

## Efektivitas Kinerja Pegawai Subdit Gakkum Polda Jatim dalam Pelayanan Konfirmasi dan Pengecekan Tilang bagi pengendara pada Program ETLE (Electronic Traffic Law Enforcement)

Fauzia Salsabila Rahma<sup>1</sup>, Hendra Wijayanto<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

fauziasr99@gmail.com<sup>1</sup>

### ABSTRACT

*The implementation of ETLE (Enforcement of Electronic Traffic Law Enforcement) is a form of digital transformation in traffic law enforcement aimed at increasing the transparency and effectiveness of public services. The success of this program is determined not only by technological sophistication but also by the performance of employees managing the ticket confirmation and verification process. This study aims to assess the effectiveness of the performance of employees at the East Java Regional Police's Sub-Directorate of Law Enforcement (Sub-Directorate of Law Enforcement) in providing electronic ticket confirmation and verification services to the public. The research method used was a qualitative case study approach. Data collection techniques included non-participatory observation, unstructured interviews, and documentation. The analysis of employee performance success is based on Richard M. Steers' theory of organizational effectiveness, which encompasses goal achievement, integration, and adaptation. The results indicate that the performance of employees at the East Java Regional Police's Sub-Directorate of Law Enforcement (Sub-Directorate of Law Enforcement) is quite effective. Employees are able to meet service time targets as stipulated, maintain accuracy in administrative verification, and provide explanations and assistance to members of the public experiencing difficulties understanding the system. Furthermore, cooperation among employees and the ability to adapt to increasing workloads and technological developments contribute to smooth service delivery. Despite challenges such as the increasing number of violation data and the unequal public understanding of the program, employee performance has generally been good in supporting the system's implementation.*

**Keywords:** performance effectiveness, public service, ETLE, Subdit Gakkum, electronic ticketing

### ABSRTAK

Penerapan program ETLE merupakan bentuk transformasi digital dalam penegakan hukum lalu lintas yang bertujuan meningkatkan transparansi dan efektivitas pelayanan publik. Keberhasilan program tersebut tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kinerja pegawai yang mengelola proses konfirmasi dan pengecekan tilang. Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas kinerja pegawai Subdit Gakkum Polda Jawa Timur dalam pelayanan konfirmasi dan pengecekan elektronik kepada masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi nonpartisipatif, wawancara tidak terstruktur, dan dokumentasi. Analisis keberhasilan kinerja pegawai didasarkan pada teori efektivitas organisasi Richard M. Steers yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai Subdit Gakkum Polda Jawa Timur tergolong cukup efektif. Pegawai mampu memenuhi target waktu pelayanan sesuai ketentuan, menjaga ketelitian dalam verifikasi administrasi, serta memberikan penjelasan dan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami sistem tersebut. Selain itu,

kerja sama antar pegawai dan kemampuan beradaptasi terhadap peningkatan beban kerja serta perkembangan teknologi turut mendukung kelancaran pelayanan. Meskipun terdapat kendala berupa peningkatan jumlah data pelanggaran dan belum meratanya pemahaman masyarakat mengenai program tersebut, kinerja pegawai pada dasarnya sudah berjalan dengan baik dalam mendukung pelaksanaan sistem tersebut.

**Kata kunci:** efektivitas kinerja, pelayanan publik, ETLE, Subdit Gakkum, tilang elektronik

## PENDAHULUAN

Perubahan digital atau yang sering disebut dengan transformasi digital telah mengubah sistem pelayanan publik di Indonesia, termasuk penegakan lalu lintas yang awalnya penindakannya berbasis manual menjadi penindakan berbasis alat rekam elektronik yang diterapkan pada program ETLE. Menurut hasil studi yang terbaru menunjukkan bahwa program tersebut telah meningkatkan transparansi dan mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang, namun keberhasilan implementasi program tersebut tidak hanya ditentukan oleh adanya kecanggihan teknologi melainkan juga berdasarkan pada kualitas sumber daya manusianya yang mengelola proses konfirmasi dan validasi data pelanggaran yang terkena tilang elektronik. Dalam konteks Polda Jawa Timur, semakin luas penerapan program tersebut dan semakin banyak data rekaman pelanggaran pengedara yang masuk membuat peran pegawai Subdit Gakkum menjadi sangat penting. Subdit ini menjadi pihak terakhir yang memastikan ketepatan keputusan administrasi sekaligus kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan kinerja pegawai dalam melakukan konfirmasi dan pengecekan tilang sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan program secara keseluruhan. (Rizky Ekandana, 2022)

