members of the public who still do not fully understand the E-TLE mechanism. Thus, it can be concluded that the change management carried out by the Makassar City Police in the digital transformation of traffic services through E-TLE has brought positive results. However, this success still needs to be balanced with a sustainable adaptation strategy, both through improving technological infrastructure, strengthening coordination between units, and more extensive outreach to the community to minimize resistance.

Keywords: Change Management, Digital Transformation, ETLE, Police).

1. Pendahuluan

Transportasi merupakan fondasi utama dalam mendukung mobilitas dan konektivitas sosial, ekonomi, dan budaya. Fungsi transportasi tidak hanya sebagai sarana pemindahan barang dan manusia, tetapi juga sebagai penghubung yang memungkinkan terjadinya interaksilintas wilayah yang dinamis Akses terhadap sistem transportasi yang efisien dan terintegrasi secara langsung berkorelasi dengan pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan wilayah Namun, kemudahan akses terhadap kendaraan bermotor, terutama di kawasan perkotaan telah membawa konsekuensi pada meningkatnya volume lalu lintas dan permasalahan kompleks terkait keamanan, keselamatan, dan ketertiban lalu lintas (Elmira & Anisykurlillah, 2024).

E-TLE adalah digitalisasi proses tilang dengan kolaborasi teknologi berupa closed-circuit television (CCTV) dipadukan dengan teknologi automatic number plate recognition (ANPR) sehingga dapat menangkap pelanggaran lalu lintas dan mendeteksi pelaku melalui Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). Harapannya setelah menggunakan sistem elektronik seluruh proses tilang akan lebih efisien dan bebas dari pungutan liar dari aparat penegak hukum (Elmira & Anisykurlillah, 2024). CCTV ini lebih sering berguna untuk penilaian, sebab setiap pelanggaran yang dilakukan bisa terlihat pada kamera CCTV. Pada saat pengemudi melakukan pelanggaran, E-TLE otomatis mengambil gambar kejadian tersebut, setelah itu langsung ditindak lanjuti oleh operator bagian pengawasan agar langsung mencetak plat nomor kendaraan dan bisa juga identitas pengemudi yang sudah terkoneksi dengan sistem data. Setelah itu bagian terkait langsung menindaklanjuti untuk mengirim foto rekaman tilang elektronik kepada si

pengendara yang melanggar dan pengendara tersebut akan diarahkan langsung ke proses pembayaran denda lewat bank atau bisa juga menjalani sidang yang sesuai dengan surat tilang tersebut. Dalam surat tilang, surat tersebut berisikan tempat pelanggaran dan pasal yang dilanggar. Jika si pelanggar tidak melakukan pembayaran ataupun mengikuti sidang, maka polisi akan memblokir STNK.

Menyadari hal diatas, Ditlantas Polda Sulsel di penghujung Tahun 2018 telah resmi memberlakukan penindakan pelanggaran dengan bukti rekaman elektronik atau tilang kamera(E-TLE) terhadap beberapa jenis pelanggaran lalu lintas. Berdasarkan keterangan di atas, penulistertarik mengambil sebuah judul skripsi “Analisis Pelaksanaan Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE) Dalam Upaya Penegakan Hukum Lalu Lintas.

Pelaksanaan E-TLE menggunakan sistem elektronik melibatkan beberapa unsur sertasarana dan prasarana yakni, Pertama, Petugas yang melibatkan Bintara pelayanan unit tilang di Polda Sulsel tanpa harus berkantor di posko E-TLE sebagai backoffice, dan 12 orang yang bertugas dengan pola 3 kelompok 2 bagian dimana masing-masing kelompok bertugas selama 12 jam untuk memantau, menganalisa, cek database, dan input data surat konfirmasi; Kedua, Closed Circuit Television (CCTV) yang tersebar di beberapa ruas titik jalan di Kota Makassar. Dari 100 kamera CCTV yang dipersiapkan terdapat 23 Kamera CCTV yang telah terpasang dan memantau serta merekam pelanggaran lalu lintas yang terjadi; Ketiga, Komputer, yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan E-TLE terdapat 6 (enam) buah yang berfungsi sebagai komputer monitoring dari CCTV yang terhubung dengan 23 titik kamera, playback untuk merekam pelanggaran yang telah termonitor dan komputer input data pelanggaran ke dalam sistem atau web service informasi dan komunikasi tilang kamera; Keempat, Aplikasi yang mendukung alur mekanisme penanganan dan penyelesaian perkara pelanggaran lalu lintas hasil dari penindakan tilang kamera, dibuat sebuah sistem berbasis web service yang terintegrasi dengan database Regident Ranmor, sistem ini sendiri terbagi atas tiga, yang pertama untuk masyarakat untuk memberikan konfirmasi terkait subjek yang menjadi pelanggaran, yang kedua untuk operator instansi terkait yang dapat diakses secara terbatas dan terakhir untuk petugas untuk memasukkan data pelanggaran serta untuk petugas untuk melakukan pemblokiran sementara terhadap STNK kendaraan yang melanggar; dan Kelima, Kantor yang digunakan sebagai ruangan command center Polrestabes Makassar dan untuk personil yang mengawasi dari personil Polrestabes Makassar.

Unsur dan sarana dan prasarana sebagaimana diatas, penyelesaian perkara tindak pidana pelanggaran lalu lintas telah dilaksanakan di beberapa wilayah di Kota Makassar. Pelaksanaan tersebut dilakukan oleh Polrestabes Makassar dibawah koordinasi Subditgakkum Ditlantas Polda Sulsel dengan menggunakan sarana dan prasarana serta konsep atau mekanisme yang telah ditetapkan. Dari pelaksanaan tersebut ditemukan hasil bahwa penerapan penindakan pelanggaran lalu lintas dengan bukti rekaman elektronik memberikan dampak yang signifikan. Hal ini terbukti dengan ditemukannya berbagai bentuk pelanggaran lalu lintas.

Tabel 1.1. Rekapitulasi Data Pelanggaran Lalu Lintas E-TLE Januari - Desember 2024

NO	NAMA	LOKASI	CAPTURE	TERKIRIM
A	B	C	D	
1	OPTITEK	POLRESTABES	MAKASSAR	18.476 9.673
2	OPTITEK	PELABUHAN	MAKASSAR	5.268 1.219

Sumber Data : Subditgakkum Ditlantas Polda Sulsel (2025)

Tabel 1.1 memberikan gambaran mengenai aktivitas pelanggaran lalu lintas yang berhasil direkam melalui sistem E-TLE di Kota Makassar selama periode Januari hingga Desember 2024. Di dalam tabel terlihat dua titik pemasangan kamera, yaitu di kawasan Polrestabes Makassar dan di sekitar Pelabuhan Makassar. Kamera yang berada di Polrestabes Makassar menunjukkan jumlah rekaman pelanggaran yang paling tinggi dengan total 18.476 kejadian, dan dari jumlah tersebut, 9.673 kasus berhasil diproses dan dikirimkan kepada pelanggar. Sementara itu, kamera yang berada di Pelabuhan Makassar mencatat 5.268 pelanggaran, dan hanya 1.219 kasus yang berhasil diteruskan sebagai pemberitahuan resmi.

Perbedaan jumlah rekaman dan data terkirim pada tiap lokasi menggambarkan variasi perilaku pengguna jalan serta kemungkinan adanya perbedaan tingkat kelancaran verifikasi administrasi. Informasi dalam tabel ini berasal dari Subditgakkum Ditlantas Polda Sulsel (2025) dan menjadi salah satu indikator kinerja awal penerapan sistem tilang elektronik dalam mendukung penegakan aturan lalu lintas berbasis teknologi di Kota Makassar.

Tabel 1.2. Rekapitulasi Data Pelanggaran Lalu Lintas E-TLE Januari-Juli 2025

NO	NAMA LOKASI	CAPTURE	TERKIRIM
A	B C D		
1	OPTITEK POLRESTABES MAKASSAR	27	16
2	OPTITEK PELABUHAN MAKASSAR	146	28
3	JL. PERINTIS KEMERDEKAAN	236.713	1.393
4	HANDHELD POLDA SULSEL	68	0
5	JL. A.P. PETTARANI-DPN THE MUTIARA	241.513	113
6	JL. A.P. PETTARANI-DPN POS MKS	236.636	172
7	JL.A.P.PETTARANI-DPN LIVING PLZ	351.992	96
8	JL. VETERAN SELATAN (DPN PEGADAIAN)	153.010	720
9	JL.A.P.PETTARANI-DPN KEMENAG	442.502	789
10	JL. PERINTIS KEMERDEKAAN (DPN PESANTREN IMIM)	1.515	197.563
11	JL. URIP SUMOHARJO (DPN KANTOR GUBERNUR)	129.223	823

Sumber Data : Subditgakkum Ditlantas Polda Sulsel (2025)

Data dalam tabel tersebut memperlihatkan akumulasi rekaman pelanggaran lalu lintas melalui sistem E-TLE pada periode Januari hingga Juli 2025 di berbagai titik pantau di Kota Makassar. Jika dilihat dari jumlah capture yang tercatat, lokasi dengan angka tertinggi berada di ruas Jl. A.P. Pettarani dekat Kemenag, dengan total rekaman mencapai 442.502 pelanggaran. Angka ini menunjukkan bahwa kawasan tersebut memiliki intensitas lalu lintas yang padat dan menjadi salah satu lokasi rawan pelanggaran. Sebaliknya, jumlah capture paling rendah terlihat pada titik Optitek Polrestabes Makassar, hanya mencatat 27 rekaman selama periode tersebut, yang dapat mengindikasikan tingkat kepatuhan pengendara lebih tinggi atau intensitas lalu lintas yang lebih terkendali di titik tersebut.

Jika ditinjau dari jumlah data yang berhasil dikirim sebagai surat konfirmasi pelanggaran, titik dengan angka tertinggi berada pada Jl. Perintis Kemerdekaan (dekat Pesantren IMMIM) dengan total 1.515 pengiriman. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak hanya banyak pelanggaran yang terekam, tetapi proses administrasi lanjutan pada lokasi tersebut berjalan cukup optimal. Di sisi lain, titik dengan jumlah pengiriman terendah terdapat pada perangkat Handheld Polda Sulsel, yang tidak mencatat satu pun pengiriman meskipun terdapat rekaman

pelanggaran. Kondisi ini bisa saja terkait keterbatasan teknis, mekanisme validasi, atau proses verifikasi yang belum berjalan penuh.

Secara keseluruhan, data pada tabel tersebut memberikan gambaran mengenai variasi tingkat pelanggaran dan efektivitas tindak lanjut E-TLE di tiap lokasi, sekaligus menjadi indikator penting dalam evaluasi penerapan penertiban lalu lintas berbasis teknologi di Kota Makassar.

Data tersebut menunjukkan adanya proses implementasi E-TLE sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan lalu lintas, Kepolisian Ditlantas Polda Sulsel menghadapi beragam tantangan yang bersifat internal maupun eksternal. Tantangan-tantangan ini mempengaruhi efektivitas proses manajemen perubahan dan keberhasilan adopsi teknologi dalam sistem pelayanan publik.

