



## **Inovasi Digitalisasi Pelayanan melalui Aplikasi E-Tilang di Kejaksaan Negeri Padang**

### ***Digitalization Innovation of Public Services through the E-Ticketing Application at the Padang District Attorney's Office***

**Fadilah Zikri<sup>1</sup>, Riffa Dwi Berliana<sup>2</sup>, Syafrina Azzahra<sup>3</sup>, Muhammad Randu<sup>4</sup>, Yulia Hanoselina<sup>5</sup>**

Universitas Negeri Padang

Email: *fadilahzikrizikri@gmail.com<sup>1</sup>\**, *rivvadwii123@gmail.com<sup>2</sup>*, *azzahrasyafrina3@gmail.com<sup>3</sup>*  
*mohrandu12@gmail.com<sup>4</sup>*, *yuliahanolina@fis.unp.ac.id<sup>5</sup>*

---

#### **Article Info**

##### **Article history :**

Received : 09-12-2025

Revised : 10-12-2025

Accepted : 12-12-2025

Published : 14-12-2025

---

#### **Abstract**

*Accelerating digital transformation is a crucial step to improve the quality of public services in Indonesia, particularly as the conventional bureaucratic system is considered slow, inefficient, and vulnerable to extortion. One classic problem still faced is the manual ticketing process, which requires the public to go through lengthy procedures, queues in court, and minimal transparency, thus eroding public trust in the government. Through the national Electronic-Based Government System (SPBE) agenda, the government is encouraging digital innovation, including the Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) policy and the implementation of E-Tilang as a strategic step to modernize traffic law enforcement. The purpose of this study is to analyze the implementation of the E-Tilang application at the Padang District Attorney's Office and assess its impact on transparency, accountability, service process efficiency, and public trust. This study uses descriptive qualitative methods through interviews, observations, and documentation studies. The results show that an integrated system between the Police, Courts, Prosecutors, and Banks can create a more transparent, accountable, and efficient digital process, while simultaneously reducing extortion and increasing the realization of non-tax state revenues (PNBP). However, challenges remain in terms of public acceptance, such as resistance to the digital system, objections to the size of fines, and doubts about the accuracy of ticket cameras. Overall, e-ticketing not only digitizes the law enforcement process but also reforms public service governance toward a more modern, professional, and trustworthy bureaucracy.*

---

**Keywords:** *Innovation, Digitalization of Services, E-Ticketing*

---

#### **Abstrak**

Percepatan transformasi digital menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, terutama karena sistem birokrasi konvensional dinilai lamban, tidak efisien, dan rentan terhadap praktik pungli. Salah satu permasalahan klasik yang masih dihadapi adalah proses tilang manual yang mengharuskan masyarakat melalui prosedur panjang, antrean di pengadilan, serta minim transparansi, sehingga memperburuk kepercayaan publik terhadap pemerintah. Melalui agenda nasional Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah mendorong inovasi digital termasuk kebijakan *Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE)* dan penerapan E-Tilang sebagai langkah strategis modernisasi penegakan hukum lalu lintas. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi aplikasi E-Tilang di Kejaksaan Negeri Padang serta menilai dampaknya terhadap transparansi, akuntabilitas, efisiensi proses layanan, dan kepercayaan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem terintegrasi antara Kepolisian, Pengadilan, Kejaksaan, dan Perbankan mampu menciptakan proses digital yang lebih



transparan, akuntabel, dan efisien, sekaligus menekan praktik pungli serta meningkatkan realisasi PNBP. Namun, tantangan tetap muncul dari sisi penerimaan masyarakat, seperti penolakan terhadap sistem digital, keberatan atas besaran denda, dan keraguan terhadap akurasi kamera tilang. Secara keseluruhan, E-Tilang tidak hanya mendigitalisasi proses penegakan hukum, tetapi juga mereformasi tata kelola pelayanan publik menuju birokrasi yang lebih modern, profesional, dan terpercaya.

### **Kata Kunci: Inovasi, Digitalisasi Pelayanan, E-Tilang**

## **PENDAHULUAN**

Di era digital saat ini, kemajuan teknologi sangat cepat terutama teknologi informasi dan komunikasi. Kecepatan, transparansi, efisiensi, dan reformasi birokrasi menjadi hal yang sangat penting bagi pemerintah Indonesia. Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang modern mendorong pemerintah untuk meninggalkan cara kerja lama yang lambat. Digitalisasi telah menjadi keharusan untuk membangun birokrasi yang berkinerja tinggi dan pelayanan publik yang andal. Digitalisasi birokrasi adalah langkah strategis untuk mempercepat pelayanan publik dan merespons kebutuhan masyarakat dengan tepat. Transformasi ini diharapkan dapat memperbaiki citra birokrasi yang selama ini dinilai lamban dan tidak efisien.

Meskipun digitalisasi berkembang pesat, masih banyak layanan publik yang menghadapi permasalahan klasik. Salah satu contohnya adalah proses tilang. Sistem yang digunakan selama ini memiliki banyak kekurangan, misalnya pelanggar harus datang ke pengadilan dengan antrian panjang dan waktu tunggu yang lama. Selain itu, prosedurnya yang rumit dan memakan waktu, tidak efisien, kurangnya transparansi, dan rawan praktik pungli. Hal ini menunjukkan sistem birokrasi yang tidak efisien dan menyulitkan masyarakat. Akibatnya, masyarakat banyak yang tidak puas dan kurang percaya dengan pemerintah. Masalah ini makin diperparah dengan banyaknya jumlah tilang, seperti dilansir dari Padang Ekspres Digital Media di Kota Padang pada tahun 2024, Polresta Padang telah mengeluarkan sebanyak 10.305 surat tilang sepanjang tahun 2024, yang terdiri dari 9.012 tilang pada Operasi Patuh Singgalang dan 1.293 tilang pada Operasi Zebra Singgalang.