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem penegakan hukum lalu lintas berbasis teknologi sangat dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang baik dan mampu memberikan pelayanan secara tepat akan mendukung pelaksanaan sistem tersebut agar berjalan lebih efektif. Penelitian pada Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Lampung menunjukkan bahwa kemampuan petugas dan kualitas pelayanan ETLE berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas, di mana peningkatan keterampilan teknis petugas serta kualitas interaksi layanan mampu meningkatkan pemahaman dan kepatuhan publik terhadap aturan lalu lintas. (Sunjoto Ewandono & Dunan, 2024). Penelitian lain di lingkungan Polda Metro Jaya, menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan ETLE sangat bergantung pada kemampuan petugas dalam mengoperasikan atau menggunakan perangkat digital dan melakukan verifikasi data. Kemampuan tersebut berperan penting untuk memastikan penegakan hukum berjalan secara tepat dan sesuai dengan tujuan program ETLE. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala, terutama disebabkan oleh kendala penyatuan sistem dan minimnya infrastruktur pendukung. (Louis Bisma Wicaksana Praharsa et al., 2024). Selain itu, penelitian di Kota Denpasar menunjukkan bahwa rendahnya tingkat konfirmasi pelanggaran oleh masyarakat disebabkan oleh kurangnya kemampuan aparat pemerintah dalam mengoperasikan teknologi serta program tersebut yang belum berjalan secara maksimal. Namun, dari sisi teknis,

kamera pada program tersebut sebenarnya sudah mampu merekam pelanggaran lalu lintas dengan baik.(Antari & Valensia Angel Yoshe Situmorang, 2024). Temuan tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan tidak hanya berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan masyarakat, tetapi juga berdampak langsung terhadap beban kerja petugas, ketepatan pelaksanaan administrasi, serta keberhasilan operasional sistem program tersebut dalam proses pelaksanaan di lapangan.

Dalam pelaksanaannya, ETLE di Polda Jawa Timur, khususnya di Subdit Gakkum yang bertugas menangani konfirmasi dan pengecekan pelanggaran, mengalami peningkatan jumlah data pelanggaran. Peningkatan ini menambah beban kerja pegawai, yang harus tetap diselesaikan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2025. Peraturan tersebut mengharuskan surat konfirmasi pelanggaran diterbitkan maksimal tiga hari setelah pelanggaran terjadi. Untuk memenuhi ketentuan ini, pegawai dituntut bekerja dengan cepat dan teliti dalam memeriksa data. Kesalahan atau keterlambatan dalam proses ini tidak hanya menimbulkan masalah administrasi, tetapi juga dapat merugikan masyarakat, misalnya melalui pemblokiran STNK secara otomatis. Selain itu, pegawai juga harus mampu mengelola jumlah pekerjaan yang meningkat tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Dengan demikian, keberhasilan pegawai tersebut dalam melaksanakan tugasnya ditentukan oleh kemampuan mereka menyeimbangkan beban kerja dan memberikan pelayanan yang tepat, cepat, dan akurat kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan program tersebut yang menerapkan tuntutan kinerja dan standar waktu pelayanan, keberhasilan kerja pegawai dipengaruhi oleh kondisi masyarakat di lapangan. Walaupun sistem tersebut telah berbasis teknologi digital, tidak semua masyarakat memiliki pemahaman yang memadai untuk melakukan konfirmasi pelanggaran secara mandiri. Akibatnya, masih ditemukan kesalahan pemahaman dan keterlambatan dalam menanggapi surat konfirmasi pelanggaran. Situasi ini menuntut pegawai subdit tidak hanya melakukan pemeriksaan dan pencocokan data, tetapi juga memberikan penjelasan terkait prosedur yang harus diikuti oleh masyarakat. Peran tambahan tersebut menambah tugas pegawai dalam proses pelayanan. Kondisi ini dapat memengaruhi kinerja pegawai, khususnya dalam menjaga kecepatan pelayanan, ketelitian administrasi, serta mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat diketahui bahwa pelaksanaan program ETLE di Polda Jawa Timur tidak hanya bergantung pada penggunaan teknologi yang canggih, namun juga pada kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan konfirmasi dan pengecekan tilang kepada masyarakat. Meningkatnya jumlah data pelanggaran, adanya batas waktu pelayanan, serta perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap program ini juga dapat memengaruhi proses pelayanan yang dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya peran pegawai dalam memastikan proses verifikasi berjalan dengan baik dan sesuai ketentuan. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana keberhasilan kinerja pegawai Subdit Gakkum Polda Jawa Timur dalam memberikan pelayanan konfirmasi dan pengecekan