Data tersebut menunjukkan adanya proses implementasi E-TLE sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan lalu lintas, Kepolisian Ditlantas Polda Sulsel menghadapi beragam tantangan yang bersifat internal maupun eksternal. Tantangan-tantangan ini mempengaruhi efektivitas proses manajemen perubahan dan keberhasilan adopsi teknologi dalam sistem pelayanan publik.

keberhasilan implementasi kebijakan bergantung pada dua aspek utama: konten (isi kebijakan) dan konteks (lingkungan kebijakan). Dalam program ETLE (Electronic Traffic Law Enforcement), beberapa elemen penting mencakup manfaat ketertiban lalu lintas, jenis manfaat langsung, perubahan yang diharapkan dalam kinerja ketertiban dan pemahaman pengemudi, serta pelaksanaan yang dilakukan oleh jajaran Polri dengan dukungan sumber daya terlatih menurut Grindle dalam tulisannya Adhitia et al., (2023).

Proses implementasi kebijakan tidak hanya tentang penerjemahan tujuan ke dalam prosedur, tetapi juga melibatkan pengambilan keputusan, konflik, dan alokasi sumber daya. Organisasi birokrasi kepolisian Indonesia,

termasuk dalam program ETLE, harus sesuai dengan visi dan misi yang ingin dicapai, dan menyesuaikan diri dengan tuntutan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Mintzberg dalam Rezki, M., Daga, R., & Samad, A. (2023) menjelaskan lima mekanisme koordinasi yang digunakan oleh Polri dalam implementasi ETLE, seperti pengawasan langsung, penyesuaian bersama, dan standarisasi proses kerja. Struktur organisasi yang efektif di Polri melibatkan penggunaan teknologi, inovasi, fleksibilitas, pelatihan, serta saluran komunikasi yang mendukung koordinasi dan pelaksanaan strategi (Adhitia et al., 2023).

Grindle juga mengungkapkan bahwa implementasi adalah proses manajemen yang memerlukan alokasi sumber daya dan keterlibatan berbagai aktor dalam pengambilan keputusan. Implementasi ETLE adalah program penegakan hukum berbasis teknologi yang sudah dimulai sejak 2018 dengan pengenalan kamera CCTV dan sistem penegakan hukum berbasis teknologi. Program ini juga mendukung undang-undang yang ada, meski perlu evaluasi lebih lanjut mengenai kesesuaian dan efektivitas penerapan teknologi dalam menegakkan ketertiban lalu lintas.

Urgensi penelitian ini adalah adanya kebutuhan yang mendesak untuk mengkaji bagaimana kepolisian mampu menyesuaikan diri dengan proses digitalisasi dalam memberikan layanan publik, khususnya dalam konteks

penegakan hukum di bidang lalu lintas. Pemerintah saat ini tengah mendorong penerapan sistem tilang elektronik (E-TLE) sebagai bagian dari agenda transformasi digital nasional. Namun, tidak semua wilayah memiliki kesiapan yang merata, baik dari sisi infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia. Kota Makassar, sebagai kota besar di Indonesia, menjadi lokasi yang relevan untuk melihat secara langsung pelaksanaan E-TLE dan tantangan

yang dihadapi. Jika proses perubahan tidak dikelola dengan baik, transformasi digital berisiko menimbulkan resistensi dari dalam institusi, ketimpangan teknologi, hingga kegagalan dalam mewujudkan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi berbasis data mengenai strategi manajemen perubahan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi E-TLE, baik di Makassar maupun di daerah lain yang berencana menerapkannya.

2. Metodologi

A. Rancangan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menelusuri secara mendalam dinamika manajemen perubahan yang terjadi dalam penerapan E-TLE di Kota Makassar. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya memahami realitas lapangan dari sudut pandang para pelaksana dan pihak terkait, sehingga dapat menangkap detail proses, interaksi, serta tantangan yang mungkin tidak terungkap melalui metode kuantitatif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menyelami pengalaman, pandangan, dan strategi adaptasi yang digunakan oleh kepolisian serta pemangku kepentingan lainnya selama berlangsungnya transformasi digital. Fokusnya tidak hanya pada deskripsi peristiwa, tetapi juga pada penafsiran makna di balik setiap langkah perubahan, termasuk faktor pendukung dan penghambatnya. Dengan cara ini, penelitian diharapkan menghasilkan gambaran yang utuh dan kontekstual, yang selanjutnya dapat menjadi acuan dalam pengembangan kebijakan dan perbaikan strategi implementasi E-TLE pada masa mendatang.

B. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif berfungsi untuk menyajikan uraian yang terperinci dan menyeluruh mengenai fenomena yang diteliti, tanpa melakukan perubahan atau manipulasi terhadap variabel yang ada. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggambarkan keadaan nyata di lapangan secara objektif, mencakup proses, karakteristik, dan interaksi yang terjadi selama penerapan E-TLE di Kota Makassar. Melalui metode ini, informasi yang diperoleh dapat disusun secara runtut dan jelas, sehingga pembaca memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana manajemen perubahan dijalankan, pihak yang terlibat, serta hambatan yang dihadapi.

C. Pengelolaan Peran Penelitian

Penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung terlibat dalam pengumpulan, pengolahan, dan analisis data. Peran tersebut mencakup pengelolaan proses wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan tujuan memperoleh gambaran menyeluruh terkait manajemen perubahan dalam penerapan E-TLE di Kota Makassar. Instrumen yang digunakan meliputi pedoman wawancara terstruktur dan semi-terstruktur yang disusun untuk menggali informasi dari berbagai pihak, seperti Kasat Lantas Polrestabes Makassar, Kanit Regident, Kanit Turjawali, Operator E-TLE, Humas Polrestabes, dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian ini juga memanfaatkan observasi lapangan guna melihat secara langsung mekanisme kerja di pusat kendali E-TLE, proses verifikasi pelanggaran, dan koordinasi antarunit terkait. Hasil observasi dicatat dalam field notes untuk merekam detail situasi dan interaksi yang terjadi. Metode dokumentasi turut digunakan dengan mengumpulkan data sekunder berupa regulasi, standar operasional prosedur (SOP), laporan statistik pelanggaran, publikasi resmi, serta dokumentasi visual yang relevan, sepanjang hal tersebut diizinkan secara etis.

D. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi ini mempertimbangkan beberapa faktor strategis. Makassar merupakan salah satu kota metropolitan di Indonesia Timur yang telah mengimplementasikan Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE) sebagai bagian dari kebijakan nasional transformasi digital pelayanan publik di bidang lalu lintas. Tingginya volume kendaraan, kompleksitas arus lalu lintas, serta tingginya angka pelanggaran menjadi tantangan yang relevan untuk dikaji dalam konteks manajemen perubahan. Secara metodologis, lokasi ini memberikan akses yang memadai bagi peneliti untuk melakukan wawancara mendalam, observasi lapangan, serta pengumpulan dokumen resmi dari pihak kepolisian. Keterbukaan informasi dari Polrestabes Makassar serta keberadaan infrastruktur pendukung E-TLE memungkinkan penggalian data yang lebih komprehensif dan kontekstual.
2. Waktu penelitian ini telah dilaksanakan pada periode Juli hingga Agustus 2025. Jadwal ini mencakup seluruh tahapan penelitian, mulai dari pengumpulan data melalui wawancara dengan Kasat Lantas Polrestabes Makassar, Kanit Regident, Kanit Turjawali, Operator E-TLE, Humas Polrestabes, dan masyarakat, serta observasi langsung terhadap Kasat Lantas Polrestabes Makassar, Kanit Regident, Kanit Turjawali, Operator E-TLE, Humas Polrestabes, dan masyarakat, serta observasi lapangan guna melihat secara langsung mekanisme kerja di pusat kendali E-TLE hingga analisis data dan penyusunan laporan akhir. Waktu penelitian ini dirancang untuk memberikan ruang yang cukup bagi peneliti merepresentasikan kondisi aktual dan memberikan gambaran komprehensif mengenai manajemen perubahan dalam transformasi digital pelayanan lalu lintas di wilayah studi.

3. Hasil dan Pembahasan

A. Implementasi kebijakan penerapan sistem E-TLE di Kota Makassar

Implementasi kebijakan penerapan sistem E-TLE dan bagaimana proses perubahan dalam penerapan sistem E-TLE dilakukan oleh kepolisian, mulai dari alasan penerapannya, tahapan pelaksanaannya, hingga strategi menghadapi hambatan agar transformasi digital tersebut dapat berjalan efektif.

a. Latar belakang dan alasan utama kepolisian Kota Makassar dalam mengimplementasikan sistem E-TLE. Perapan E-TLE dilakukan karena masih tingginya angka pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas serta adanya kelemahan dalam sistem tilang manual yang berpotensi menimbulkan konflik kepentingan. Selain menjawab kebutuhan akan sistem penegakan hukum yang lebih transparan dan efisien, kebijakan ini juga sejalan dengan perkembangan teknologi, konsep smart city Kota Makassar, serta program Polri untuk meningkatkan layanan publik berbasis digital. Sebagaimana dijelaskan oleh Kasubdit Gakum Ditlantas Polda Sulsel

“Alasan utama tentunya masih meningkatnya kecelakaan lalu lintas, pelanggaran lalu lintas kemudian juga masih diberlakukan penegakan hukum dalam tanda kutip “ditilang” secara manual, ini bisa menimbulkan beberapa konflik kepentingan, yang artinya untuk membatasi, apalagi sekarang sudah era digital dan itu juga salah satu menjadi dasar kepolisian. Kita lakukan untuk sistem penegakan hukum melalui sistem E-TLE.” (Wawancara dengan Kasubdit Gakum Ditlantas Polda Sulsel). Akbp Dr. Amin Toha S.Sos., S.H., M.H selaku Kasubdit Gakum Ditlantas Polda Sulsel menambahkan bahwa “Kemudian, ada kebutuhan masyarakat, sekarang sudah suatu keniscayaan dan apalagi sekarang program kota Makassar sudah smart city, selain itu juga salah satu program POLRI yang diberikan pimpinan untuk pelayanan masyarakat berbasis digital”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dipahami bahwa penerapan sistem E-TLE di Kota Makassar bukan hanya merupakan respon terhadap kondisi lalu lintas yang masih memerlukan penegakan hukum lebih efektif, tetapi juga bagian dari upaya reformasi pelayanan publik dalam tubuh kepolisian. Tingginya angka pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas menunjukkan perlunya mekanisme pengawasan yang lebih akurat, objektif, dan bebas dari potensi penyimpangan yang mungkin terjadi dalam proses penilaian manual. Oleh karena itu, penggunaan teknologi berbasis digital seperti E-TLE menjadi solusi strategis untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses penindakan pelanggaran lalu lintas. Selain didorong oleh kebutuhan internal institusi kepolisian, kebijakan ini juga muncul sebagai respon terhadap ekspektasi masyarakat yang semakin menginginkan layanan publik yang modern, cepat, dan terintegrasi dengan perkembangan teknologi informasi. Sejalan dengan program smart city yang dikembangkan Pemerintah Kota Makassar serta agenda transformasi digital Polri, implementasi E-TLE menunjukkan adanya perubahan paradigma penegakan hukum yang lebih adaptif terhadap tuntutan era digital. Dengan demikian, penerapan E-TLE di Kota Makassar dapat dilihat sebagai langkah strategis dalam memperkuat tata kelola pelayanan kepolisian yang profesional, inovatif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas keselamatan berlalu lintas di masyarakat.

