

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM E – TILANG PADA
SATLANTAS POLRESTA BANDA ACEH**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

Mastika

NIM. 190802100

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2025 M / 1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Mastika
NIM : 190802100
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Wih Bakong, 06 Maret 2001
Alamat : Desa Wih Pesam, Kec. Silih Nara, Kab.
Aceh Tengah

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.



Banda Aceh, 26 Februari 2025

Mastika
Mastika
NIM : 190802100

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM E - TILANG PADA SATLANTAS
POLRESTA BANDA ACEH**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S-1) Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Diajukan Oleh :

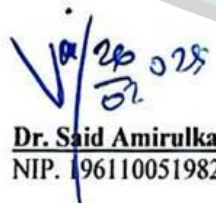
Mastika

NIM : 190802100

**Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan**

Disetujui untuk Diuji/Dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I A R - R A N I R Y Pembimbing II


Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si.
NIP. 196110051982031007


Cut Zamharira, M.AP
NIP. 197911172023212012

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH
ANALISIS PENERAPAN SISTEM E – TILANG PADA SATLANTAS
POLRESTA BANDA ACEH

SKRIPSI

MASTIKA
190802100

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam ilmu Administrasi Negara
Pada Hari/Tanggal : Rabu, 23 April 2025 M
24 Syawal 1446 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua,

Sekretaris,


Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si
NIP. 196110051982031007


Cut Zamharira M. AP
NIP. 197911172023212012

Penguji I,

Penguji II,


Ferry Setiawan, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197802032005041001