tilang melalui program tersebut, yang dilihat dari kecepatan proses verifikasi, ketelitian pemeriksaan administrasi pelanggaran, serta kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan dan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, keberhasilan kinerja pegawai tidak hanya dilihat dari kecepatan penyelesaian tugas administrasi, tetapi juga dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Taufiq et al., 2024)

Berdasarkan hal tersebut, artikel ini bertujuan untuk menilai efektivitas kinerja pegawai Subdit Gakkum Polda Jawa Timur dalam memberikan pelayanan konfirmasi dan pengecekan tilang kepada masyarakat melalui ETLE. Penelitian ini juga bertujuan untuk menjelaskan peran pegawai dalam membantu masyarakat memahami dan menggunakan program tersebut. Melalui pembahasan ini, diharapkan dapat diketahui bahwa keberhasilan penegakan hukum lalu lintas berbasis elektronik tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kinerja pegawai dalam menghadapi beban kerja dan kondisi masyarakat di lapangan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Schensul dalam (Safarudin et al., 2023), penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang bertujuan untuk memahami secara mendalam perilaku individu, interaksi sosial, serta proses yang terjadi dalam suatu organisasi beserta maknanya.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami berbagai fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, pandangan, motivasi, serta tindakan yang muncul dalam aktivitas sehari-hari. Data yang diperoleh dari penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian kata-kata yang menggambarkan kondisi lapangan secara apa adanya. Proses analisis data dilakukan secara bertahap dan mendalam dengan menelaah setiap informasi yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Dengan demikian, penelitian kualitatif lebih menekankan pada pemahaman terhadap makna suatu fenomena daripada membuat kesimpulan secara umum. (Rita Fiantika et al., 2022)

Efektivitas Kinerja Pegawai Subdit Gakkum Polda Jatim dalam Pelayanan Konfirmasi dan Pengecekan Tilang bagi pengendara pada program ETLE Menurut Richard M. Steers (1985:53) dalam bukunya "Efektivitas Organisasi" menurut (Daniarsyah, 2020) mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi nonpartisipatif, wawancara, dan dokumentasi. Observasi nonpartisipatif dilakukan dengan cara peneliti mengamati secara langsung objek penelitian tanpa terlibat dalam aktivitas yang berlangsung, sehingga data yang diperoleh mencerminkan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Selain itu, wawancara dilaksanakan secara tidak terstruktur, sehingga peneliti tidak terikat pada daftar pertanyaan yang disusun