Dalam menangani masalah tersebut, urgensi untuk melakukan inovasi menjadi sangat penting. Digitalisasi pelayanan tilang merupakan langkah strategis yang sejalan dengan agenda nasional untuk mendukung transformasi digital pemerintahan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE). Selain itu, inovasi ini juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan, mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap proses, serta yang sangat penting yaitu membangun kembali kepercayaan publik terhadap pemerintah. Langkah ini adalah wujud nyata dari reformasi birokrasi. Penerapan teknologi digital pada layanan publik mampu menciptakan dampak positif, antara lain peningkatan efisiensi proses, penguatan akuntabilitas, dan peningkatan transparansi (Bovaird & Loffler, 2016) dalam (Andry & Muhammad Sawir, 2024).

Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah Indonesia melalui Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) meluncurkan kebijakan *Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE)*. Kebijakan ini menjadi fondasi bagi transformasi digital di bidang penegakan hukum lalu lintas, dengan salah satu terobosan nyatanya adalah penerapan sistem tilang elektronik atau E-Tilang. Sistem E-Tilang mengubah cara penindakan pelanggaran lalu lintas. Berbeda dengan metode konvensional yang mengandalkan interaksi antara polisi dan pelanggar, E-Tilang beroperasi secara



digital melalui aplikasi *online*. Kota Padang merupakan salah satu kota yang telah mengimplementasikan sistem ini. Kehadiran E-Tilang di Kota Padang, yang dimulai sejak tahun 2022, menandai sebuah era baru dalam penegakan hukum lalu lintas yang lebih transparan dan akuntabel. Sistem ini menggunakan *database* terintegrasi yang menghubungkan secara *real-time* antara Kepolisian, Pengadilan Negeri, Kejaksaan Negeri, dan Bank yang ditunjuk, sehingga seluruh proses penegakan hukum dapat berjalan terpadu dalam satu *platform*.

Penerapan sistem terintegrasi ini meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui proses yang lebih transparan dan akuntabel, karena setiap pelanggaran langsung terekam dalam sistem sehingga meminimalisir manipulasi dan pungli. Pelayanan juga menjadi lebih efisien karena seluruh proses, mulai dari penerimaan surat tilang hingga pembayaran denda, dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi E-Tilang tanpa harus antre di pengadilan. Dengan demikian, E-Tilang tidak hanya memindahkan proses manual ke digital, tetapi juga mereformasi tata kelola penegakan hukum untuk mewujudkan pelayanan yang profesional, modern, terpercaya, transparan, dan akuntabel. Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis bagaimana implementasi aplikasi E-Tilang di Kejaksaan Negeri Padang serta dampaknya yang tidak hanya menjadi sebuah inovasi teknis, tetapi juga merupakan sebuah lompatan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern (*digital governance*) yang berorientasi pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

## KAJIAN PUSTAKA

### **Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi pelayanan publik merupakan bentuk pembaruan strategis dalam penyelenggaraan layanan pemerintah yang diwujudkan melalui ide atau gagasan kreatif dan orisinal, serta melalui proses adaptasi maupun modifikasi yang terstruktur, yang secara substansial memberikan nilai tambah dan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung (Prabowo, H., et al., 2022). Inovasi dalam sektor publik pada hakikatnya mencerminkan proses penciptaan serta penerapan gagasan-gagasan baru yang bersifat kreatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pengelolaan organisasi, manajemen, dan tata kelola pemerintahan. Kehadiran inovasi tersebut menjadi sangat penting untuk menghasilkan solusi atas berbagai persoalan publik serta untuk mendorong pencapaian tujuan organisasi sektor publik secara lebih efektif, efisien, dan berkualitas. Inovasi berperan sebagai elemen strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, memperkuat daya saing daerah, serta meningkatkan tingkat kesejahteraan masyarakat. Implementasi layanan publik yang inovatif tidak hanya memperbaiki kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat kapasitas pemberdayaan masyarakat, mendorong akselerasi pertumbuhan ekonomi, dan meningkatkan daya saing secara berkelanjutan (Prabowo, H., et al., 2022).

### **Digitalisasi Pelayanan Publik**

Digitalisasi adalah pemanfaatan teknologi dan data digital untuk mengoptimalkan proses bisnis, meningkatkan pendapatan, serta membangun budaya yang berorientasi digital (Crawford et al., 2020). Dalam pemerintahan digitalisasi bermanfaat untuk meningkatkan efisiensi biaya, waktu, dan memudahkan sistem pelayanan publik (Saksono et al., 2022). Menurut Apandi (2020), Digitalisasi layanan publik merupakan proses integrasi teknologi informasi dan komunikasi ke dalam mekanisme penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat. Penerapan digitalisasi tersebut



dapat mencakup penggunaan beragam *platform* berbasis digital, termasuk situs web, aplikasi seluler, media sosial, serta layanan pesan instan. Secara keseluruhan, digitalisasi menjadi fondasi penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih adaptif, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