b. Tantangan yang dihadapi kepolisian dalam transformasi digital pelayanan lalu lintas melalui E-TLE

“Kalo kita lihat ada dua sisi, sisi pertama adalah dari internal kepolisian dan kedua tentunya dari masyarakat. Nah, untuk keberlakuan E-TLE. Ini sudah bertahap di polda Sulawesi Selatan sudah sejak 2018, kemudian di desentralisasi 2021, dan yang terakhir 2025 adanya penambahan, tentunya ada peningkatan data atau aplikasi perangkat tentang itu.” (Wawancara dengan Kasubdit Gakum Ditlantas Polda Sulsel). Apa yang disampaikan oleh Akbp Dr. Amin Toha S.Sos., S.H., M.H pada dasarnya menunjukkan bahwa penerapan E-TLE di Makassar bukanlah kebijakan yang langsung berjalan sempurna, tetapi melalui proses panjang dan bertahap. Beliau menjelaskan bahwa perubahan ini tidak hanya berkaitan dengan kesiapan masyarakat, tetapi juga kesiapan internal kepolisian sendiri. Sejak pertama kali diperkenalkan pada tahun 2018 di tingkat Polda, sistem ini masih berada dalam tahap awal dan fokus pada pengenalan serta penyesuaian. Selanjutnya, pada tahun 2021 sistem tersebut mulai diperluas ke wilayah lain melalui proses desentralisasi agar pengelolaannya tidak terpusat dan lebih efektif. Terakhir, pada tahun 2025 dilakukan pembaruan dan peningkatan perangkat maupun aplikasi pendukung untuk memperkuat kinerja sistem yang sudah berjalan. Penjelasan tersebut menggambarkan bahwa implementasi E-TLE merupakan perjalanan bertahap yang terus

mengalami penyempurnaan seiring dengan perkembangan teknologi, kebutuhan organisasi, dan tingkat penerimaan masyarakat.

Namun dari penyempurnaan tersebut tentu setiap prosesnya memiliki kendala yang selanjutnya akan di ungkapkan oleh Kasubdit Gakum Ditlantas Polda Sulsel.

“Beberapa permasalahan yang ditimbulkan ialah berupa permasalahan anggaran, permasalahan SDM yang dimana mencakup permasalahan internal kita.” (Wawancara dengan Kasubdit Gakum Ditlantas Polda Sulsel).

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa dalam proses penerapan sistem E-TLE masih terdapat hambatan yang harus dihadapi oleh institusi kepolisian. Salah satu tantangan yang muncul berkaitan dengan ketersediaan anggaran, karena penerapan teknologi baru membutuhkan investasi dalam bentuk perangkat, pemeliharaan sistem, serta pembaruan infrastruktur. Selain itu, sumber daya manusia juga menjadi salah satu poin penting yang perlu diperhatikan. Tidak semua personel langsung siap dengan perubahan ini, sehingga masih diperlukan peningkatan kemampuan, penyesuaian pola kerja, serta pembiasaan terhadap sistem digital. Kepada Kasubdit Gakum Ditlantas Polda Sulsel memberikan penjelasan tidak hanya masalah internal namun ada juga masalah eksternal yang ditimbulkan, berupa:

“Adapun masyarakat tidak kalah pentingnya dengan sistem penerapan E-TLE yang terbaru perlu dilakukan sosialisasi agar masyarakat paham ternyata penegakan hukum yang ada di kota Makassar, khususnya Sulawesi Selatan sudah menerapkan sistem E-TLE. Jadi, ada beberapa item yang tentunya kita bisa memberikan dukungan dan kerja sama dari pemerintah setempat.” (Wawancara dengan Kasubdit Gakum Ditlantas Polda Sulsel).

Diungkapkan bahwa banyaknya masyarakat di era digital ini perlu pemahaman yang lebih mendalam terkait sistem E-TLE agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penerapannya. Sosialisasi dianggap penting karena perubahan dari sistem penilangan manual ke mekanisme digital merupakan hal baru bagi sebagai pengendara. Dengan adanya pemahaman yang lebih baik, diharapkan masyarakat dapat menyesuaikan perilaku berkendara dan menerima sistem ini sebagai bagian dari modernisasi layanan kepolisian, bukan sebagai sesuatu yang tiba-tiba diberlakukan tanpa penjelasan.

c. Upaya Ditlantas Polda Sulsel dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terkait sistem E-TLE.

“Selain kita melakukan sosialisasi untuk pemberlakuan sistem E-TLE, kita melakukan beberapa mekanisme mulai dari proses untuk capture, kemudian kita melakukan validasi, lalu pengiriman surat dan konfirmasi. Jadi sistem penerapan E-TLE ini juga sebenarnya ada ruang terhadap masyarakat, dalam tanda kutip “yang di capture itu lah yang dikirim” jadi serta merta dari kepolisian itu tidak langsung melakukan penindakan tilang.” (Wawancara dengan Kasubdit Gakum Ditlantas Polda Sulsel). Pernyataan yang diungkapkan oleh Akbp Dr. Amin Toha S.Sos., S.H., M.H memberikan gambaran bahwa proses penindakan melalui E-TLE tidak dilakukan secara langsung tanpa prosedur, melainkan mengikuti tahapan yang sudah terstruktur. Setelah sebuah pelanggaran terekam kamera, data tersebut tidak langsung dijadikan dasar penilangan, tetapi terlebih dahulu diverifikasi untuk memastikan bahwa informasi yang diterima benar dan sesuai dengan ketentuan. Setelah proses validasi selesai, barulah surat pemberitahuan dikirim kepada pemilik kendaraan untuk memberikan kesempatan klarifikasi atau konfirmasi. Dengan mekanisme ini, masyarakat tetap memiliki ruang untuk memberikan tanggapan sebelum tindakan hukum diberlakukan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem E-TLE

tidak hanya berfungsi sebagai alat penegakan hukum otomatis, tetapi tetap mempertimbangkan prinsip transparansi, akurasi, dan keadilan dalam prosesnya.

Selain itu adapun tanggapan lain oleh Akbp Dr. Amin Toha S.Sos., S.H., M.H selaku Kasubdit Gakum Ditlantas Polda Sulsel

“Setiap proses ada tahapannya. Jadi, setelah menerima surat konfirmasi, bisa secara langsung yaitu di ruang front office atau melalui email maupun telepon untuk mengkonfirmasi itu. Betulkah yang bersangkutan melakukan tindakan pelanggaran atau tidak. Sehingga dari situ akan paham. Kemudian apabila melakukan pelanggaran ada dua pilihan yaitu sidang di pengadilan atau melakukan pembayaran yang sudah di sediakan di front office.” (Wawancara dengan Kasubdit Gakum Ditlantas Polda Sulsel).

Pernyataan menjelaskan bahwa setelah pelanggar menerima surat pemberitahuan dari sistem E-TLE, prosesnya tidak langsung berlanjut ke pemberian sanksi. Masyarakat diberikan kesempatan untuk memastikan apakah pelanggaran tersebut benar dilakukan oleh mereka. Konfirmasi dapat dilakukan melalui beberapa cara, seperti datang langsung ke kantor pelayanan atau melalui media komunikasi yang telah disediakan. Jika terbukti melakukan pelanggaran, ada dua opsi penyelesaian yang dapat dipilih: mengikuti proses sidang di pengadilan atau menyelesaikan pembayaran denda melalui mekanisme yang sudah disiapkan oleh pihak kepolisian. Hal ini menunjukkan bahwa sistem E-TLE tetap memberi ruang bagi masyarakat untuk memahami, memverifikasi, dan menyelesaikan proses hukum secara lebih transparan dan terstruktur.

2. Peran Kepolisian dalam mendukung Penerapan E- TLE

Peran dan kontribusi Unit Registrasi dan Identifikasi (Regident) Kepolisian dalam mendukung penerapan sistem Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE) di Kota Makassar, khususnya terkait pengelolaan data kendaraan bermotor dan pemiliknya agar proses penindakan tilang elektronik berjalan akurat, efektif, dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

a. Peran Ditlantas dalam mendukung implementasi sistem E-TLE di Kota Makassar.

Sebagaimana dijelaskan oleh Kanit 2 Sigar Subdit Gakkum;

“Dengan bekerjasama dan berkordinasi di lapangan khususnya polisi lalu lintas, baik secara mobile dengan menggunakan kamera handheld maupun petugas atau operator yang menguwaki kamera E-TLE ataupun kamera statis” (Wawancara dengan Akp. Sudirman, S.Sos., M.AP).

Pernyataan yang diungkapkan oleh Akp. Sudirman, S.Sos., M.AP bahwa pelaksanaan sistem E-TLE tidak hanya mengandalkan perangkat kamera yang terpasang di titik-titik tertentu, tetapi juga membutuhkan kerja sama antara petugas di lapangan dan operator yang bertugas memantau data. Polisi lalu lintas yang bergerak secara mobile menggunakan kamera handheld untuk mendokumentasikan pelanggaran secara langsung. Sementara itu, petugas yang bertugas mengoperasikan kamera statis atau kamera E-TLE bekerja dari ruang kontrol untuk memantau arus lalu lintas dan mencatat pelanggaran yang terekam oleh sistem. Melalui koordinasi ini, proses pendataan pelanggaran menjadi lebih akurat, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan karena melibatkan verifikasi dari dua sisi, yaitu pengawasan langsung di lapangan dan pemantauan melalui sistem elektronik. Kolaborasi tersebut pada akhirnya membantu memperkuat fungsi penegakan hukum lalu lintas secara lebih efektif dan terintegrasi.

b. Prosedur registrasi kendaraan bermotor yang dilakukan untuk mendukung kelancaran E-TLE.