secara rinci. Pedoman wawancara hanya memuat gambaran umum mengenai permasalahan yang diteliti, sehingga pertanyaan dapat berkembang sesuai dengan situasi dan jawaban yang disampaikan oleh informan selama proses wawancara berlangsung. Teknik dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan (Suryani et al., 2020) Penelitian ini dilakukan di Polda Jawa Timur yang terletak pada satuan kerja Ditlantas. Pada penelitian ini dilaksanakan di Sub Direktorat Pembinaan Hukum (Subditgakkum) terhadap empat pegawai di subbagian tersebut yakni Brigadir Govinda Bryan Bintoro, Bripda Rafif Maulana Prasetyo, Brigpol Kartika Kurnia Sari dan Brigpol Dahliana Feby Adita Panjaitan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan konfirmasi dan pengecekan tilang melalui program ETLE merupakan bagian penting dalam proses penegakan hukum lalu lintas berbasis elektronik. Pelaksanaan pelayanan tersebut berada di bawah tanggung jawab Subdit Gakkum, yang pada tahun 2020 mulai merealisasikan program tersebut. Salah satu petugas awal yang terlibat pada tahun 2020 sebagai operator program adalah Brigadir Govinda Bryan Bintoro. Dalam pelaksanaannya, Subdit Gakkum berperan melakukan verifikasi akhir terhadap data pengendara yang melanggar lalu lintas yang terekam oleh kamera ETLE sebelum surat konfirmasi tersebut dikirimkan kepada pemilik kendaraan. Proses awal verifikasi ini yaitu pemeriksaan identitas kendaraan apakah sudah sesuai dengan identitas pengendara yang terkena tilang tersebut, selanjutnya pihak pegawai subditgakkum menunjukkan kesesuaian data pelanggaran, serta memberikan konfirmasi administrasi pada pengendara tersebut, sehingga penindakan dapat dilakukan secara tepat dan meminimalkan terjadinya kesalahan.

Menurut hasil observasi yang sudah dilakukan, peningkatan jumlah pelanggaran lalu lintas yang terekam melalui program tersebut berdampak pada bertambahnya beban pekerjaan pegawai. Kondisi tersebut menuntut pegawai untuk bekerja secara cepat, teliti, dan tetap berpedoman pada ketentuan yang berlaku, khususnya terkait batas waktu penerbitan surat konfirmasi maksimal tiga hari sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2025. Selain melakukan verifikasi administrasi, pegawai juga memberikan edukasi kepada masyarakat maupun kepada pengendara yang masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur konfirmasi tilang elektronik.

Untuk menilai sejauh mana keberhasilan kinerja pegawai dalam pelayanan konfirmasi dan pengecekan tilang bagi pengendara pada program tersebut, penelitian ini menggunakan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Richard M. Steers. Teori ini digunakan untuk melihat keberhasilan kinerja pegawai berdasarkan pencapaian tujuan pelayanan, kemampuan pegawai dalam bekerja sama dan berinteraksi, serta kemampuan menyesuaikan diri dengan sistem dan perkembangan pelayanan program dalam pelaksanaannya.

## Kinerja Pegawai Berdasarkan Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan pada dasarnya dapat dipahami sebagai keberhasilan suatu kegiatan dalam mencapai hasil yang telah direncanakan sebelumnya. Dalam literatur manajemen, suatu kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai sesuai rencana. (Wahyuni et al., 2019)

Dalam kaitannya dengan pencapaian tujuan, pegawai Subdit Gakkum berupaya memenuhi target waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2025. Peraturan tersebut mengatur penerbitan surat konfirmasi pelanggaran maksimal tiga hari setelah pengendara melakukan pelanggaran. Berdasarkan hasil observasi, proses verifikasi data pelanggaran ETLE dilakukan secara bertahap agar data yang diproses benar dan akurat sebelum surat konfirmasi diterbitkan. Namun, jumlah pelanggaran yang terus meningkat membuat beban

Pegawai berusaha memenuhi batas waktu pelayanan dengan menyelesaikan proses verifikasi data pelanggaran secara bertahap dan terjadwal. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi ketepatan waktu, terutama ketika jumlah data pelanggaran yang harus diproses meningkat dalam waktu yang bersamaan. Kondisi ini membuat pegawai harus mengatur prioritas pekerjaan agar target pelayanan tetap bisa tercapai.