### **E-Tilang**

*Electronic Ticketing* atau yang biasa disebut E-Tilang merupakan sebuah *platform* tilang berbasis teknologi yang diperkenalkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) pada akhir tahun 2016. Tujuannya adalah untuk meminimalisir praktik pungli (pungutan liar) (Chusminah, et al., 2018). Dalam jurnal Penegakan Hukum Tindak Pidana Pelanggaran Lalu Lintas melalui Tilang Elektronik di wilayah Kota Madiun, yang ditulis oleh Faadilah, A. F., & Wibowo, A. (2023) dikatakan bahwa E-Tilang merupakan sistem tilang digital yang memanfaatkan aplikasi daring dengan basis data terpusat. Sistem ini mengintegrasikan Kepolisian, (POLRI) Pengadilan Negeri, Kejaksaan Negeri, dan Bank untuk menciptakan pelayanan yang profesional, modern, terpercaya, transparan, dan akuntabel bagi masyarakat.

Berdasarkan Lampiran Keputusan Kapolri Korps Lantas Nomor: KEP/12/2016, E-Tilang diartikan sebagai aplikasi *android* yang bekerja bersama dengan aplikasi web bagian administrasi (Banim) Tilang. Fungsinya untuk mencatat secara *online* melalui bank yang telah ditunjuk (Chusminah, et al., 2018). E-Tilang hadir untuk mempersingkat proses penindakan dengan memindai *barcode* atau kode pengaman pada SIM/STNK. Sistem ini terhubung secara *online* ke *back office*, bank, pengadilan, dan kejaksaan untuk melakukan pembayaran denda. Jadi, E-Tilang adalah *platform* digital POLRI yang bertujuan untuk mempercepat proses hukum dan mencegah terjadinya pungutan liar (pungli). Sistem ini bekerja dengan memindai *barcode* pada SIM/STNK pelanggar dan terintegrasi langsung dengan bank, pengadilan, serta kejaksaan untuk proses pembayaran denda (Salsabila, F., 2018).

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Dalam penerapannya, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali data secara mendalam dan langsung dari sumbernya di lapangan. Dengan demikian, temuan penelitian diharapkan dapat mempresentasikan fenomena tersebut secara utuh dan kontekstual. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang mendalam, alami, dan menyeluruh mengenai fenomena yang diteliti, sehingga data yang diperoleh dapat disajikan secara deskriptif sesuai konteks lapangan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini didapatkan melalui tiga metode, yaitu wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. *Pertama*, wawancara dilakukan dengan staf atau pegawai pada bagian pelayanan tilang di Kejaksaan Negeri Padang. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan informasi secara langsung mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) penerapan E-Tilang, serta dampak inovasi ini terhadap efisiensi kerja. *Kedua*, observasi dilakukan secara langsung di lokasi pelayanan tilang Kejaksaan Negeri Padang. Metode ini bertujuan untuk melihat secara langsung bagaimana proses E-Tilang ini dilakukan, mulai dari bagaimana petugas melayani masyarakat, interaksi antar petugas dan pelanggar, sampai bagaimana penggunaan aplikasi dalam proses input



data. Ketiga, studi dokumentasi dilakukan mengkaji berbagai dokumen pendukung yang sesuai dengan penelitian. Dokumen-dokumen tersebut dapat berupa buku panduan operasional E-Tilang, struktur organisasi bagian pelayanan, arsip data statistik tilang, serta *screenshot* atau manual aplikasi E-Tilang. Melalui metode-metode tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam mengenai inovasi digitalisasi layanan E-Tilang, mulai dari prosedur operasional, dampaknya terhadap efisiensi, sampai tantangan dalam implementasinya di Kejaksaan Negeri Padang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

E-Tilang Kejaksaan adalah sebuah sistem layanan digital yang dikembangkan oleh Kejaksaan Republik Indonesia untuk mempermudah proses penyelesaian pelanggaran lalu lintas tanpa harus melalui proses manual yang mengharuskan datang langsung. Melalui *platform* ini, masyarakat dapat melihat besaran denda, melakukan pembayaran, serta mengambil barang bukti tilang secara lebih cepat, transparan, dan efisien. Layanan E-Tilang Kejaksaan dapat diakses melalui *website* resmi Kejaksaan Negeri, portal E-Tilang Kejaksaan, atau tautan layanan tilang yang terintegrasi dengan situs Kejaksaan RI maupun pengadilan, dan seluruh fitur tersebut dapat diakses menggunakan *smartphone* maupun laptop, sehingga memberikan fleksibilitas penuh bagi masyarakat dalam mengurus penyelesaian tilang secara daring.



Gambar 1.Tampilan Website E-Tilang Kejaksaan (<https://tilang.kejaksaan.go.id/>)

## Implementasi E-Tilang di Kejaksaan Negeri Padang

### 1. Latar Belakang dan Urgensi Penerapan Inovasi E-Tilang di Kejaksaan Negeri Padang

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah mendorong transformasi di berbagai sektor layanan publik, termasuk penegakan hukum. Dalam merespons hal ini, Kejaksaan Negeri Padang tidak hanya mengidentifikasi tantangan pada sistem tilang konvensional, tetapi juga berkolaborasi dengan instansi terkait seperti Kepolisian, Pengadilan Negeri dan Bank untuk mengadopsi inovasi *Electronic Ticketing* (E-Tilang). Langkah ini merupakan respons sistematis terhadap inefisiensi, kerentanan, dan tuntutan transparansi. Adanya layanan E-Tilang di Kejaksaan bukanlah karena Kejaksaan ikut menilang di jalan. Melainkan, karena undang-undang telah memberikan mandat kepada Kejaksaan sebagai satu-satunya lembaga yang berwenang untuk melaksanakan putusan denda dari pengadilan dan menyetorkannya ke kas negara (Pasal 30 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia). Sistem



elektronik ini hanyalah modernisasi untuk mempermudah pelaksanaan tugas tersebut. Berikut beberapa urgensi yang melatarbelakangi Kejaksaan Negeri Padang menerapkan E-Tilang.