“Prosedur registrasi memiliki beberapa tahapan. Pertama, meng-capture plat nomor kendaraan yang digunakan pelanggar. Kedua, memasuki tahapan pengisian identitas pengguna kendaraan untuk di verifikasi melalui database, apakah identitasnya sudah benar atau tidak. Apabila terdapat ketidak sesuaian maka pemilik kendaraan diwajibkan untuk memperbaharui data melalui layanan regident.” (Wawancara dengan Akp. Sudirman, S.Sos., M.AP). Pernyataan yang diungkapkan oleh Akp. Sudirman, S.Sos., M.AP bahwa Prosedur registrasi kendaraan dalam mendukung sistem E-TLE dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling terhubung. Tahap awal dimulai ketika nomor pelat kendaraan yang melakukan pelanggaran berhasil terekam oleh perangkat kamera. Nomor tersebut kemudian diproses dan dicocokkan dengan data kendaraan yang tersimpan dalam sistem registrasi. Setelah itu, sistem akan menampilkan informasi pemilik kendaraan, termasuk identitas pribadi dan alamat yang tercantum. Pada tahap ini dilakukan verifikasi untuk memastikan bahwa data tersebut masih sesuai dengan kondisi sebenarnya. Jika ditemukan adanya perbedaan data, misalnya perubahan pemilik, alamat, atau nomor kontak yang tidak lagi valid, maka pemilik kendaraan diwajibkan melakukan pembaruan melalui layanan Regident.

Langkah ini penting agar proses tindak lanjut terhadap pelanggaran dapat dilakukan secara akurat, serta memastikan bahwa surat pemberitahuan atau sanksi administrasi diterima oleh pihak yang benar. Dengan alur tersebut, proses registrasi tidak hanya berfungsi sebagai pencatatan administratif, tetapi juga menjadi bagian penting dalam menjaga keberlangsungan dan keakuratan sistem E-TLE.

Akp. Sudirman, S.Sos., M.AP selaku Kanit 2 Sigar Subdit Gakkum menambahkan bahwa “Adapun tahapan selanjutnya yaitu berkoordinasi dengan samsat untuk pemblokiran pada saat akan membayar pajak kendaraan sebagai denda akibat pelanggaran lalu lintas.” (Wawancara dengan Akp. Sudirman, S.Sos., M.AP). Akp. Sudirman, S.Sos., M.AP menegaskan bahwa proses verifikasi data adalah melakukan koordinasi dengan pihak Samsat sebagai bentuk tindak lanjut dari pelanggaran lalu lintas yang telah tercatat melalui sistem E-TLE. Pada tahap ini, data pelanggaran yang belum diselesaikan akan dihubungkan dengan sistem administrasi pembayaran pajak kendaraan.

c. Strategi Ditlantas dalam memastikan validasi dan akurasi data kendaraan.

“Strategi kami dalam memastikan validitas dan akurasi yaitu melalui sejumlah teknis. Salah satu langkah utama yang dilakukan adalah memastikan bahwa sistem database kendaraan selalu terhubung dan sinkron dengan data dari Samsat maupun instansi lain yang berkaitan.” (Wawancara dengan Akp. Sudirman, S.Sos., M.AP).

Pernyataan yang diungkapkan oleh Kanit 2 Sigar Subdit Gakkum bahwa strategi untuk menjaga validitas dan akurasi data kendaraan dilakukan melalui pendekatan teknis yang berfokus pada integrasi sistem informasi. Salah satu langkah penting dalam strategi tersebut adalah memastikan bahwa database kendaraan yang digunakan Ditlantas selalu terhubung dan tersinkronisasi dengan data yang dimiliki Samsat dan instansi terkait lainnya. Sinkronisasi ini diperlukan agar setiap perubahan informasi, seperti peralihan kepemilikan, pembaruan identitas pemilik, atau perubahan status registrasi, dapat tercatat secara otomatis dan konsisten di seluruh platform data.

Dengan adanya integrasi tersebut, risiko ketidaksesuaian informasi dapat diminimalkan dan proses identifikasi kendaraan dalam sistem E-TLE dapat berjalan lebih akurat. Hal ini juga menjadi dasar penting dalam mendukung penegakan hukum berbasis teknologi, karena keputusan yang dihasilkan sistem bergantung pada kualitas dan ketepatan data yang tersedia. Akp. Sudirman, S.Sos., M.AP selaku Kanit 2 Sigar Subdit Gakkum menambahkan bahwa “Dengan begitu, informasi seperti identitas pemilik, nomor kendaraan, dan status registrasinya tetap sesuai dengan kondisi sebenarnya. Selain itu, Ditlantas juga melakukan pengecekan ulang ketika pemilik kendaraan mengurus administrasi, misalnya saat perpanjangan STNK atau perubahan kepemilikan. Pada tahap tersebut biasanya dilakukan pemeriksaan fisik kendaraan sekaligus konfirmasi data.” (Wawancara dengan Akp. Sudirman, S.Sos., M.AP).

Akp. Sudirman, S.Sos., M.AP menegaskan bahwa keberlanjutan akurasi data kendaraan tidak hanya bergantung pada sistem integrasi basis data, tetapi juga membutuhkan proses verifikasi lanjutan melalui mekanisme administratif. Dengan sinkronisasi data tersebut, informasi mengenai identitas pemilik, nomor registrasi kendaraan, serta status administrasinya dapat tetap sesuai dengan kondisi faktual di lapangan.

Selanjutnya, Ditlantas menerapkan langkah verifikasi tambahan ketika pemilik kendaraan melakukan layanan administratif, seperti perpanjangan STNK atau proses alih kepemilikan. Pada tahapan ini, biasanya dilakukan pemeriksaan fisik kendaraan yang bertujuan untuk memastikan kesesuaian antara data yang tersimpan dalam sistem dengan kondisi kendaraan yang sebenarnya. Pemeriksaan tersebut juga berfungsi sebagai kontrol untuk mendeteksi perubahan atau ketidaksesuaian data, sehingga setiap pembaruan informasi dapat tercatat secara resmi dalam sistem registrasi kendaraan.

Mekanisme verifikasi berlapis ini, Ditlantas berupaya mempertahankan kualitas dan reliabilitas data yang digunakan, khususnya dalam mendukung operasional sistem penegakan hukum berbasis elektronik seperti E-TLE.

Peran dan kontribusi kepolisian dalam mengimplementasikan sistem E-TLE di Kota Makassar begitu penting. Terutama dalam pengelolaan data kendaraan dan pemiliknya agar proses penindakan melalui E-TLE berjalan sistematis, akuntabel, serta sah secara hukum. Hal ini terlihat dari koordinasi yang dilakukan antara petugas lapangan dan operator pengawas kamera E-TLE, baik kamera statis maupun perangkat kamera handheld, guna memperkuat dokumentasi pelanggaran dan verifikasi bukti secara dua arah.

Pada proses registrasi kendaraan, alur penapisan data dilakukan secara berjenjang, dimulai dari identifikasi nomor pelat kendaraan yang terekam kamera hingga pengecekan data yang tersimpan dalam sistem registrasi. Jika ditemukan ketidaksesuaian antara data terekam dengan data administratif, pemilik kendaraan diwajibkan melakukan pembaruan melalui layanan Regident. Tahap berikutnya adalah koordinasi dengan Samsat untuk pemblokiran administrasi, di mana kendaraan tidak dapat diperpanjang pajaknya sebelum denda pelanggaran dilunasi. Mekanisme ini menjadi kontrol kebijakan agar penindakan pelanggaran tidak hanya bersifat dokumentatif, tetapi juga memiliki konsekuensi administratif yang jelas.

3. Dampak transformasi digital terhadap perubahan budaya kerja dan redistribusi fungsi lapangan

Transformasi digital dalam sistem penegakan hukum lalu lintas, termasuk penerapan E-TLE, tidak hanya mengubah cara kerja secara teknis, tetapi juga membawa dampak pada pola pikir, kebiasaan, dan pembagian tugas personel di lapangan. Sebelum sistem ini

diterapkan, sebagian besar tugas anggota Turjawali berfokus pada kegiatan penindakan langsung di jalan, seperti menghentikan pelanggar, melakukan pemeriksaan dokumen, serta memberikan teguran atau tilang di tempat. Namun, setelah E-TLE berjalan, fokus tersebut mulai bergeser. Penindakan yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka kini banyak dialihkan ke sistem berbasis data dan kamera otomatis, sehingga fungsi personel tidak lagi sepenuhnya terpusat pada razia fisik atau penindakan manual.

Perubahan tersebut secara otomatis mempengaruhi budaya kerja anggota di lapangan. Mereka dituntut untuk tidak hanya mengandalkan pengalaman praktik, tetapi juga mampu menyesuaikan diri dengan penggunaan perangkat sistem, pengelolaan data, serta pelaporan digital. Kedisiplinan, akurasi, dan ketelitian dalam mendukung bukti digital menjadi bagian dari standar kerja baru. Selain itu, pendekatan kerja yang sebelumnya cenderung reaktif kini berubah menjadi lebih preventif dan berbasis pemantauan.

Redistribusi fungsi lapangan juga terjadi karena tidak semua kegiatan membutuhkan penindakan langsung. Sebagian personel dialihkan menjadi bagian dari monitoring lalu lintas, validasi data pelanggaran, hingga koordinasi tindak lanjut administrasi. Sementara itu, personel yang tetap berada di lapangan lebih difokuskan pada pengaturan arus lalu lintas, pengamanan kegiatan masyarakat, serta aktivitas humanis seperti edukasi dan sosialisasi aturan berbasis teknologi.

a. Peran unit turjawali dalam mendukung penerapan sistem E-TLE di Kota Makassar

“Yang pertama setiap saat melakukan patroli atau mobile untuk meng-capture kendaraan yang melanggar seperti melawan arus lalu lintas, tidak menggunakan helm dan pelanggaran lalu lintas lainnya.” (Wawancara dengan Akp. Siswaji S.Sos., MM.).

Pernyataan yang diungkapkan Kanit 2 Sie Tatib Gakkum Ditlantas Polda Sulsel menjelaskan bahwa salah satu bentuk dukungan operasional yang dilakukan Unit Turjawali dalam penerapan sistem E-TLE adalah dengan melaksanakan kegiatan patroli secara berkala di wilayah pengawasan. Dalam pelaksanaannya, personel bertugas melakukan pemantauan kondisi lalu lintas sekaligus mendokumentasikan setiap pelanggaran yang ditemukan di lapangan melalui perangkat yang telah disediakan. Jenis pelanggaran yang menjadi fokus, antara lain pengemudi yang melawan arus, tidak menggunakan helm, atau melakukan pelanggaran lain yang berpotensi membahayakan keselamatan pengguna jalan maupun mengganggu keteraturan lalu lintas. Dokumentasi pelanggaran tersebut kemudian digunakan sebagai bagian dari proses penegakan hukum berbasis teknologi sehingga proses penindakan dapat dilakukan tanpa interaksi langsung antara petugas dan pelanggar. Dengan cara ini, patroli tidak hanya berfungsi sebagai upaya pengawasan, tetapi juga sebagai mekanisme pendukung pengumpulan bukti dalam sistem E-TLE.

Akp. Siswaji S.Sos., MM selaku Kanit 2 Sie Tatib Gakkum Ditlantas Polda Sulsel menambahkan bahwa

“Yang kedua melakukan pengaturan lalu lintas sambil mengamati kendaraan yang melanggar.” (Wawancara dengan Akp. Siswaji S.Sos., MM.).