Pencapaian tujuan tersebut juga didukung oleh pernyataan Bripda Rafif Maulana Prasetyo sebagai pegawai pelayanan dan pengecekan tilang elektronik yang menyampaikan, *"Pada kondisi normal, target pelayanan masih dapat tercapai dengan baik. Akan tetapi, saat jumlah data pelanggaran meningkat, beban kerja pegawai menjadi lebih berat. Meski demikian, pegawai tetap berupaya menyelesaikan tugas sesuai target dengan mengatur prioritas pekerjaan serta meningkatkan ketelitian agar pelayanan tetap berjalan sebagaimana mestinya."*

Menurut Steers, pencapaian tujuan tidak hanya dilihat dari hasil akhirnya, tetapi juga dari proses dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, cara pegawai menyesuaikan ritme kerja dan mengatur waktu menunjukkan bahwa Subdit Gakkum tetap berupaya mencapai tujuan organisasi, meskipun dihadapkan pada keterbatasan sumber daya dan meningkatnya beban kerja.

Selain ketepatan waktu, pencapaian tujuan juga dapat dilihat dari ketelitian pegawai dalam memeriksa data administrasi pelanggaran. Berdasarkan hasil wawancara, pegawai melakukan pengecekan ulang terhadap data kendaraan, identitas pelanggar, serta bukti rekaman pelanggaran untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan administrasi. Ketelitian ini menjadi penting karena kesalahan dalam proses verifikasi dapat berdampak langsung pada masyarakat, misalnya terjadinya pemblokiran STNK secara otomatis.

## Efektivitas Kinerja Pegawai Berdasarkan Integrasi

Integrasi berasal dari kata *to integrate* yang berarti menyatukan berbagai unsur hingga menjadi satu kesatuan. Dalam konteks pelayanan publik, integrasi juga dapat dipahami sebagai keterlibatan aktif antara individu atau kelompok melalui interaksi yang terjadi dalam masyarakat. (Zakkyfanani & Khoiroh, 2025)

Pada integrasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Subdit Gakkum berperan sebagai penghubung antara program tersebut dengan masyarakat. Meskipun program sudah berbasis digital, masih banyak masyarakat yang belum memahami prosedur pengecekan dan konfirmasi tilang karena keterbatasan pengetahuan dan edukasi. Oleh karena itu, pegawai tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga berperan memberikan penjelasan dan pendampingan kepada masyarakat.

Integrasi tersebut juga didukung oleh pernyataan Brigpol Kartika Kurnia Sari sebagai pegawai pelayanan ETLE yang menyampaikan, "Kendala dari masyarakat masih sering ditemukan, terutama terkait kurangnya pemahaman terhadap penggunaan program dan proses konfirmasi secara daring. Untuk menangani hal tersebut, kami biasanya memberikan penjelasan secara bertahap dan menyesuaikan cara penyampaian dengan kondisi masyarakat, agar informasi yang diberikan dapat dipahami dengan baik dan tidak menimbulkan kesalahpahaman." Hasil wawancara mengungkapkan bahwa interaksi antara pegawai dan masyarakat sering kali terjadi ketika masyarakat mengalami kesulitan dalam melakukan konfirmasi pelanggaran, baik secara daring maupun luring. Dalam kondisi tersebut, kemampuan pegawai dalam berkomunikasi menjadi hal penting agar pelayanan tetap berjalan lancar dan tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Integrasi juga terlihat dari koordinasi antar pegawai dalam proses pelayanan ETLE. Berdasarkan hasil observasi, pembagian tugas dan kerja sama dilakukan untuk mempercepat proses verifikasi dan menghindari penumpukan pekerjaan. Koordinasi ini diperlukan agar pelayanan tetap dapat berjalan dengan baik meskipun jumlah pekerjaan terus meningkat. Dengan demikian, integrasi tidak hanya terlihat dari hubungan antara pegawai dan masyarakat, tetapi juga dari kerja sama antarpegawai di dalam organisasi untuk mendukung kelancaran pelayanan.

## **Efektivitas Kinerja Pegawai Berdasarkan Adaptasi**

Adaptasi secara umum dapat dipahami sebagai proses penyesuaian diri terhadap lingkungan atau kondisi yang baru agar individu mampu bertahan dan menjalankan aktivitasnya dengan baik. (Agapa & Martiana, 2023)

Pada indikator adaptasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai menghadapi peningkatan beban kerja seiring dengan bertambahnya jumlah pelanggaran yang terekam oleh kamera ETLE. Pegawai berupaya menyesuaikan diri dengan kondisi tersebut melalui pengaturan waktu kerja dan prioritas penyelesaian tugas. Adaptasi tersebut menunjukkan bahwa pegawai mampu merespons perubahan lingkungan kerja, terutama menghadapi tuntutan kinerja yang semakin tinggi dalam sistem penegakan hukum berbasis elektronik.