Pertama, dari aspek efisiensi dan akurasi administrasi. Sistem tilang konvensional yang mengandalkan dokumen fisik (kertas) terbukti rentan menimbulkan kompleksitas dan inefisiensi. Proses yang berjalan mulai dari input data oleh Polri, pengiriman berkas ke Kejaksaan, pencatatan manual, hingga penerbitan surat pemberitahuan membuka peluang besar terjadinya kesalahan manusia (*human error*) seperti salah ketik nomor kendaraan, kelalaian dalam pencatatan, atau bahkan kehilangan berkas. Rangkaian proses yang panjang dan manual ini tidak hanya memperlambat penyelesaian kasus tetapi juga membebani waktu dan sumber daya petugas. Oleh karena itu, E-Tilang hadir sebagai solusi untuk memudahkan petugas dengan menyederhanakan alur kerja, mengganti pekerjaan manual dengan sistem komputer, sehingga datanya lebih akurat dan prosesnya lebih cepat.

Kedua, dari aspek tata kelola dan akuntabilitas. Sistem tilang manual mudah dimanipulasi, sehingga rawan terjadi pungli dan penyalahgunaan kekuasaan. Kurangnya transparansi dalam proses pembayaran dan keberatan, serta sulitnya pelacakan berkas, membuka peluang oknum tertentu untuk memanfaatkan situasi. E-Tilang dirancang sebagai strategi untuk mencegah pungli melalui sistem yang terintegrasi, terdokumentasi dengan baik, dan dapat diawasi. Seluruh pembayaran denda disalurkan langsung ke kas negara melalui kanal pembayaran resmi, menghilangkan interaksi langsung antara pelanggar dengan oknum yang dapat memanipulasi. Dengan demikian, inovasi ini bukan hanya soal modernisasi, tetapi juga upaya memberantas pungli dan membangun citra institusi penegak hukum yang bersih dan akuntabel.

Ketiga, dari aspek layanan kepada masyarakat. Masyarakat modern menuntut kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam setiap interaksi dengan birokrasi, termasuk dalam menyelesaikan denda tilang. Sistem konvensional yang mengharuskan pelanggar datang langsung ke pengadilan atau kejaksaan pada jam kerja tertentu dirasakan merepotkan, memakan waktu, dan berbiaya tinggi (*time and cost burden*). E-Tilang hadir untuk memudahkan masyarakat dengan memberikan fleksibilitas untuk membayar denda atau mengajukan keberatan kapan saja dan di mana saja melalui *platform* digital. Transparansi mengenai jumlah denda, batas waktu, dan status berkas juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem peradilan.

Keempat, dari aspek optimalisasi penerimaan negara. Dengan proses yang lebih sederhana, cepat, dan transparan, diharapkan tingkat kepatuhan masyarakat untuk membayar denda tilang akan meningkat. Hal ini akan berdampak langsung pada realisasi penerimaan negara bukan pajak (PNBP) dari sektor denda. E-Tilang memastikan bahwa setiap rupiah denda tilang dapat dipertanggungjawabkan dan masuk ke kas negara secara penuh dan tepat waktu.

Dasar hukum E-Tilang terdapat dalam UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ) dan PP No. 80 Tahun 2012. Pasal 272 UU LLAJ menyatakan bahwa alat elektronik boleh dipakai untuk menindak pelanggaran. Hasil rekaman dari alat elektronik ini diakui sebagai alat bukti yang sah di pengadilan (Lestari et al., 2020). Penerapan sistem E-Tilang merupakan sebuah inisiatif kebijakan strategis yang bertujuan untuk melakukan perubahan dari sistem tilang manual yang konvensional menuju sistem digital yang



terintegrasi. Sistem lama yang mengandalkan blanko atau surat tilang fisik dinilai rentan terhadap *human error*, manipulasi data, dan inefisiensi dalam pengelolaan arsip. Melalui E-Tilang, proses penindakan dilaksanakan secara digital di mana personel kepolisian langsung mencatat pelanggaran ke dalam aplikasi khusus yang terhubung dengan *database* terpusat. Metode ini menghilangkan ketergantungan pada dokumen kertas dan meminimalisir celah pemalsuan atau kehilangan berkas (Abdullah, F. A., & Windiyastuti, F., 2022)

Penerapan sistem tilang elektronik telah diadopsi oleh sejumlah negara maju, termasuk Amerika Serikat, Inggris, dan Australia. Di Amerika Serikat, teknologi ini mengandalkan radar dan laser untuk mendeteksi kecepatan kendaraan. Apabila sebuah kendaraan tertangkap melampaui batas kecepatan, sistem akan secara otomatis merekam gambar kendaraan tersebut beserta plat nomornya. Sementara itu, Inggris dan Australia lebih memfokuskan pada pemanfaatan kamera elektronik yang dioperasikan melalui kolaborasi antara kepolisian, pemerintah daerah, dan lembaga peradilan. Di Indonesia, sistem tilang elektronik mulai diimplementasikan pada tahun 2017, dan salah satu kota yang menerapkan sistem E-Tilang ini adalah Kota Padang.