Pernyataan tambahan tersebut mengungkapkan bahwa selain melakukan patroli dan pendokumentasian pelanggaran, Unit Turjawali juga menjalankan fungsi pengaturan arus lalu lintas di titik-titik tertentu yang berpotensi terjadi kepadatan maupun pelanggaran. Dalam proses pengaturan tersebut, personel tidak hanya fokus pada kelancaran mobilitas kendaraan, tetapi juga melakukan observasi terhadap perilaku pengemudi di lapangan.

Jika ditemukan pelanggaran, petugas akan mendokumentasikannya melalui sistem dan perangkat yang tersedia sebagai bagian dari mekanisme penegakan hukum berbasis E-TLE. Dengan demikian, tugas pengaturan lalu lintas tidak hanya bersifat preventif untuk menjaga ketertiban, tetapi juga bersifat represif melalui pendataan pelanggaran yang dapat ditindaklanjuti secara administratif tanpa interaksi langsung dengan pelanggar.

b. Perubahan tugas dan pola kerja unit turjawali akibat penerapan sistem E-TLE
“Personil bisa lebih berkurang dalam hal keberadaan di jalan karena sudah ada kamera E-TLE statis yang sudah ada terpasang di beberapa titik jalan sehingga pola kerja juga berubah menjadi lebih terstruktur karena aktivitas lapangan kini menyesuaikan dengan titik-titik prioritas yang ditentukan berdasarkan data pelanggaran dari sistem E-TLE, bukan sekadar patroli rutin seperti sebelumnya.” (Wawancara dengan Akp. Siswaji S.Sos., MM.).

Pernyataan Akp. Siswaji S.Sos., MM mencerminkan adanya perubahan fundamental dalam pola kerja operasional personel Turjawali setelah diterapkannya sistem E-TLE di Kota Makassar. Kehadiran kamera statis di berbagai titik strategis membuat kebutuhan penempatan personel secara fisik di jalan raya berkurang, sehingga fungsi mereka bergeser dari pengawasan langsung menjadi bentuk pengawasan berbasis teknologi. Perubahan ini turut memengaruhi pola kerja yang sebelumnya bersifat rutin dan menyeluruh menjadi lebih terarah serta berbasis analisis data.

Dengan kata lain, aktivitas lapangan kini tidak lagi dilakukan secara menyeluruh tanpa prioritas, melainkan mengikuti lokasi atau titik yang sering memunculkan pelanggaran sebagaimana terdeteksi oleh sistem E-TLE. Pendekatan ini menandai transisi dari model penegakan hukum konvensional menuju mekanisme kerja yang lebih efisien dan responsif, karena keputusan operasional didasarkan pada bukti digital dan pemetaan pelanggaran yang terekam sistem.

Transformasi tersebut menunjukkan bahwa implementasi E-TLE bukan hanya sekadar pemanfaatan perangkat elektronik, tetapi juga mengubah orientasi kerja aparat menjadi lebih sistematis, terukur, dan berfokus pada efektivitas penegakan hukum berbasis data.

c. Koordinasi antara unit turjawali dengan unit lainnya menindak lanjuti pelanggaran yang terdeteksi pada kamera E-TLE

“Petugas patroli bisa melakukan langsung penindakan dengan menggunakan kamera handheld” (Wawancara dengan Akp. Siswaji S.Sos., MM.).

Pernyataan yang diungkapkan oleh Akp. Siswaji S.Sos., MM menunjukkan bahwa dalam konteks pelaksanaan sistem Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE), petugas yang berada di lapangan memiliki kewenangan untuk melakukan penindakan pelanggaran lalu lintas secara langsung menggunakan perangkat kamera handheld. Penggunaan kamera ini berfungsi sebagai alat dokumentasi resmi yang merekam bukti visual atas pelanggaran yang terjadi, sehingga proses penegakan hukum dapat dilakukan secara objektif dan berbasis data. Mekanisme ini juga menegaskan adanya perluasan metode penindakan dari sistem E-TLE statis—yang berbasis kamera terpasang di titik tertentu—menjadi sistem mobile yang lebih fleksibel dan adaptif di berbagai lokasi. Dengan demikian, penggunaan kamera handheld oleh petugas patroli mencerminkan upaya peningkatan efektivitas pengawasan lalu lintas serta memperkuat akurasi penindakan hukum melalui bukti digital yang dapat diverifikasi lebih lanjut dalam proses administrasi penegakan hukum.

Adapun tambahan Akp. Siswaji S.Sos., MM selaku Kanit 2 Sie Tatib Gakkum Ditlantas Polda Sulsel, yaitu

“Ataupun petugas lainnya bisa menyampaikan melalui HT kepada petugas yang memegang kamera handheld apabila dia melihat adanya pelanggaran yang melewati pos pengawasannya.” (Wawancara dengan Akp. Siswaji S.Sos., MM.).

Pernyataan ditambahkan menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan sistem penegakan hukum lalu lintas berbasis teknologi, terdapat koordinasi operasional antarpetugas di lapangan untuk memastikan penanganan pelanggaran dapat dilakukan secara lebih efektif.

Ketika seorang petugas yang berada pada titik pengawasan tertentu melihat adanya pelanggaran lalu lintas yang tidak dapat langsung didokumentasikan olehnya, informasi tersebut dapat disampaikan melalui alat komunikasi seperti Handy Talkie (HT) kepada petugas lain yang dibekali kamera handheld. Dengan pola kerja ini, penindakan pelanggaran tetap dapat dilakukan meskipun pelanggar tidak berada tepat di depan petugas yang memiliki perangkat dokumentasi. Sistem komunikasi ini mencerminkan adanya kerja kolaboratif dalam struktur penegakan hukum berbasis E-TLE mobile, yang bertujuan meningkatkan jangkauan pengawasan, memperkuat akurasi bukti pelanggaran, serta memastikan bahwa setiap tindakan pelanggaran dapat tercatat secara sistematis sesuai prosedur yang berlaku.

4. Manajemen Pelayanan Masyarakat oleh Operator E-TLE

Manajemen pelayanan masyarakat oleh operator E-TLE di Ditlantas Kota Makassar pada dasarnya berfokus pada pengelolaan sistem penegakan hukum lalu lintas berbasis teknologi secara profesional, akurat, dan transparan. Dalam pelaksanaannya, operator bertanggung jawab memastikan bahwa setiap data pelanggaran yang terekam kamera diproses sesuai prosedur, mulai dari verifikasi bukti, pencocokan identitas kendaraan, hingga penerbitan notifikasi kepada pemilik kendaraan.

Bentuk pelayanan ini dilakukan tanpa kontak langsung dengan pelanggar, sehingga proses penindakan menjadi lebih objektif, efisien, dan minim potensi penyimpangan. Selain menjalankan fungsi teknis, operator juga berperan memberikan informasi, edukasi, dan respons terhadap aduan atau pertanyaan masyarakat terkait mekanisme E-TLE. Dengan demikian, manajemen pelayanan masyarakat melalui sistem ini mencerminkan transformasi pelayanan publik di sektor lalu lintas menuju model yang lebih modern, akuntabel, dan berbasis digital.

a. Tugas pelayanan operator dalam mengelola sistem E-TLE

Dalam aspek pelayanan publik, operator berperan memberikan informasi kepada masyarakat yang ingin melakukan klarifikasi, keberatan, atau konfirmasi terkait data pelanggaran yang diterima. Hal ini mencakup respons terhadap pertanyaan, pendampingan proses administrasi, dan penyampaian penjelasan mengenai mekanisme E-TLE. Seperti yang diungkapkan Bripmpol Indra Prasetiawan selaku operator E-TLE Ditlantas Polda Sulsel bahwa

“Yang pertama yaitu melaksanakan giat konfirmasi dan validasi terhadap pelanggar yang tercapture. Yang kedua melakukan pengiriman surat atau penyampaian surat E-TLE ke alamat pelanggar.” (Wawancara dengan Bripmpol Indra Prasetiawan).

Pernyataan operator E-TLE menggambarkan dua tahapan penting dalam proses tindak lanjut pelanggaran lalu lintas berbasis Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE). Tahap pertama adalah kegiatan konfirmasi dan validasi, yaitu proses pemeriksaan awal terhadap data pelanggaran yang terekam oleh sistem. Pada tahap ini, petugas memastikan bahwa bukti pelanggaran yang ditangkap kamera benar-benar sesuai dengan kategori pelanggaran yang

ditetapkan, termasuk kecocokan identitas kendaraan serta keabsahan dokumentasi visual. Setelah proses validasi dinyatakan akurat.

Tahap berikutnya adalah pengiriman surat pemberitahuan kepada pemilik kendaraan yang teridentifikasi melanggar. Surat tersebut berfungsi sebagai bentuk penyampaian resmi dari kepolisian kepada pelanggar untuk memberikan informasi pelanggaran serta instruksi lanjutan terkait mekanisme klarifikasi maupun penyelesaian. Dengan demikian, rangkaian prosedur ini menunjukkan bahwa penerapan sistem e-TLE tidak hanya berbasis teknologi, tetapi juga didukung prosedur administratif yang terstruktur agar penegakan hukum berjalan transparan dan akuntabel.

Adapun tambahan oleh Brippol Indra Prasetiawan;

“Tugas pelayanan operator tidak hanya itu. Kami mengelola sistem E-TLE mencakup beberapa fungsi utama yang berorientasi pada ketepatan data, transparansi, dan efektivitas penegakan hukum. Kami bertanggung jawab memantau rekaman kamera secara berkala, mengidentifikasi pelanggaran yang terjadi, serta melakukan verifikasi terhadap informasi kendaraan dan bukti digital yang terekam” (Wawancara dengan Brippol Indra Prasetiawan).

Pernyataan Brippol Indra Prasetiawan menegaskan bahwa peran operator dalam sistem E-TLE tidak hanya sebatas menjalankan fungsi teknis sederhana, tetapi mencakup tanggung jawab yang lebih luas dan kompleks. Operator berperan dalam memastikan akurasi data yang masuk melalui sistem, menjaga transparansi proses, serta mendukung efektivitas penegakan hukum lalu lintas berbasis teknologi. Tugas tersebut meliputi pemantauan rutin terhadap hasil rekaman kamera pengawasan, identifikasi terhadap berbagai bentuk pelanggaran lalu lintas yang terekam, serta verifikasi terhadap data kendaraan dan bukti visual sebagai dasar penetapan pelanggaran. Dengan demikian, peran operator tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berfungsi sebagai penjaga kualitas data dan integritas proses hukum agar sistem E-TLE dapat berjalan objektif, akurat, dan sesuai prosedur.

b. Perubahan prosedur kerja akibat penerapan sistem E-TLE

Terdapat dua faktor yang berubah yaitu faktor internal dan faktor eksternal seperti yang diungkapkan oleh Brippol Natalia, bahwa;

“Untuk faktor internalnya petugas operator bisa menindak tanpa perlu bertemu langsung dengan pelanggar lalu lintas, dan untuk faktor eksternal-nya, bisa terhindar dari pungli” (Wawancara dengan Brippol Natalia).