Aklima, S. Kil., M. A
NIP. 198810062019032009

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

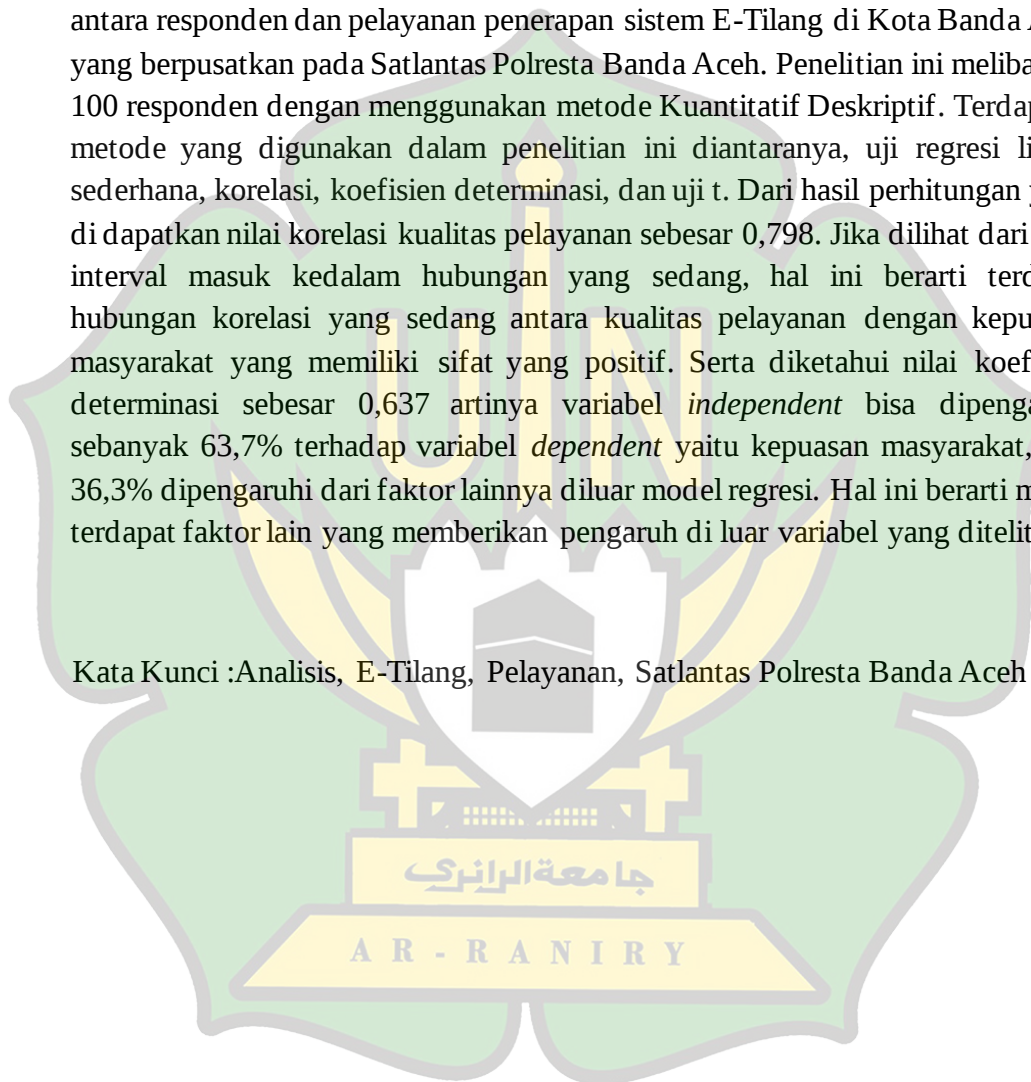



Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang menyangkut tentang seberapa efektif suatu kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan adanya penerapan sistem E-Tilang di kota Banda Aceh yang berpusatkan pada Satlantas Polresta Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif yang bertujuan untuk melihat pengaruh atau hubungan antara responden dan pelayanan penerapan sistem E-Tilang di Kota Banda Aceh yang berpusatkan pada Satlantas Polresta Banda Aceh. Penelitian ini melibatkan 100 responden dengan menggunakan metode Kuantitatif Deskriptif. Terdapat 4 metode yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya, uji regresi linear sederhana, korelasi, koefisien determinasi, dan uji t. Dari hasil perhitungan yang di dapatkan nilai korelasi kualitas pelayanan sebesar 0,798. Jika dilihat dari nilai interval masuk kedalam hubungan yang sedang, hal ini berarti terdapat hubungan korelasi yang sedang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat yang memiliki sifat yang positif. Serta diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,637 artinya variabel *independent* bisa dipengaruhi sebanyak 63,7% terhadap variabel *dependent* yaitu kepuasan masyarakat, dan 36,3% dipengaruhi dari faktor lainnya diluar model regresi. Hal ini berarti masih terdapat faktor lain yang memberikan pengaruh di luar variabel yang diteliti.

Kata Kunci :Analisis, E-Tilang, Pelayanan, Satlantas Polresta Banda Aceh



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan KaruniaNya yang tiada tara kepada kita semua terutama kepada peneliti, dan sholawat beriring salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **ANALISIS PENERAPAN SISTEM E - TILANG PADA SATLANTAS POLRESTA BANDA ACEH** “

Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada strata – 1 di Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar – Raniry Banda Aceh.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan pemahaman, pengetahuan serta wawasan yang peneliti miliki. Sehingga pada skripsi ini masih banyak kekurangan baik itu dalam penyajian materi maupun penggunaan bahasa. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Selanjutnya, dalam proses penulisan skripsi ini, peneliti banyak mendapat bantuan dan dorongan, baik berupa dukungan moril maupun bantuan materil. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terima kasih dan penghargaan tinggi kepada :

1. Ayah dan Ibu tercinta serta keluarga yang tanpa henti memberikan doa dan dukungan materil serta motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, M. Ag. selaku Rektor UIN Ar - Raniry Banda Aceh.
3. Bapak Dr. Muji Mulia. M. Ag. selaku Dekan Serta Dosen PA Peneliti Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan (FISIP) UIN Ar - Raniry Banda Aceh.
4. Ibu Muazzinah, MPA selaku Ketua Program Studi (Prodi) Ilmu Administrasi Negara (FISIP) UIN Ar - Raniry Banda Aceh.

5. Bapak Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si. selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tak pernah bosan dalam memberikan arahan dan motivasi serta membimbing peneliti dengan penuh kesabaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Ibu Cut Zamharira M. AP selaku pembimbing II yang juga telah meluangkan waktu dan tak pernah bosan dalam memberikan arahan dan motivasi serta membimbing peneliti dengan penuh kesabaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Segenap Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara (FISIP) UIN Ar - Raniry Banda Aceh yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.
8. Bapak Kombes Pol Joko Krisdianto, S. I. K, selaku Kapolresta Banda Aceh.
9. Bapak AKP Yasnil Akbar Nasution, S.I.K, selaku Kasatlantas Polresta Banda Aceh.
10. Pimpinan, Staf dan seluruh Jajaran Kepolisian Polresta Banda Aceh yang telah memberi informasi, pengetahuan dan bantuan selama kami melakukan kegiatan.
11. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk pengisian kuisioner yang peneliti berikan.
12. Orang spesial Pratu Auliansyah yang selalu memberikan semangat, ide serta motivasi kepada peneliti.