Penerapan adaptasi tersebut juga didukung oleh pernyataan Brigpol Dahliana Feby Adita Panjaitan sebagai pegawai pelayanan ETLE yang menyampaikan, "Dalam menghadapi perkembangan teknologi pada program tersebut, kami secara bertahap menyesuaikan diri dengan mempelajari sistem dan fitur yang digunakan dalam proses verifikasi data pelanggaran. Awalnya memang ada beberapa kendala mengenai pengoperasian sistem, namun melalui pembiasaan dan koordinasi antar

kita atau pegawai, kemampuan dalam menggunakan program tersebut semakin meningkat. Dari sini kami dapat membantu mempercepat proses kerja dan mengurangi kesalahan administrasi.”

Selain beban kerja yang cukup tinggi, pegawai juga harus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi digital yang digunakan dalam program tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, pegawai secara bertahap terus belajar dan meningkatkan kemampuan dalam mengoperasikan program serta perangkat pendukung ETLE. Namun, perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap teknologi masih menjadi kendala, sehingga pegawai harus menyesuaikan cara pelayanan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Kemampuan pegawai dalam beradaptasi dengan teknologi menjadi hal penting agar pelayanan program tersebut tetap berjalan efektif. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan program tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan dan kemampuan pegawai dalam mengelola sistem tersebut.

Berdasarkan tiga indikator menurut Richard M. Steers (1985), yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, ketiganya saling berhubungan dalam menilai kinerja pegawai Subdit Gakkum Polda Jawa Timur. Penyelesaian surat konfirmasi tidak akan berjalan dengan baik jika tidak ada kerja sama yang terjalin di lingkungan kerja maupun dengan masyarakat. Ketika pegawai mampu menyampaikan informasi secara jelas dan saling berbagi tugas, proses pengecekan data dapat berjalan lebih lancar meskipun jumlah pelanggaran semakin meningkat. Pegawai juga perlu menyesuaikan diri dengan perkembangan program tersebut serta kondisi kerja yang semakin padat. Penyesuaian terhadap penggunaan teknologi dan situasi di lapangan membantu pelayanan tetap berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### Contoh Pegawai Subdit Gakkum dalam melayani Masyarakat



Beberapa hal yang mendukung kinerja pegawai dalam pelaksanaan program tersebut antara lain pengalaman kerja, kemampuan dalam menggunakan sistem, serta komunikasi yang sudah berjalan cukup baik di lingkungan Subdit Gakkum. Namun, masih terdapat hambatan, seperti meningkatnya jumlah data pelanggaran, keterbatasan waktu pelayanan, serta perbedaan pemahaman masyarakat mengenai program tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program tersebut tidak hanya bergantung pada penggunaan sistem digital, tetapi juga pada