Terdapat dua kategori perubahan yang muncul setelah penerapan sistem E-TLE, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Mulai dari eksternal, Hal ini sejalan dengan pernyataan Brippol Natalia yang menjelaskan bahwa penerapan sistem digital tersebut tidak hanya memengaruhi mekanisme operasional di lingkungan kerja kepolisian, tetapi juga mengubah pola interaksi dengan masyarakat selaku pengguna layanan.

Sementara itu, dari sisi eksternal, penerapan E-TLE berkontribusi dalam meminimalkan potensi praktik pungutan liar karena seluruh proses penindakan dilakukan melalui sistem otomatis yang terdokumentasi dan dapat diawasi. Dengan demikian, perubahan tersebut tidak hanya meningkatkan efektivitas operasional, tetapi juga memperkuat aspek transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di bidang lalu lintas.

c. Kendala teknis dan non-teknis dalam pelayanan operator E-TLE

Dalam pelaksanaan pelayanan berbasis Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE), operator menghadapi dua bentuk hambatan utama, yaitu kendala teknis dan non-teknis. Seperti yang diungkapkan oleh Bripda Jelita Aulia, bahwa;

“Kalau berbicara kendala, sebenarnya ada dua jenis yang kami hadapi, yaitu kendala teknis dan kendala non-teknis. Untuk kendala teknis, biasanya berkaitan dengan sistem atau perangkat.” (Wawancara dengan Bripda Jelita Aulia). Bripda Jelita Aulia selaku Operator E-TLE Ditlantas Polda Sulsel menambahkan bahwa:

“Misalnya, kadang jaringan internet kurang stabil sehingga proses upload data rekaman jadi terhambat, atau server mengalami gangguan sehingga validasi pelanggaran tidak bisa dilakukan secara real time. Selain itu, kamera E-TLE juga perlu perawatan berkala karena kalau ada kerusakan, tampilan gambar bisa buram atau tidak terbaca nomor kendaraannya.” (Wawancara dengan Bripda Jelita Aulia)

Pernyataan Bripda Jelita Aulia menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan sistem Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE), terdapat dua kategori hambatan yang dihadapi oleh operator, yaitu kendala teknis dan non-teknis. Pada aspek teknis, menurut Bripda Jelita Aulia sebagai Operator E-TLE Ditlantas Polda Sulawesi Selatan, gangguan yang paling sering terjadi berhubungan dengan perangkat dan sistem penunjang. Contohnya, jaringan internet yang tidak stabil dapat menghambat proses unggah data rekaman pelanggaran, sehingga alur validasi tidak dapat dilakukan secara cepat atau sesuai waktu yang ditetapkan.

Selain itu, gangguan pada server juga menjadi tantangan teknis yang dapat memengaruhi kinerja sistem secara keseluruhan. Perangkat kamera E-TLE pun memerlukan perawatan rutin karena apabila terjadi kerusakan atau penurunan kualitas fungsi, rekaman yang dihasilkan dapat menjadi buram dan menghambat identifikasi pelat nomor kendaraan. Dengan demikian, kendala teknis tersebut menunjukkan bahwa efektivitas sistem E-TLE sangat bergantung pada keandalan infrastruktur digital serta pemeliharaan perangkat yang digunakan dalam penegakan hukum berbasis teknologi.

5. Persepsi dan Pengalaman Pengguna Jalan Terkait Penerapan Sistem E-TLE

Persepsi dan pengalaman pengguna jalan terhadap penerapan Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE) menunjukkan adanya perubahan cara pandang masyarakat terhadap sistem penegakan hukum lalu lintas di Kota Makassar. Sebagian besar pengguna jalan memahami bahwa E-TLE merupakan sistem berbasis teknologi yang dirancang untuk mengawasi dan menindak pelanggaran secara otomatis tanpa interaksi langsung dengan petugas di lapangan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan sejumlah masyarakat yang pernah menerima surat tilang melalui sistem E-TLE sebagai informan penelitian, dengan tujuan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait pengalaman, persepsi, dan respons mereka terhadap implementasi sistem tersebut.

Adapun tanggapan masyarakat yang terkena surat tilang, mengatakan bahwa

a. Reaksi pengguna jalan yang terkena tilang E-TLE

“Waktu pertama kali saya menerima surat tilang dari sistem E-TLE, saya sebenarnya cukup kaget karena sebelumnya saya tidak merasa sedang ditilang atau dihentikan oleh petugas di jalan. Setelah membaca isi suratnya, barulah saya paham kalau pelanggarannya terekam kamera otomatis di jalan raya.” (Wawancara dengan masyarakat).

Masyarakat juga menambahkan bahwa;

“Saya bingung, sedikit panik, tapi juga penasaran bagaimana prosesnya. Setelah saya coba ikuti mekanismenya, seperti konfirmasi melalui sistem dan melihat bukti pelanggarannya, saya mulai memahami bahwa prosesnya cukup jelas dan transparan.” (Wawancara dengan masyarakat A).

Pernyataan masyarakat menggambarkan respons awal masyarakat ketika menerima surat tilang elektronik melalui sistem E-TLE yang menunjukkan adanya fase adaptasi terhadap mekanisme penegakan hukum berbasis teknologi. Pada tahap awal, responden menunjukkan reaksi berupa keterkejutan dan kebingungan karena proses penindakan tidak melibatkan petugas secara langsung di lapangan sebagaimana prosedur tilang konvensional.

Namun, setelah membaca isi surat dan melakukan konfirmasi melalui sistem, responden mulai memahami bahwa pelanggaran tersebut telah terekam oleh perangkat kamera otomatis di titik tertentu. Lebih lanjut, setelah mengikuti alur administrasi seperti verifikasi bukti pelanggaran melalui platform yang disediakan, responden menilai bahwa prosedur yang diterapkan bersifat lebih jelas, sistematis, dan transparan. Dengan demikian, pengalaman ini menunjukkan bahwa meskipun awalnya menimbulkan ketidakpastian, sistem E-TLE dapat diterima oleh masyarakat ketika prosedurnya dipahami dan dinilai mampu memberikan bukti objektif dalam penegakan hukum lalu lintas.

b. Perspektif masyarakat terkait kelebihan dan kekurangan sistem E-TLE

“Menurut saya, sistem E-TLE punya beberapa kelebihan dibandingkan tilang manual. Yang paling terasa itu prosesnya lebih transparan karena ada bukti rekaman yang jelas, jadi tidak bisa dibantah kalau memang melakukan pelanggaran. Selain itu, sistem ini juga mengurangi interaksi langsung antara pengendara dan petugas, sehingga potensi terjadinya pungutan liar bisa diminimalkan. Prosesnya juga lebih praktis karena semua dilakukan secara online, mulai dari konfirmasi sampai pembayaran.” (Wawancara dengan masyarakat).

Pernyataan masyarakat menunjukkan bahwa responden menilai penerapan sistem E-TLE memiliki sejumlah keunggulan dibandingkan mekanisme penindakan tilang secara manual. Salah satu aspek utama yang dianggap lebih baik adalah transparansi proses penindakan, karena setiap pelanggaran disertai bukti rekaman visual yang dapat diverifikasi, sehingga mengurangi kemungkinan keberatan maupun penolakan dari pihak pelanggar. Selain itu, sistem ini dinilai mampu meminimalkan potensi praktik pungutan liar akibat berkurangnya interaksi langsung antara pengendara dan petugas di lapangan. Responden juga menyoroti efisiensi prosedur penindakan, di mana rangkaian proses mulai dari konfirmasi pelanggaran hingga pembayaran denda dapat dilakukan secara daring tanpa memerlukan tatap muka. Dengan demikian, pengalaman tersebut mengindikasikan bahwa E-TLE dipersepsikan sebagai sistem penegakan hukum yang lebih modern, akuntabel, dan praktis dibandingkan dengan metode tilang konvensional.

Namun setiap orang apalagi masyarakat, tentu memiliki perspektif atau cara pandang yang lain. Seperti yang ditambahkan oleh masyarakat bahwa;

“Tapi di sisi lain, saya juga melihat ada beberapa kekurangan. Misalnya, masih ada masyarakat yang belum paham prosedurnya, sehingga ketika menerima surat tilang mereka kebingungan harus melakukan apa. Selain itu, terkadang sistemnya tidak berjalan maksimal kalau jaringan atau server sedang bermasalah. Jadi menurut saya, meskipun E-TLE lebih modern dan efektif,

masih perlu sosialisasi yang lebih luas dan peningkatan sistem supaya pelaksanaannya lebih optimal.” (Wawancara dengan masyarakat).

Pernyataan Masyarakat mengindikasikan bahwa meskipun penerapan sistem Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE) dinilai lebih modern dan efisien, masih terdapat sejumlah hambatan dalam implementasinya. Responden menyoroti adanya kendala dari sisi pemahaman masyarakat, di mana sebagian pengguna jalan belum mengetahui prosedur tindak lanjut setelah menerima surat tilang, sehingga menimbulkan kebingungan dalam proses konfirmasi maupun pembayaran.

Selain itu, keterbatasan teknis seperti gangguan jaringan atau server yang tidak stabil turut memengaruhi kelancaran sistem dan menghambat efektivitas penegakan hukum digital. Berdasarkan pandangan tersebut, responden menilai bahwa peningkatan kualitas sistem teknologi dan strategi sosialisasi yang lebih komprehensif diperlukan agar pelaksanaan E-TLE dapat berjalan lebih optimal dan diterima secara luas oleh masyarakat.

c. Tanggapan masyarakat tentang sistem pelayanan lalu lintas

“Kalau menurut saya, sistem pelayanan lalu lintas sekarang sudah jauh lebih baik dibandingkan dulu. Banyak proses yang sudah digital, jadi lebih cepat dan tidak ribet. Misalnya, pengurusan administrasi atau informasi soal pelanggaran bisa diakses secara online tanpa harus datang langsung ke kantor polisi. Itu sangat membantu, terutama bagi orang yang punya aktivitas padat.” (Wawancara dengan masyarakat).

Pernyataan masyarakat tersebut menunjukkan adanya persepsi positif terhadap perubahan dalam sistem pelayanan lalu lintas, khususnya setelah penerapan berbasis digital. Informan menilai bahwa pelayanan saat ini lebih efisien dibandingkan dengan sistem sebelumnya yang dinilai rumit dan memerlukan proses tatap muka. Digitalisasi layanan, seperti akses administrasi.

Pembahasan

1. Implementasi kebijakan penerapan sistem E-TLE di Kota Makassar

Implementasi Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE) di Kota Makassar diarahkan untuk mentransformasikan mekanisme penegakan hukum lalu lintas dari metode manual yang rentan subjektivitas menjadi sistem digital yang lebih transparan, akuntabel, dan efisien. Kebijakan ini didorong oleh tingginya angka pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas serta kelemahan sistem tilang konvensional, seperti potensi konflik kepentingan, sehingga dibutuhkan perangkat baru yang bisa mendokumentasikan pelanggaran secara obyektif. Lebih jauh, kebijakan ini juga sejalan dengan program “smart city” di Makassar dan agenda modernisasi pelayanan publik oleh institusi kepolisian, menunjukkan bahwa E-TLE bukan sekadar penegakan hukum, tetapi bagian dari reformasi struktural institusional terhadap pelayanan publik.