Sebagai peneliti, saya menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini, baik dari teknis penulisan maupun materi laporan secara keseluruhan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan masukan dari pembaca, sehingga peneliti dapat terus belajar. Selain itu, saran dan masukan tersebut juga bermanfaat untuk Prodi Ilmu Administrasi Negara dalam rangka memperbaiki proses pembuatan skripsi, sehingga dapat terus ditingkatkan di masa yang akan datang.

Akhir kata peneliti berharap semoga Skripsi ini bermanfaat bagi Mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara khususnya, untuk masyarakat Aceh dan Indonesia secara umumnya.

Banda Aceh, 26 Februari 2025

Peneliti,

Mastika

NIM : 190802100

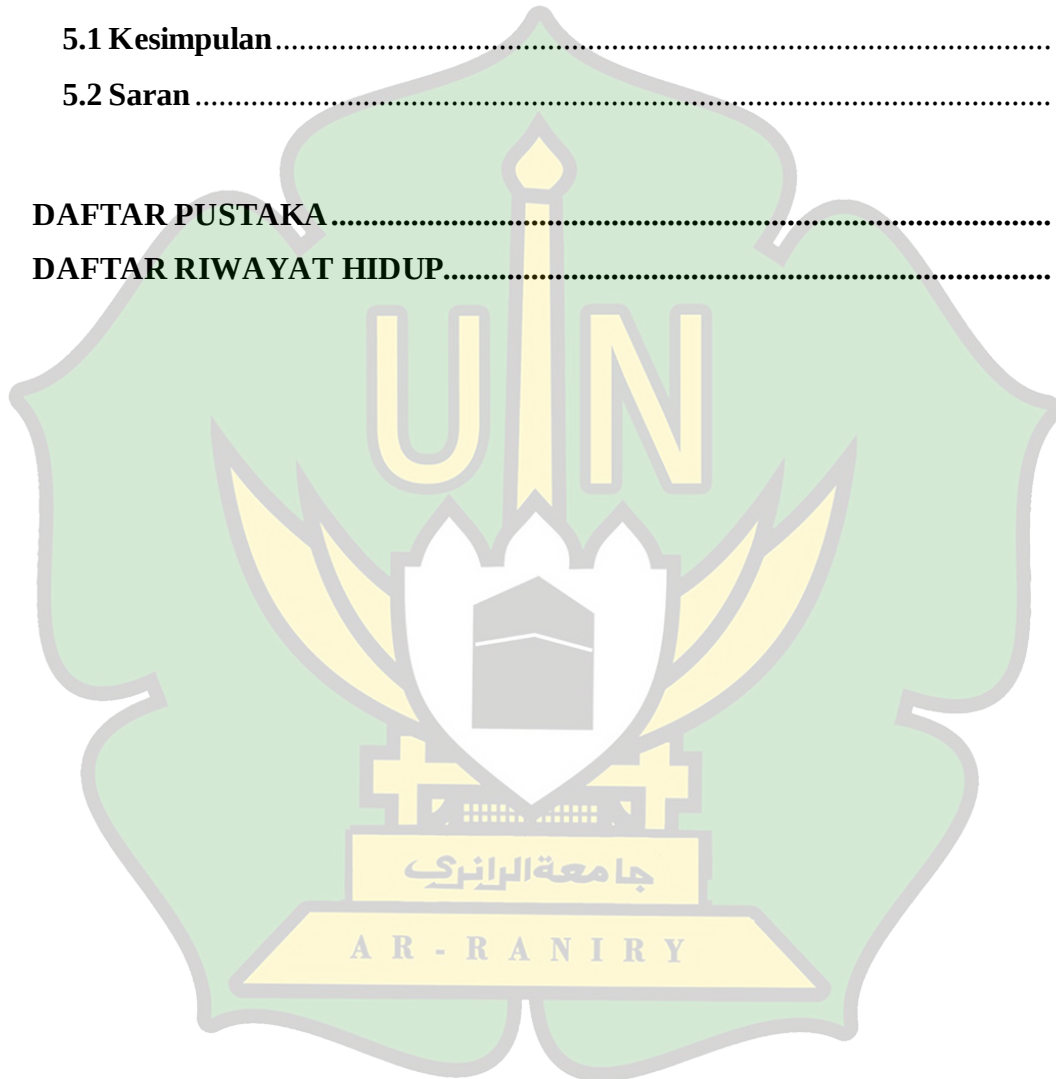


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I.....	 1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Penjelasan Istilah	6
 BAB II.....	 8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Teori Pelayanan	11
2.3 Kualitas Pelayanan	12
2.4 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	13
2.5 Teori Kepuasan.....	14
2.6 Indikator Kepuasan.....	16
2.7 Peraturan Kapolri	18
2.8 Kerangka Berpikir.....	19

BAB III.....	23
METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Definisi Operasional Variabel	25
3.3 Hipotesis Penelitian	27
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.6 Sumber Data.....	30
3.7 Teknik Pengumpulan Data	31
3.8 Teknik Pengelolaan Keabsahan Data	32
3.9 Instrumen Penelitian	32
3.10 Uji Instrumen	37
3.11 Teknik Analisis Data	38
BAB IV.....	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Lembaga/Lokasi Penelitian	42
4.1.1 Sejarah Polresta Banda Aceh	42
4.1.2 Visi dan Misi Satlantas Polresta Banda Aceh.....	43
4.1.3 Struktur Organisasi.....	43
4.2 Karakteristik Responden Penelitian	45
4.2.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	46
4.2.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	47
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	48
4.3.1 Deskripsi Hasil Variabel Kuallitas Pelayanan (X)	49
4.3.2 Deskripsi Hasil Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	55
4.4 Uji Coba Instrumen	56
4.4.1 Uji Validitas	57
4.4.2 Uji Reliabilitas	58
4.4.3 Uji Normalitas.....	59

4.5 Analisis Data.....	60
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
 BAB V.....	 66
PENUTUP.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran	67
 DAFTAR PUSTAKA.....	 69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	98



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator	27
Tabel 3.2 Variabel yang Ditanya.....	35
Tabel 3.3 Kriteria Penilaian Skala Likert	36
Tabel 4.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4.4 Rata-rata Interval Variabel X dan Y	49
Tabel 4.5 Hasil Indikator Reliability	49
Tabel 4.6 Hasil Indikator Responsiveness	51
Tabel 4.7 Hasil Indikator Assurance	52
Tabel 4.8 Hasil Indikator Emphaty	53
Tabel 4.9 Hasil Indikator Tangible	54
Tabel 4.10 Rata-rata Tanggapan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.11 Variabel Kepuasan Masyarakat.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Setelah Normal	60
Tabel 4.16 Hasil Regresi Linear Sederhana	61
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefesien Determinasi	62
Tabel 4.18 Hasil Uji Korelasi.....	62
Tabel 4.19 Hasil Uji t	63