peran pegawai dalam menjalankan tugas sehari-hari. Apabila pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi dapat berjalan secara seimbang, maka pelayanan program tersebut dapat terlaksana dengan lebih teratur, data yang dihasilkan lebih tepat, dan pelayanan kepada masyarakat dapat dirasakan dengan lebih baik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai Subdit Gakkum Polda Jawa Timur dalam pelayanan konfirmasi dan pengecekan tilang melalui program tersebut telah berjalan cukup efektif. Hal ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam mencapai tujuan pelayanan sesuai ketentuan waktu yang ditetapkan, menjaga ketelitian dalam proses verifikasi administrasi pelanggaran, serta memberikan pelayanan dan penjelasan kepada masyarakat yang masih mengalami kendala dalam memahami program tersebut. Selain itu, pegawai juga menunjukkan kemampuan integrasi melalui kerja sama antarpegawai dan komunikasi dengan masyarakat, serta kemampuan adaptasi terhadap peningkatan beban kerja dan perkembangan teknologi penegakan hukum berbasis elektronik. Meskipun masih terdapat kendala seperti meningkatnya jumlah data pelanggaran dan perbedaan tingkat pemahaman masyarakat, secara umum kinerja pegawai telah mendukung keberhasilan pelaksanaan program ETLE di Polda Jawa Timur.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar Polda Jawa Timur, khususnya Subdit Gakkum, terus meningkatkan kapasitas dan kompetensi pegawai melalui pelatihan berkelanjutan terkait pengoperasian program tersebut dan pelayanan publik berbasis digital. Selain itu, diperlukan penguatan sarana dan prasarana pendukung serta penyesuaian jumlah sumber daya manusia guna mengantisipasi peningkatan volume pelanggaran yang terekam. Upaya sosialisasi kepada masyarakat juga perlu ditingkatkan agar pemahaman terhadap prosedur konfirmasi dan pengecekan tilang elektronik semakin baik, sehingga beban pelayanan pegawai dapat berkurang dan proses pelayanan menjadi lebih efektif. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengkaji keberhasilan program dari perspektif kepuasan masyarakat atau membandingkan implementasi program ETLE di wilayah kepolisian lain sebagai bahan evaluasi dan pengembangan kebijakan penegakan hukum lalu lintas berbasis elektronik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agapa, D. B., & Martiana, A. (2023). Mahasiswa Dogiyai di Yogyakarta: kajian tentang adaptasi dan relasi sosialnya. *Dimensia: Jurnal Kajian Sosiologi*, 12(1), 82-97. <https://doi.org/10.21831/dimensia.v12i1.60998>
- Antari, P. E. D., & Valensia Angel Yoshe Situmorang. (2024). Efektivitas Penerapan Electronic Traffic Law Enforcement (E-TLE) dalam Penegakan Aturan Lalu Lintas di Kota Denpasar. *Jurnal Hukum To-Ra : Hukum Untuk Mengatur Dan Melindungi Masyarakat*, 10(2), 310-326. <https://doi.org/10.55809/tora.v10i2.357>
- Daniarsyah, D. (2020). *EFEKTIVITAS PELAKSANAAN KEBIJAKAN PROGRAM KARTU KUSUKA PADA KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN*.
- Louis Bisma Wicaksana Praharsa, Muh Azis Muslim, Kusuma, R., & Arisandi, A. (2024).

- Policy Implementation of The Electronic Traffic Law Enforcement in The Greater Jakarta Metro Area Police Jurisdiction. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 18(2), 191-205. <https://doi.org/10.35879/jik.v18i2.465>
- Peraturan Polri Nomor 2 Tahun 2025*. (2025).
- Rita Fiantika, F., Wasil, M., & Jumiyati, S. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. [www.globaleksekutifteknologi.co.id](http://www.globaleksekutifteknologi.co.id)
- Rizky Ekandana, M. (2022). *IMPLEMENTASI PROGRAM ELECTRONIC TRAFFIC LAW ENFORCEMENT (E-TLE) DI KOTA SURABAYA*. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/202103231238>
- Safarudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). *Penelitian Kualitatif*. 3.
- Sunjoto Ewandono, Y., & Dunan, H. (2024). *Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Pelayanan Aplikasi ETLE Terhadap Kepatuhan Masyarakat dalam Berlalu Lintas*. 13.
- Suryani, I., Bakiyah, H., & Isnaeni, M. (2020). Strategi Public Relations PT Honda Megatama Kapuk Dalam Customer Relations. *Journal Komunikasi*, 11(2). <https://doi.org/10.31294/jkom>
- Taufiq, R., Aneta, A., & Sulila, I. (2024). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(9). <https://doi.org/10.5281/zenodo.11032896>
- Wahyuni, sri, ai, Hayati, R., & Rijali, S. (2019). *EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASITERPADU KECAMATAN (PATEN)DI KECAMATAN JARO KABUPATEN TABALONG*. 2.
- Zakkyfanani, A., & Khoiroh, atul. (2025). *Jurnal Dinamika Pendidikan Nusantara* (Vol. 6, Issue 2). <https://ejournals.com/ojs/index.php/jdpn>