Melalui implementasi E-TLE, diharapkan terjadi perubahan paradigma dari tilang manual secara langsung di jalan, ke tilang berbasis data rekaman kamera, validasi back-office, dan pengiriman surat konfirmasi terlebih dahulu. Tahapan tersebut memberi ruang bagi masyarakat untuk konfirmasi atau klarifikasi sebelum sanksi ditetapkan, sehingga memberi kesan bahwa penindakan dilakukan secara adil dan berdasarkan bukti, bukan atas dasar penilaian petugas di jalan. Dengan demikian, E-TLE berpotensi meningkatkan kepercayaan publik terhadap

penegakan hukum, sekaligus mendorong perilaku disiplin berlalu lintas melalui efek jera yang lebih konsisten.

Lebih lanjut, temuan ini diungkapkan Elmira dan Anisykurlillah (2024). Fenomena tersebut menjadi krusial ketika dikaitkan dengan tingginya tingkat pelanggaran lalu lintas yang kerap kali disebabkan oleh kelalaian pengguna jalan, seperti mengemudi dengan kecepatan tinggi, mengantuk, hingga tidak menggunakan perlengkapan keselamatan. Hal ini mencerminkan rendahnya tingkat kedisiplinan berlalu lintas di masyarakat. Penegakan hukum lalu lintas secara manual oleh aparat penegak hukum selama ini dinilai kurang efektif karena keterbatasan sumber daya dan potensi penyalahgunaan wewenang yang merusak citra lembaga kepolisian. Sehingga, kebijakan ini diarahkan untuk menggantikan pola penegakan hukum manual yang selama ini dianggap kurang efektif, rawan subjektivitas, dan berpotensi menimbulkan konflik kepentingan. Sebagaimana dinyatakan oleh Kasubdit Gakkum Ditlantas Polda Sulsel, penerapan E-TLE dilatarbelakangi oleh tingginya angka kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas, serta tuntutan modernisasi sesuai era digital dan program Smart City di Makassar. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keputusan penerapan E-TLE bukanlah kebijakan reaktif, melainkan bagian dari strategi reformasi kepolisian untuk menghadirkan penegakan hukum yang lebih transparan, objektif, dan efisien.

2. Peran Kepolisian dalam Mendukung Penerapan E-TLE

Berdasarkan hasil penelitian di Ditlantas Polda Sulsel, Kota Makassar, dapat dipahami bahwa keberhasilan penerapan Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE) di Kota Makassar tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan perangkat teknologi, tetapi juga oleh peran strategis kepolisian khususnya Ditlantas dan Unit Registrasi dan Identifikasi (Regident) dalam mengelola sistem, data, dan mekanisme penegakan hukum secara terpadu. Sistem E-TLE memerlukan dukungan kerja lintas unit sehingga proses penindakan pelanggaran lalu lintas dapat berjalan secara efektif, akurat, dan memiliki landasan legal yang jelas.

Tujuan dibentuknya Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia (Pasal 4 UU No.2 Th 2002). Dengan demikian Kepolisian Negara RI merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri (Pasal 5 UU No.2 Th 2002) (Lamatenggo et al., 2025).

Pada aspek operasional, menunjukkan bahwa koordinasi antara petugas lapangan dan operator kamera menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa proses pembuktian pelanggaran berlangsung secara valid. Penggunaan kamera handheld oleh petugas lapangan berfungsi sebagai pendukung sistem kamera statis, sehingga pelanggaran yang tidak terekam oleh perangkat permanen tetap dapat didokumentasikan. Kolaborasi ini menciptakan sistem penegakan hukum dua arah, yang tidak hanya bergantung pada perangkat elektronik, tetapi juga pada verifikasi manusia di lapangan. Hal ini memperkuat akurasi data pelanggaran dan mengurangi potensi kesalahan atau bias sistem.

Selanjutnya, temuan di lapangan juga menunjukkan bahwa prosedur registrasi kendaraan bermotor menjadi elemen fundamental dalam mendukung operasional E-TLE. Proses registrasi

tidak hanya bertujuan mencocokkan nomor pelat kendaraan dengan data pemilik, tetapi juga memastikan bahwa informasi yang tersimpan tetap valid dan terkini. Ketika ditemukan ketidaksesuaian data, pemilik kendaraan diwajibkan melakukan pembaruan melalui layanan Regident. Proses ini menunjukkan peran Regident sebagai filter administratif yang memastikan bahwa keputusan penindakan hukum dapat dipertanggungjawabkan secara legal, karena mengacu pada data pemilik kendaraan yang benar.

Tahapan lanjutan berupa koordinasi dengan Samsat melalui mekanisme pemblokiran administrasi menunjukkan bahwa E-TLE tidak hanya berfungsi sebagai sistem pemantauan, tetapi juga memiliki integrasi dengan sistem penegakan hukum yang berdampak langsung terhadap kepatuhan masyarakat. Pemilik kendaraan wajib menyelesaikan denda pelanggaran sebelum dapat melakukan pembayaran pajak tahunan, sehingga sistem ini menciptakan dorongan kepatuhan yang bersifat administratif dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil di lapangan menunjukkan bahwa penerapan E-TLE di Kota Makassar bukan sekadar penggunaan teknologi, tetapi merupakan hasil dari sistem penegakan hukum berbasis digital yang terstruktur, dengan dukungan praktik administratif, koordinasi antar unit, dan strategi validasi data yang komprehensif. Dengan demikian, sistem ini secara bertahap mendorong transformasi digital kepolisian dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas penegakan aturan lalu lintas.

3. Dampak transformasi Digital Terhadap Perubahan Budaya Kerja Dan Redistribusi Fungsi Lapangan

Implementasi Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE) telah mendorong pergeseran signifikan dalam budaya kerja dan distribusi tugas personel di lapangan. Sebelum E-TLE, personel seperti unit patroli atau pengaturan lalu lintas (turjawali) lebih sering melakukan penindakan langsung menghentikan kendaraan, memeriksa surat, dan memberikan tilang secara fisik. Kini, sebagian besar aktivitas penindakan telah bergeser ke mekanisme otomatis dan berbasis data: pelanggaran terekam kamera statis maupun handheld, data pelanggar diproses di ruang kontrol atau back-office, dan interaksi langsung dengan pelanggar menjadi lebih sedikit.

Mayastinasari dan Lufpi (2022) mengungkapkan bahwa penindakan pelanggaran lalu lintas secara manual menuai berbagai permasalahan. Hal ini didasarkan pada fakta empiris bahwa terdapat potensi kemacetan lalu lintas, jika semua pelanggaran diberhentikan. Selain itu, keterbatasan kapasitas petugas lalu lintas dalam menindak pelanggaran lalu lintas yang terjadi. Pada saat kendaraan dengan pengemudi yang melakukan pelanggaran lalu lintas tidak berhenti, maka terdapat tiga kemungkinan reaksi polisi secara manual:

- 1) Membiarkan kendaraan tersebut berlalu tanpa tindakan apa-apa, atau dengan cara mengekspresikan kekesalan atau kekecewaan karena tidak dapat berbuat apa-apa;
- 2) Meneruskan informasi ke pusat komando atau pos berikutnya melalui HT;
- 3) melakukan pengejaran (Muhammad, 1999).

Perubahan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga kultural: personel di lapangan diharapkan memiliki kompetensi baru seperti keahlian penggunaan alat perekam, pemahaman prosedur dokumentasi digital, serta kemampuan koordinasi dan pelaporan data. Kedisiplinan, ketelitian, dan orientasi pada bukti digital menjadi bagian dari standar kerja baru. Dengan demikian, E-TLE tidak hanya menggantikan fungsi tilang manual, tetapi juga mendefinisikan ulang peran aparat: dari penindak langsung menjadi pengawas dan validator berbasis sistem

Transformasi digital melalui E-TLE bukan sekadar adopsi teknologi, melainkan reorientasi sistem penegakan hukum secara struktural: mendefinisikan peran, prosedur, dan budaya kerja penegakan lalu lintas. Bagi tesis Anda, temuan ini bisa dijadikan argumen bahwa keberhasilan E-TLE memerlukan kombinasi aspek teknis, organisasi, dan budaya bukan hanya perangkat keras. Secara teori, pendekatan ini sejalan dengan konsep modernisasi birokrasi dan reformasi institusi pelayanan publik, di mana teknologi menjadi katalis perubahan struktural dan kultural.

4. Manajemen Pelayanan Masyarakat oleh Operator E-TLE

Penerapan sistem E-TLE menuntut transformasi signifikan dalam manajemen pelayanan, pengelolaan bukti, dan prosedur penegakan hukum. Operator tidak hanya menjalankan fungsi teknis (monitoring kamera, identifikasi pelanggaran, validasi bukti), tetapi juga tugas administratif dan layanan masyarakat seperti verifikasi data kendaraan, pengiriman surat pemberitahuan, dan memberikan ruang bagi konfirmasi atau klarifikasi. Mekanisme ini membuat proses tilang menjadi lebih sistematis, berbasis bukti digital, dan minim interaksi langsung, sehingga potensi penyalahgunaan wewenang atau pungutan liar dapat ditekan. Pernyataan operator bahwa tugas mereka mencakup “konfirmasi dan validasi”, serta “pengiriman surat E-TLE ke alamat pelanggar” menggambarkan bahwa E-TLE dirancang sebagai sistem penegakan hukum yang juga menjamin prosedural fairness dan akuntabilitas.

Hal ini didukung menunjukkan bahwa operasionalisasi E-TLE dapat mencegah pungutan liar dan meningkatkan efektivitas penindakan pelanggaran lalu lintas secara adil serta transparan. E-TLE memberikan manfaat dalam hal efisiensi, transparansi, dan kemudahan dibandingkan tilang konvensional.

Perubahan prosedur kerja karena E-TLE juga terlihat jelas operator kini dapat menindak pelanggaran tanpa bertemu langsung dengan pelanggar, dan proses administrasi dilakukan secara tertulis (surat), bukan saat itu juga di jalan. Seperti diungkap oleh Bripda Natalia (2025) bahwa sistem ini mengurangi interaksi langsung dan menghilangkan peluang pungli. Hal ini sejalan dengan tujuan E-TLE sebagai bagian dari reformasi layanan publik dan penegakan hukum modern, di mana integritas prosedur dan transparansi menjadi prioritas utama.

5. Persepsi dan Pengalaman Pengguna Jalan Terkait Penerapan Sistem E-TLE

Hasil penelitian di lapangan dengan pengguna jalan yang menerima surat tilang melalui E-TLE menunjukkan fase adaptasi masyarakat terhadap mekanisme penegakan hukum lalu lintas berbasis teknologi. Surat penilangan dikirim ke alamat pengemudi sesuai atas pelanggaran yang dilakukan dan penindakan prosedur yang benar. Hal ini mengindikasikan bahwa E-TLE menjalankan fungsi deteksi dan dokumentasi pelanggaran secara otomatis, yang dalam banyak kasus menggantikan interaksi langsung antara petugas dan pengemudi.