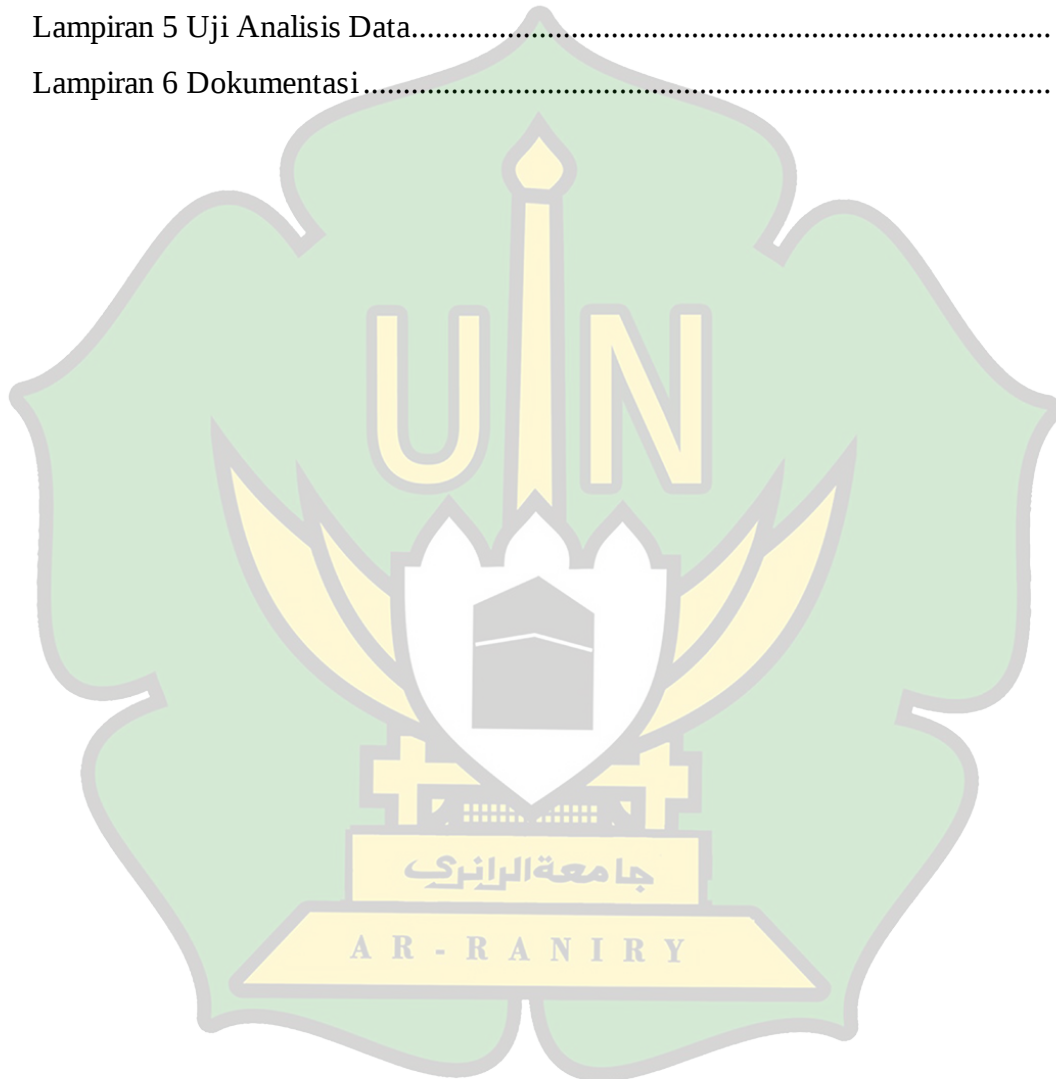
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Variabel X dan Y.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	44
Gambar 4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Gambar 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Umur	47
Gambar 4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan (SK) Bimbingan Skripsi	73
Lampiran 2 Surat Penelitian	74
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 4 Tabulasi Data	81
Lampiran 5 Uji Analisis Data.....	87
Lampiran 6 Dokumentasi	93



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Pasal 1 dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, transportasi merujuk pada aktivitas perpindahan kendaraan serta orang yang berlangsung di area lalu lintas jalan, yang mencakup kendaraan, manusia, maupun barang, serta didukung oleh infrastruktur dan fasilitas pendukung di sepanjang jalur tersebut.¹

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sebagaimana yang telah diamatkan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Perundang-Undangan bagi setiap warga Negara dan Penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pelayanan publik.²

Salah satu penyelenggara pelayanan publik adalah Satlantas yang menangani permasalahan yang ada di jalan raya, dimana unit layanan ini dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Menghadapi era globalisasi, banyak tantangan yang harus dihadapi oleh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Kualitas pelayanan merupakan unsur penting didalam usaha meningkatkan kepuasan masyarakat. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima pelayanan.

¹ Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 1

² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1

Pelayanan yang diberikan oleh Satlantas tidak lepas dari dimensi pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Dimensi kualitas pelayanan inilah yang sering digunakan oleh unit satuan ini dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Namun, pelayanan publik yang akhir-akhir ini menjadi isu sentral telah memaksa semua pihak, baik institusi negara maupun masyarakat untuk melakukan regulasi kembali dalam penyelenggaraannya. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan berprosedur ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara dalam kehidupan bernegara memiliki hak untuk dilayani. Hal ini merupakan kewajiban pemberi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan para masyarakat. Namun, perubahan-perubahan yang terjadi selama ini ternyata belum sepenuhnya mengubah tatanan kehidupan masyarakat di bidang pelayanan publik.³