Dalam pelaksanaannya, E-Tilang di Kota Padang tidak dikelola oleh satu instansi saja, melainkan merupakan hasil kolaborasi sinergis antara Kepolisian Resor Kota Padang (Polresta Padang) dan Kejaksaan Negeri Padang. Polri, dalam hal ini Polresta Padang, berperan sebagai pihak yang aktif di lapangan. Mereka memasang dan mengoperasikan kamera pengawas (CCTV) di titik-titik rawan pelanggaran. Setiap pelanggaran, seperti melanggar lampu merah, melawan arus, atau tidak menggunakan helm, yang berhasil terekam oleh kamera ini akan masuk dan tersimpan dalam *database* Polresta Padang. Data inilah yang menjadi bukti awal yang objektif dan tidak terbantahkan.

Inti dari inovasi ini terletak pada terciptanya koneksi data secara *real-time* antara Kepolisian sebagai penindak, Kejaksaan dan Pengadilan Negeri sebagai penjamin proses hukum, serta institusi perbankan sebagai penyalur denda. Kolaborasi digital ini mendorong terwujudnya penyelenggaraan layanan tilang yang lebih profesional karena mengurangi intervensi manusia, modern dalam penyajian layanannya, transparan karena setiap tahapan dapat dilacak, dan akuntabel dengan alur denda yang langsung masuk ke kas negara. Keberadaan sistem ini menjadi terobosan strategis yang secara signifikan memperluas jangkauan dan efisiensi penindakan, sekaligus menutup celah untuk praktik pungutan liar. Akan tetapi, efektivitas sistem ini masih menghadapi tantangan struktural, terutama akibat kesenjangan literasi digital (*digital divide*) yang masih terjadi di berbagai lapisan masyarakat Indonesia. Hal ini dapat mengakibatkan ketimpangan, di mana masyarakat yang kurang melek teknologi dapat tertinggal atau kesulitan mengakses layanan ini, sehingga justru menghambat tujuan awal untuk menciptakan penegakan hukum yang menyeluruh dan berkeadilan (Faadihilah, A. F., & Wibowo, A., 2023)

## 2. Alur Kerja dan Mekanisme E-Tilang di Kejaksaan Negeri Padang

Aplikasi E-Tilang merupakan inovasi Korps Lalu Lintas Polri dalam mentransformasi layanan pembayaran denda pelanggaran lalu lintas ke dalam *platform* digital. Pengembangan sistem ini dilaksanakan melalui integrasi dan koordinasi antar institusi, yakni Korlantas Polri, Mahkamah Agung RI, Kejaksaan Agung RI, dan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.



Sistem *Electronic Ticketing* (E-Tilang) secara resmi diperkenalkan di Kota Padang pada tahun 2022, dan mulai efektif dioperasikan serta dapat diakses secara luas oleh masyarakat dalam dua tahun terakhir, yaitu periode 2024 hingga 2025. Inovasi penegakan hukum ini didukung oleh infrastruktur teknologi berupa kamera *CCTV* milik Polresta Padang yang telah dipasang di berbagai titik strategis dan ruas jalan utama di Kota Padang.

Berikut alur kerja terintegrasi sistem E-Tilang di Kota Padang berupa penerimaan data tilang dari kepolisian, input data, notifikasi ke pelanggar, hingga proses pembayaran denda yang didapatkan dari hasil wawancara bersama narasumber di Kejaksaaan Negeri Padang:

a. Tahap Deteksi dan Rekam

Sistem diawali ketika sebuah pelanggaran lalu lintas terjadi, misalnya di simpang lampu merah. Pelanggaran seperti pengendara tidak mengenakan helm atau pengemudi tidak memakai sabuk pengaman, akan terekam secara otomatis oleh kamera *CCTV* Polresta Padang.

b. Tahap Identifikasi Pelanggar

Hasil rekaman kemudian diproses oleh sistem. Teknologi *Automatic Number Plate Recognition (ANPR)* atau pengenal plat nomor otomatis akan "membaca" plat kendaraan pelanggar. Nomor ini kemudian dicocokkan dengan *database* kendaraan bermotor terpusat untuk mengidentifikasi pemilik kendaraan dan mendapatkan alamat lengkapnya.

c. Tahap Penerbitan dan Pengiriman Notifikasi

Setelah identitas pelanggar terkonfirmasi, sistem secara otomatis menghasilkan surat tilang digital yang dilengkapi dengan bukti foto/video. Notifikasi ini dikirimkan kepada pelanggar melalui surat elektronik (email) atau pesan singkat (SMS) ke alamat/nomor yang terdaftar.

d. Tahap Konfirmasi oleh Pelanggar

Pelanggar diwajibkan untuk melakukan konfirmasi atas pelanggaran yang tercatat. Konfirmasi dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara langsung datang ke Unit Laka Lantas Polresta Padang, atau secara *online* melalui *website* resmi E-Tilang yang disediakan.

e. Tahap Penerbitan Surat Tilang Resmi

Setelah pelanggar mengonfirmasi, sistem akan menerbitkan Surat Tilang elektronik resmi yang disertai dengan Nomor Registrasi atau Kode Pembayaran yang unik. Nomor ini menjadi kunci untuk proses selanjutnya.

f. Tahap Penyelesaian dan Sanksi Administratif

g. Pembayaran Denda

Pelanggar dapat langsung melunasi denda tilang dengan mudah melalui aplikasi E-Tilang Kejaksaaan, menggunakan kode yang diterima.