Keunggulan lain yang dirasakan masyarakat adalah aspek efisiensi dan kemudahan prosedur. Karena seluruh proses dari notifikasi pelanggaran, konfirmasi, hingga pembayaran denda dapat dilakukan secara daring atau administratif, pengemudi tidak perlu datang langsung ke kantor polisi atau terlibat interaksi tatap muka. Hal ini dianggap sangat membantu oleh mereka yang memiliki kesibukan atau rutinitas padat. Faktor kemudahan dan kenyamanan ini mendukung penerimaan publik terhadap sistem E-TLE sebagai bagian dari modernisasi layanan lalu lintas. Adanya pandangan masyarakat tentang penerapan tilang elektronik di Kota Makassar, dapat menjadi acuan atau penilaian terhadap tingkat keberhasilan e-tilang di Kota Makassar. Beberapa tanggapan masyarakat mengacu pada hambatan dan tingkat keberhasilan penerapan tilang elektronik. Dalam pelaksanaannya, berbagai tanggapan masyarakat yang menjadi acuan

pemerintah dalam memaksimalkan penerapan tilang elektronik. E-tilang, dengan memanfaatkan CCTV sebagai alat bukti bahwa seseorang telah melakukan pelanggaran di jalan raya (Hartina, 2019)

Respon dan perseptif masyarakat dikatakan positif setelah memahami alur konfirmasi pelanggaran serta melihat adanya bukti rekaman visual yang disertakan dalam sistem, persepsi tersebut berubah ke arah penerimaan yang lebih rasional dan objektif. Hal ini menunjukkan adanya proses transisi dari pola penegakan hukum konvensional menuju sistem berbasis teknologi yang mendorong masyarakat untuk beradaptasi dengan mekanisme layanan publik digital.

4. Kesimpulan

1. Adapun kesimpulan dari penelitian ini, yaitu;
2. Proses manajemen perubahan dalam penerapan transformasi digital melalui sistem E-TLE di Kota Makassar dilaksanakan secara bertahap dan terstruktur oleh kepolisian melalui penyesuaian mekanisme kerja, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan koordinasi antarunit. Penerapan E-TLE menunjukkan adanya pergeseran dari penegakan hukum manual menuju sistem digital yang lebih transparan, akuntabel, dan efisien. Manajemen perubahan dijalankan dengan mengedepankan standar operasional prosedur (SOP), koordinasi internal, serta penyesuaian budaya kerja agar selaras dengan tuntutan digitalisasi pelayanan publik.
3. Tantangan internal meliputi keterbatasan jumlah dan kompetensi sumber daya manusia, beban kerja operator E-TLE, serta kendala teknis sistem dan verifikasi data kendaraan. Sementara itu, tantangan eksternal mencakup rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap mekanisme E-TLE, ketidaksesuaian data kepemilikan kendaraan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan dukungan lingkungan sosial sebagai pengguna layanan.

5. Daftar Pustaka

- Arifin, M. (2017). Strategi Manajemen perubahan dalam meningkatkan disiplin di perguruan tinggi. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1).
- ANANDA, A., NURWAHIDAH, N., AMIN, A. H. H., & FITRIANI, N. H. (2019). PENGARUH KEBERADAAN PENGEMIS TERHADAP KENYAMANAN PENGENDARA DI KOTA MAKASSAR. *Jurnal PENA: Penelitian dan Penalaran*, 6(2), 137-151.
- Amri, N. M. (2024). Efektivitas Program Electronic Traffic Law Enforcement (E-Tle) Dalam Penegakan Hukum Peraturan Berlalu Lintas Di Kota Jambi (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS JAMBI).
- Ajis, A. H. D., Daga, R., Sujatmiko, S., & Syam, F. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kota Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 8(1).
- Adetiawarman, A., Samad, A., Daga, R., & Rosyadah, K. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Pada Satuan Intelkam Polres Gowa. *Jurnal Mirai Management*, 8(1).

- Elmira, W., & Anisykurlillah, R. (2024). Implementasi Kebijakan Electronic Traffic Law Enforcement dalam Menurunkan Pelanggaran Lalu Lintas di Kota Surabaya. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 75-90.
- Ekandana, M. R., & Kurniawan, B. (2023). Implementasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE) Sebagai Upaya Meningkatkan Ketertiban Lalu Lintas di Kota Surabaya. *Publika*, 1605-1616.
- Gustinaningsih, G., & Nugraha, M. S. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Islam: Tinjauan Hadits. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(4), 2100-2113.
- Hidayat, A. (2023). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi pada kantor kementerian agama kabupaten pandeglang. *Jurnal Satya Informatika*, 8(01), 21-30.
- Hartina, A. C. A. (2019). Persepsi Masyarakat tentang Penerapan Tilang Elektronik (Studi Di Wilayah Kota Makassar)(Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR).
- Husnullail, M., & Jailani, M. S. (2024). Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam riset ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 70-78.
- Hartina, A. C. A. (2019). Persepsi Masyarakat tentang Penerapan Tilang Elektronik (Studi Di Wilayah Kota Makassar) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR).
- Lamatenggo, M. Z., Bunga, M., & Amu, R. W. (2025). Peranan Polisi dalam Penanggulangan Tindak Pidana Pelanggaran Lalu–Lintas Diwilayah Hukum Polres Gorontalo. *Jembatan Hukum: Kajian ilmu Hukum, Sosial dan Administrasi Negara*, 2(2), 249-261.
- Makmur, A., & Hamu, M. H. A. (2023). PENGARUH LAYANAN PENGURUSAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Management and Accounting Research Journal*, 3(2), 146-162.
- Mulianingsih, S. (2020). Pengaruh strategi manajemen perubahan dan kepemimpinan transformasional dalam merubah budaya organisasi. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 3(3), 42-52.
- Mayastinasari, V., & Lufpi, B. (2022). Efektivitas electronic traffic law enforcement. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 16(1), 9-9.
- Nurdewi, N. (2022). Implementasi Personal Branding Smart Asn Perwujudan Bangsa Melayani Di Provinsi Maluku Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(2), 297-303.
- Patricya, M. (2025). EVALUASI KRITIS TERHADAP PERAN PEMIMPIN DALAM PERENCANAAN ORGANISASI: ANTARA VISI DAN REALITAS. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Pendidikan*, 121- 132.
- Rizal, A., Kahfi, S. N., Abdurrahman, A., Wulandono, W., Tono, T., & Prasetyono, H. (2023). Manajemen perubahan di era digital: Tantangan dan peluang bagi adaptasi organisasi. *BULLET: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(4), 933-941.
- Rahman, I. N., & Nurzaman, A. (2023). Implementasi Kebijakan Retribusi Jasa Umum Penyelenggaraan Transportasi Bidang Perparkiran Pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya. *Jurnal Pendidikan Indonesia: Teori, Penelitian, dan Inovasi*, 3(1).
- Rezki, M., Daga, R., & Samad, A. (2023). Analisis Pelayanan Publik Dan Kinerja Personil Terhadap Kepuasan Pengurusan Surat Izin Mengemudi Pada Polrestabes Kota Makassar. *Jurnal Sains Manajemen Nitro*, 2(1), 102-110.

- Rosadi, I., Kusuma, J. D., & Mauludin, N. A. (2024). Pelaksanaan Sistem Elektronik Traffic Law Enforcement (E-TLE) dalam Upaya Pencegahan Pelanggaran Lalu Lintas di Wilayah Hukum Polres Lombok Timur. *Unizar Recht Journal (URJ)*, 3(1), 64-74.
- Solehuddin, I., & Rahmani, N. A. B. (2024). Konsep Manajemen Perubahan Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Organisasi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(3), 401-406.
- Saputra, N. D., Daga, R., & Gunawan, H. (2023). Pengaruh Simplifikasi Prosedur Pelayanan Masyarakat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perpanjangan Surat Ijin Mengemudi di Satpas Polrestabes Kota Makassar. *Jurnal Sains Manajemen Nitro*, 2(1), 92-101.
- Soepalman, A. A., Daga, R., & Hatta, M. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Fasilitas terhadap Kinerja melalui Motivasi Personil di Direktorat Lalulintas Polda Sulawesi Selatan. *Jurnal Sains Manajemen Nitro*, 2(1), 111-121.
- Sakti, H. A. A., & Haniyah, H. (2024). Pelaksanaan Sistem Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE) Menggunakan Pengawasan CCTV Lalu Lintas Dalam Upaya Penertiban Pengguna Jalan di Kota Surabaya Pusat. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(7).
- Saniartini, K. T., Hartono, M. S., & Setianto, M. J. (2024). IMPLEMENTASI TILANG ELEKTRONIK ATAU E-TLE DALAM PENYELESAIAN PELANGGARAN LALU LINTAS DI KABUPATEN BULELENG. *Jurnal Komunitas Yustisia*, 7(3), 41-51.
- Safri, A., Daga, R., & Alwi, M. H. (2024). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Personality Development Pada Divisi DIT Intelkam Polda Sulawesi Selatan. *Jurnal Sains Manajemen Nitro*, 3(1), 11-20.
- Sahputra, D. (2023). Pengaruh Sosialisasi Program E-TLE Terhadap Tingkat Kedisiplinan Berkendara Masyarakat di Kota Medan (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123-128.
- Tanur, Y. A. D. (2024). PENEGAKAN HUKUM LALU LINTAS MELALUI E- TILANG DALAM MENINGKATKAN KESADARAN HUKUM BERLALU LINTAS PADA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA RESOR BADUNG BALI (Doctoral dissertation, Universitas Kristen Indonesia).
- Thomas, R., Daga, R., & Samad, A. (2024). Pengaruh Optimalisasi Penyuluhan Dan Rehabilitasi Terhadap Penanggulangan Narkoba Di Satuan Reserse Narkoba Polres Jeneponto. *Jurnal Sains Manajemen Nitro*, 3(1), 96-104.
- Yunus, A. H. Z., Daga, R., & Hatta, M. (2024). Pengaruh Motivasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Peningkatan Kinerja Personil Mabes Polri Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 7(4), 522-542.
- Yulanda, A., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi program identitas kependudukan digital dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kependudukan di Indonesia. *Titian: Jurnal Ilmu Humaniora*, 7(2), 415-426.
- Yusnita, Y., Daga, R., & Hatta, M. (2025). The Role of Leadership on Performance Through Work Motivation of South Sulawesi Regional Police Personnel. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 1(1), 42-49.
- Zubaidah, S., & Mansyur, N. (2019). Analisis Pelaksanaan Electronic Traffic Law Enforcement Dalam Upaya Penegakan Hukum Lalu Lintas (Studi Kasus Polrestabes Makassar). *Al-Amwal: Journal of Islamic Economic Law*, 4(2), 166-174.