Harapan masih sangat jauh bahwa warga masyarakat bisa memperoleh akses yang lapang ke arah pelayanan yang baik dan berkualitas. Satlantas Polresta Banda Aceh adalah salah satu unit yang memberikan pelayanan bagi masyarakat yang memiliki permasalahan di jalan raya. Satlantas Polresta Banda Aceh sudah berupaya memberikan kualitas pelayanan dimana salah satunya adalah peluncuran sistem E-Tilang. Sistem ini resmi diluncurkan serentak di seluruh Indonesia pada 6 Desember 2017. Namun, di Provinsi Aceh, penerapan sistem E-Tilang baru dimulai pada November 2021.

E-Tilang adalah penerapan teknologi canggih yang dirancang untuk mendeteksi pelanggaran lalu lintas secara digital, guna meningkatkan keselamatan, keamanan, dan ketertiban di jalan raya. Berbeda dengan tilang manual, E-Tilang menggunakan sistem berbasis aplikasi untuk mencatat pelanggaran, sementara tilang manual mengandalkan penggunaan surat tilang yang diberikan langsung oleh petugas kepolisian.

³ *Jurnal Ilmu Administrasi Negara dan Studi Kebijakan (JIASK)*, Vol.1, 2019, Hal. 13-22

Ketentuan mengenai E-Tilang diatur dalam Surat Kapolri Nomor: ST/2264/X/HUM.3.4.5./2022, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2012 tentang tata cara pemeriksaan kendaraan bermotor di jalan dan penindakan pelanggaran lalu lintas. Pasal 272 pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 memberikan ruang bagi penggunaan alat elektronik dalam mendukung proses penindakan pelanggaran lalu lintas. Lebih jauh, hasil dari perangkat elektronik ini dapat diakui sebagai alat bukti sah dalam persidangan. Alat elektronik yang dimaksud merupakan perangkat yang mampu merekam kejadian dan menyimpan informasi. Sementara itu, Pasal 23 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2012 menjelaskan bahwa tindakan terhadap pelanggaran lalu lintas dapat didasarkan pada temuan yang diperoleh dari pemeriksaan kendaraan bermotor di jalan, laporan, atau rekaman yang dihasilkan oleh alat elektronik.⁴

Proses tilang konvensional dengan surat atau blanko kini digantikan oleh sistem E-tilang. Melalui aplikasi khusus yang digunakan oleh petugas kepolisian, data pelanggaran pengendara langsung dicatat secara digital. Tidak lama setelah pelanggaran terjadi, pengendara akan menerima notifikasi berisi informasi lengkap mengenai pelanggaran tersebut, termasuk instruksi pembayaran denda yang dapat dilakukan dengan kode unik melalui Bank Syariah Indonesia (BSI).⁵

Sistem e-tilang mempermudah pelanggar lalu lintas untuk menyelesaikan pembayaran denda melalui berbagai opsi, seperti e-banking, ATM, atau langsung mendatangi teller bank. Setelah itu, pelanggar diwajibkan membayar denda maksimal sesuai dengan pasal yang telah dilanggar. Ketika pembayaran tilang melalui Bank BSI sudah dilakukan, petugas akan menerima pemberitahuan otomatis di ponsel mereka. Bukti pembayaran dari Bank BSI kemudian dapat digunakan oleh pelanggar untuk

⁴ Surat Kapolri Nomor: ST/2264/X/HUM.3.4.5./2022

⁵ Muhar Junef, *Perilaku Masyarakat Terhadap Operasi Bukti Pelanggaran (Tilang) Dalam Berlalu Lintas*, 2019

mengambil kembali dokumen atau kendaraan yang sebelumnya disita, baik dengan menyerahkan bukti tersebut langsung kepada petugas maupun melalui lokasi yang tercantum dalam notifikasi.

Bagi pelanggar yang memilih menghadiri sidang, seperti yang biasa dilakukan dengan slip merah, prosesnya tetap serupa. Melalui aplikasi E-Tilang, sistem ini telah terhubung langsung dengan pengadilan dan kejaksaan. Hakim akan menentukan putusan, sementara jaksa bertugas menjalankan keputusan tersebut, biasanya dalam rentang waktu satu hingga dua minggu. Fasilitas E-tilang hadir untuk mempermudah masyarakat dalam melunasi denda melalui bank.