#### h. Konsekuensi Keterlambatan

Apabila pelanggar tidak kunjung mengonfirmasi atau membayar denda setelah melewati batas waktu (jatuh tempo), sistem akan memberikan sanksi administratif. Salah satu implementasinya adalah pemblokiran STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) atau blokir data kendaraan (*regident*). Dengan demikian, pelanggar harus menyelesaikan denda tilang terlebih dahulu sebelum dapat memperpanjang masa berlaku pajak kendaraannya.

Adapun Integrasi teknis antara aplikasi E-Tilang dengan sistem *database* Kejaksaan (biasanya disebut Sistem Perkara Elektronik/Simpel) dan *gateway* pembayaran (seperti bank atau gerai retail) yang merupakan inti dari proses tilang digital:

- a. Inisiasi Data dari Kepolisian: Proses dimulai ketika Kepolisian (Ditlantas Polda/Polresta) menginput data pelanggaran ke dalam sistem *database* pusat mereka. Data ini berisi seluruh informasi terkait pelanggaran, seperti identitas pelanggar, jenis pelanggaran, lokasi, waktu, dan bukti elektronik (foto/video).
- b. Distribusi Data ke Pengadilan: *Database* pelanggaran dari Kepolisian kemudian diteruskan secara elektronik dan terintegrasi ke sistem Pengadilan Negeri setempat. Pada tahap ini, Pengadilan akan memberikan nomor perkara dan melakukan validasi dari sisi hukum atas pelanggaran yang tercatat.
- c. Penerusan ke Aplikasi Kejaksaan: Setelah divalidasi oleh Pengadilan, data perkara tilang tersebut diteruskan secara otomatis ke dalam aplikasi Kejaksaan (Simpel). Kejaksaan berperan sebagai penengah yang memastikan seluruh administrasi perkara sudah lengkap dan benar sebelum pembayaran denda dapat dilakukan. Pada tahap inilah status pelanggar secara resmi tercatat dalam sistem Kejaksaan.
- d. Integrasi dengan *Gateway* Pembayaran: Aplikasi E-Tilang Kejaksaan telah terhubung dengan *gateway* pembayaran milik bank partner (misalnya BRI). Setelah data pelanggar dikonfirmasi, sistem akan menghasilkan kode pembayaran unik (*Unique ID*) yang dikirimkan kepada pelanggar.
- e. Sinkronisasi Data Pasca-Pembayaran: Mekanisme kunci dari integrasi ini terjadi setelah pembayaran. Saat pelanggar membayar denda melalui teller bank, ATM, *mobile banking*, atau gerai retail, *gateway* pembayaran akan mengirimkan konfirmasi *real-time* ke aplikasi E-Tilang Kejaksaan. Konfirmasi pembayaran ini kemudian memicu pembaruan status otomatis. Status "belum bayar" pada sistem Pengadilan dan pada sistem Ditlantas (Dirlantas) akan berubah menjadi "lunas" atau "selesai" secara bersamaan. Dengan demikian, begitu pembayaran sukses, data pelanggaran tersebut dianggap telah selesai diproses dan "hilang" dari daftar tunggu atau blokir di semua sistem yang terintegrasi (Kejaksaan, Pengadilan, dan Kepolisian). Ini mencegah terjadinya penagihan ganda atau sanksi administrasi yang keliru.

Aplikasi E-Tilang Kejaksaan hadir untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus proses pembayaran denda tilang kapan saja dan di mana saja. Bagi masyarakat yang perlu menyelesaikan kewajiban denda tilang, panduan operasional aplikasi ini diuraikan sebagai berikut:



- a. Setelah data pelanggaran tervalidasi, sistem Kepolisian akan memastikan bahwa seluruh informasi terkait pelanggaran lalu lintas sudah benar dan sesuai. Setelah proses validasi selesai, pelanggar akan menerima Surat Tilang elektronik (E-Tilang) yang dikirimkan langsung ke alamat yang terdaftar. Surat ini memiliki kekuatan hukum yang sah dan dilengkapi dengan kode pembayaran unik yang berfungsi untuk mempermudah proses identifikasi dan pelunasan denda.
- b. Untuk melanjutkan proses penyelesaian pelanggaran, pelanggar perlu membuka Aplikasi E-Tilang Kejaksaan yang tersedia di *smartphone*. Jika tidak menggunakan aplikasi, pelanggar juga dapat mengakses layanan tersebut melalui *website* resmi di (<https://tilang.kejaksaan.go.id/>)
- c. Setelah aplikasi atau *website* terbuka, pelanggar diminta memasukkan nomor blangko tilang. Nomor ini dapat ditemukan pada Surat Tilang elektronik yang sebelumnya diterima melalui alamat terdaftar.
- d. Setelah nomor blangko tilang dimasukkan, sistem akan secara otomatis menampilkan informasi lengkap pelanggar, seperti nama, nomor kendaraan, dan alamat. Jika data yang ditampilkan sudah sesuai, pelanggar dapat melanjutkan proses dengan menekan tombol “Pilih”.
- e. Pada tahap berikutnya, aplikasi atau *website* akan menampilkan putusan resmi terkait pelanggaran, termasuk jenis pelanggaran yang dilakukan serta besaran denda yang harus dibayarkan sesuai ketentuan hukum
- f. Setelah itu, sistem akan menampilkan kode pembayaran dan detail pembayaran yang diperlukan. Informasi ini berfungsi sebagai acuan utama untuk melakukan proses pelunasan denda melalui kanal pembayaran yang telah ditentukan.
- g. Pada langkah terakhir, pelanggar akan diberikan panduan pembayaran yang berisi instruksi lengkap mengenai tata cara pelunasan denda.