Namun masih banyak keluhan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang masih dirasa belum sempurna dan perlu ditingkatkan. Yaitu kendala yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman masyarakat secara mendalam dan luas mengenai sistem E-tilang terutama masyarakat yang belum terlalu akrab dengan dunia teknologi. Keluhan juga terjadi dari pihak kepolisian sendiri selaku pemberi pelayanan, dimana kendala yang dihadapi adalah belum adanya integrasi data kepemilikan kendaraan secara lintas daerah maupun nasional.

Keluhan masyarakat tentang kualitas pelayanannya tampak masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum maksimal diatasi oleh Satlantas Polresta Banda Aceh. Satlantas Polresta Banda Aceh harus memaksimalkan kualitas pelayanan di jalan raya maupun unit kantornya dengan manajemen yang baik dalam setiap bidang.

Oleh karena itu dibutuhkan kinerja yang baik disetiap sub-sub bidang yang ada di Satlantas Polresta Banda Aceh, terutama dalam hal tilang menilang. Melihat fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan menuangkannya dalam bentuk laporan skripsi dengan judul : “Analisis Penerapan Sistem E - Tilang Pada Satlantas Polresta Banda Aceh”.⁶

⁶ Muhar Junef, *Perilaku Masyarakat Terhadap Operasi Bukti Pelanggaran (Tilang) Dalam Berlalu Lintas*, 2019

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang tersebut di atas, maka dapat diambil beberapa permasalahan yang akan di bahas yaitu :

1. Sejauh mana pengaruh sistem E - Tilang terhadap kepuasan masyarakat ?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan setelah penerapan sistem E - Tilang bagi masyarakat dan pihak kepolisian Polresta Banda Aceh ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis sejauh mana pengaruh sistem E – Tilang terhadap kepuasan masyarakat.
2. Untuk menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan setelah penerapan sistem E - Tilang bagi masyarakat dan pihak kepolisian Polresta Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini secara akademik diharapkan berfungsi sebagai sumber pengetahuan baru yang berharga, sekaligus menjadi rujukan dan bahan inspirasi bagi siapa pun yang ingin melakukan studi di bidang terkait.
2. Secara Praktis, peneliti mengharapkan hasil kajian ini mampu memberikan kontribusi positif bagi Polresta Banda Aceh. Selain itu, penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi dalam memahami metode analisis E-tilang yang lebih efektif. Penelitian ini juga dirancang untuk memberi saran serta motivasi bagi petugas Kepolisian Polresta Banda Aceh dalam menjaga kualitas pelayanan demi terciptanya rasa aman dan nyaman di tengah masyarakat.

1.5 Penjelasan Istilah

A. Pelayanan

Pelayanan merupakan sebuah tindakan atau rangkaian aktivitas yang sifatnya tidak terlihat secara fisik, yang muncul sebagai hasil dari hubungan interaktif antara pelanggan dengan staf atau berbagai fasilitas yang disediakan oleh perusahaan. Tujuan utama dari layanan ini adalah untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh konsumen atau pelanggan.⁷

B. Kepuasan

Adalah reaksi emosional pribadi seseorang yang muncul secara subyektif terhadap suatu objek, yang terjadi setelah individu tersebut menilai perbedaan antara ekspektasi dan realitas.⁸

C. Indikator Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat adalah gambaran tingkat kepuasan yang berasal dari hasil pengukuran, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, yang menggambarkan pendapat masyarakat tentang kualitas layanan publik. Indeks ini terbentuk melalui perbandingan antara apa yang diharapkan masyarakat dengan apa yang mereka butuhkan dari penyelenggara pelayanan publik.

D. Satlantas Polresta

Satlantas adalah singkatan dari satuan lalu lintas, yaitu salah satu unit yang bertugas mengelola fungsi lalu lintas di tingkat Polresta dan berada di bawah wewenang Kapolresta.

⁷ Khairul Rizal, *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Supply Air Bersih Pasa PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh*, Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, 2021, h.4

⁸ Hamzyah, *Pengaruh Responsiveness, Tangible, dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelayanan Pelanggan Pada PT.PLN (Persero) di Kabupaten Enrekang*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar: Ekonomi dan Bisnis, 2018, h.22