Setelah mengikuti panduan tersebut dan menyelesaikan pembayaran sesuai prosedur, proses penyelesaian tilang dinyatakan selesai. Dengan mengikuti langkah-langkah sistematis ini, proses pembayaran denda tilang dapat diselesaikan dengan cepat, mudah, dan transparan.

### **Dampak Implementasi E-Tilang di Kejaksaan Negeri Padang**

Penerapan aplikasi E-Tilang membawa dampak yang signifikan dan nyata dalam memutus mata rantai praktik pungutan liar (pungli) dan penyalahgunaan wewenang. Hal ini dimungkinkan karena sistem yang terdigitalisasi menghilangkan interaksi langsung antara masyarakat dengan petugas di lapangan. Dengan demikian, peluang untuk pemerasan atau pungli dapat ditutup. Seluruh proses, mulai dari rekam pelanggaran, penetapan denda, hingga pembayaran, tercatat rapi dalam sistem yang terintegrasi, menciptakan transparansi yang menjadi tameng paling efektif melawan perilaku koruptif.

Di Kota Padang, respons masyarakat terhadap sistem baru ini terbilang beragam, mencerminkan fase adaptasi terhadap perubahan. Sebagian besar masyarakat menerima dan mematuhi sistem ini karena merasakan kemudahan, kecepatan, dan kejelasan prosedur. Mereka yang patuh umumnya melihat E-Tilang sebagai solusi yang lebih adil. Di sisi lain, terdapat



kelompok masyarakat yang menyatakan keberatan. Keluhan yang paling sering muncul adalah terkait besaran denda yang dirasakan memberatkan, serta penolakan terhadap fakta bahwa mereka melakukan pelanggaran. Kelompok ini seringkali mempertanyakan akurasi kamera tilang dan meminta bukti yang lebih jelas.

Terlepas dari berbagai dinamika responss masyarakat pada tingkat komunitas atau lapisan masyarakat kelas bawah, dampak positif E-Tilang sangat jelas terlihat pada peningkatan kontribusi terhadap keuangan negara. Sistem pembayaran digital yang terpusat dan langsung mengalirkan denda tilang ke kas negara telah berkontribusi pada realisasi Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang lebih optimal. Dengan tertutupnya celah kebocoran denda akibat pungli, setiap rupiah dari pelanggar dapat dipertanggungjawabkan dan disetor secara penuh, sehingga meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas penerimaan negara dari sektor penegakan hukum lalu lintas.

Adapun tujuan utama pengembangan sistem tilang elektronik adalah: (1). Meningkatkan mutu pelayanan publik. (2). Mendorong pemilik angkutan umum untuk ikut mengawasi para pengemudinya. (3). Mengoptimalkan pemanfaatan personel yang bertugas di luar lapangan. (4). Mengurangi potensi penyalahgunaan kewenangan oleh petugas di lapangan. (5). Meminimalkan permasalahan yang timbul dari metode tilang konvensional (Faadilah, A. F., & Wibowo, A., 2023). Keberadaan sistem E-Tilang membawa sejumlah manfaat, khususnya bagi masyarakat sebagai pengguna jalan. Menurut Wulandari (2020), setidaknya terdapat tiga manfaat yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggar maupun masyarakat luas:

### 1. Transparansi

E-Tilang berfungsi sebagai alat edukasi yang memberdayakan masyarakat. Melalui kemudahan akses informasi, masyarakat dapat mempelajari berbagai jenis pelanggaran lalu lintas beserta sanksi yang berlaku. Pemahaman ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kesadaran hukum individu, juga mendorong orang untuk menularkan kebiasaan tertib lalu lintas ke orang lain, sehingga pada akhirnya berkontribusi pada terciptanya budaya keselamatan berlalu lintas.

### 2. Responssivitas

Integrasi data digital dalam satu sistem tunggal meningkatkan kecepatan dan ketepatan responss pihak berwenang. Koneksi yang baik antara petugas di lapangan, basis data, dan kanal pelayanan memungkinkan penanganan pelanggaran aduan masyarakat menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien.

### 3. Keadilan

Sistem E-Tilang menjunjung tinggi prinsip keadilan dengan menerapkan sanksi yang sama untuk pelanggaran yang sama. Sistem yang terotomasi ini menghilangkan diskriminasi dan praktik tawar-menawar, memastikan bahwa setiap pelanggar tanpa memandang status sosial atau jabatan akan menerima perlakuan denda yang sama sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Hal ini memperkuat prinsip kepastian hukum dan kesetaraan di depan hukum.

Dengan demikian, E-Tilang tidak hanya sekadar mengganti proses tilang dari manual ke digital, tetapi juga mentransformasi layanan menjadi lebih transparan, edukatif, responsif, dan berkeadilan.



## KESIMPULAN

Implementasi E-Tilang di Kejaksaan Negeri Padang merupakan sebuah terobosan strategis yang berhasil mentransformasi layanan pelayanan publik dalam hal penegakan hukum lalu lintas dari sistem manual yang bermasalah menuju tata kelola digital yang lebih baik. Inovasi ini tidak hanya sekadar digitalisasi proses, tetapi merupakan respons konkret terhadap tantangan klasik seperti inefisiensi, kerentanan pungutan liar (pungli), dan tuntutan transparansi dari masyarakat. Dari sisi implementasi, sistem ini berhasil membangun integrasi digital yang sinergis antar institusi penegak hukum dan perbankan. Alur kerja yang terotomatisasi, mulai dari deteksi pelanggaran oleh kamera Polresta Padang, validasi oleh Pengadilan, hingga pengelolaan administrasi dan pembayaran oleh Kejaksaan, telah membangun sebuah proses yang efisien, tertutup, dan akuntabel. Integrasi teknis dengan *gateway* pembayaran memastikan penerimaan negara langsung masuk ke kas negara, serta meminimalisir kebocoran.

Dalam konteks modernisasai pelayanan publik, dampak E-Tilang telah membuktikan efektivitasnya dalam mewujudkan nilai-nilai tata kelola pemerintahan yang modern. Sistem ini secara nyata mengurangi ruang untuk penyalahgunaan wewenang dan praktik pungli, meningkatkan transparansi, serta menegakkan prinsip keadilan melalui penerapan denda yang seragam. Meskipun dihadapkan pada tantangan adaptasi masyarakat dan kesenjangan digital, kontribusi positif sistem ini terhadap optimalisasi Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan peningkatan kepercayaan publik menjadi indikator kuat bahwa transformasi digital di sektor pelayanan publik merupakan sebuah keharusan yang mendatangkan manfaat nyata.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. A., & Windiyastuti, F. (2022). Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) sebagai digitalisasi proses tilang. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 3004-3008.
- Andry, A., & Sawir, M. (2024). Membangun Budaya Pelayanan Publik yang Ramah: Implementasi Teknologi Digital dalam Birokrasi Pemerintahan. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 6(2), 216-228.
- Apandi, A. (2020). Pendekatan Resolusi Konflik Dalam Upaya Pencegahan Konflik Regional Pada Era Digitalisasi. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 2(1), 94.
- Chusminah, C., Haryati, R. A., & Kristiani, D. (2018). Efektifitas Implementasi E-Tilang Kendaraan Bermotor Dalam Rangka Tertib Berlalu Lintas Pada Korps Lalu Lintas Polri. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 2(2), 217-224.
- Crawford, J., Butler-Henderson, K., Rudolph, J., Malkawi, B., Glowatz, M., Burton, R., Magni, P., & Lam, S. (2020). View of COVID-19: 20 countries' higher education intra-period digital pedagogy responses. *Journal of Applied Learning and Teaching*, 3 No.1. <https://doi.org/https://doi.org/10.37074/jalt.2020.3.1.7Copyrigh>
- Faadihilah, A. F., & Wibowo, A. (2023). Penegakan Hukum Tindak Pidana Pelanggaran Lalu Lintas Melalui Tilang Elektronik di Wilayah Kota Madiun. *In Prosiding Seminar Hukum Aktual Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia* (pp. 1-18).
- Jefrimon. (2024). 9.012 Surat Tilang Dikeluarkan selama Operasi Patuh Singgalang. Padek Jawapos. Diakses dari <https://padek.jawapos.com/padang/2364917960/9012-surat-tilang-dikeluarkan-selama-operasi-patuh-singgalang>



- Kumparan.com. (2023). Digitalisasi: Pengertian dan Manfaatnya di Era Modern. <https://kumparan.com/ragam-info/digitalisasi-pengertian-dan-manfaatnya-di-era-modern-20nOtQEaxwB>
- Lestari, I. D., Wardani, D., & Wibawani, S. (2020). Inovasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (E-Tle) Di Kota Surabaya. *Public Administration Journal of Research*, 2(2). <https://doi.org/10.33005/paj.v2i2.54>
- Padek Jawapos. (2024). Polresta Padang keluarkan 1.293 surat tilang, amankan 924 kendaraan selama Operasi Zebra Singgalang 2024. <https://padek.jawapos.com/padang/2365248428/polresta-padang-keluarkan-1293-surat-tilang-amankan-924-kendaraan-selama-operasi-zebra-singgalang-2024>
- Peraturan Perundang-Undangan:Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik IndonesiaUndang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). Inovasi pelayanan pada organisasi publik. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Saksono, H., Hutasoit, W. L., Jabbar, A., Curtinawati, R. F., Iskandar, A., Uang, Y., Mouw, E., Kusnandi, I. H., Mustanir, A., Razak, M. R. R., & Kraugusteeliana. (2022). *Governansi Digital* (A. Hendrayady (ed.)). Media Sains Indonesia.
- Salsabila, F. (2018). Inovasi Program Elektronik Tilang (E-Tilang) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kepolisian Resort (Polres) Kediri. *Publika*, 6(2).
- Simamora, Beltahmamero. (2023). *Governansi Digital*. Medan: UMA Press.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia.
- Wulandari, A. S. (2020). Inovasi penerapan sistem E-Tilang di indonesia. *Al-Mabsut*, 14(1), 1-10. <http://ejournal.iaingawi.ac.id/index.php/almabsut/article/view/393>