BAB II
STUDI PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

Berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, maka penulis akan menjelaskan beberapa teori-teori ataupun peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian sebagai berikut :

1. Konsep Pelayanan Publik

Membahas tentang pelayanan publik, pasti akan melibatkan unsur pemerintah selaku pelaksanan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat dalam hal ini pelayanan yang bergerak dibidang barang dan jasa. Pemerintah yang menjadi pelaksana utama pelayanan publik dituntut memberikan yang terbaik tanpa menuntut apapun dari masyarakat.

Pelayanan publik diatur dalam Undang-undangan Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pelayanan umum. Defenisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah

dipusat, didaerah dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jika melihat dari kedua definisi yang disampaikan tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa pemerintah wajib dan bertanggung jawab dalam memberikan setiap warga negaranya hak dasar dalam pelayanan baik berupa layanan barang maupun jasa sesuai dengan kebutuhan yang dimiliki masyarakat sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Memberikan pelayanan memiliki makna bahwa melayani seseorang dengan sungguh-sunggu, dengan kata lain penuh dengan ketulusan dan keiklasan. Dimana dalam aspek pemerintahan pelayanan tidak menuntut imbalan dari jasa pelayanan itu sendiri.

Berikut ini ada beberapa teori mengenai pelayanan kepada masyarakat yang disampaikan oleh para ahli sebagai berikut :

Pelayanan Publik menurut Mahmudi (2010:223), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

> Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : "Pelayanan Publik adalah pemberian layananan (melayani)

keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".
Menurut Hayat (2017 : 22) "pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya".

Selain penjelasan dari para ahli, penelitian ini menggunakan pula dasar Nota Kesepahaman Antara Pemerintah Kota Makassar Dengan Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan Nomor : 180/300/3/BPKS/II/2017 dan Nomor : MOU/02/II/2017, Tentang Pemanfaatan Layanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Tanggap Darurat Kota Makassar, Bab II Pasal 2 Ayat 2 berbunyi :

" Memberikan perlindungan, pengayoman, penyebaran informasi, pengaturan dan pelayanan kepada masyarakat dalam mewujudkan tata Kelola pelayanan yang akuntabel ".

Dengan kata lain pelayan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat harus mencapaikan kepuasan masyarakat, sehingga pemerintah dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas prima. Pelayanan yang berkaulitas prima akan diterima masyarakat apabila memenuhi beberapa indicator-indikator. Menurut Fitzsimmons dalam Sinambela, (2006:7) mengatakan bahwa ada beberapa indikator-indikator dalam memberikan pelayanan publik yaitu :

a. *Reliability*, yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.

b. *Tangibles*, ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
c. *Responsiveness*, ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
d. *Assurance*, ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
e. *Empati*, ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Dengan adanyan indikator-indikator tersebut, maka akan berdampak pada kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Berikut ini beberapa karateristik untuk mengetahui tingkat kualiatas pelayanan yang dikemukakan menurut ahli yakni :

Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (Harbani Pasolong, 2007:135), menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengetahui kualitas jasa pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti langsung), kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reability* (kehandalan), yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan).
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staff untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.
5. *Empathy* (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, harus memiliki beberapa unsur-unsur. Hal ini dikemukan oleh ahli Menurut Barata (2004:11) sebagai berikut :

a. Penyedia Layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa – jasa .
b. Penerima Layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
c. Jenis Layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
d. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Dengan adanya beberapa penjelasan yang disampaikan oleh beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa peran pemerintah dalam memberikan pelayan kepada masyarakat harus menyediakan kebutuhan yang diinginkan masyarakat tersebut baik berupa barang maupun jasa, sehingga masyarakat dapat merasakan dampak dari pelayanan tersebut yakni kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Karena salah satu peran pemerintah adalah melaksanakan fungsi sebagai aparat negara yang menjadi pelayan masyarakat.

2. Konsep Efektifitas

Kata efektivitas berasal dari kata efektif yang berasal dari Bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas menurut KKBI

adalah kegunaan, aktivitas dan kesesuaian dalam suatu kegiatan antara seseorang yang melakukan tugas dan tujuan yang diinginkan.

Menurut Mardiasmo (2017:134) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan keluaran maka organisasi tersebut dikatakan berjalan efektif. Dalam penjelasan yang disampaikan efektivitas akan tercapai apabila memenuhi beberapa indikator, yakni :

1. Tujuan Organisasi adalah sasaran organisasi yang hendak dicapai yang mengambarkan visi dan misi organisasi. Semakin cepat organisasi mencapai tujuan, maka organisasi tersebut telah dikatakan berjalan dengan efektif.
2. Perencanaan Organisasi merupakan proses untuk mencapai tujuan organisasi yang diawali dengan proses penganggaran.
3. Pelaksaan Kegiatan, merupakan suatu aktivitas yang dilakukan organisasi sehingga sampai ketujuan yang akan dicapai.
4. *Output* adalah hasil dari proses pelaksanaan kegiatan organisasi.

Silalahi (2017:128) mengatakan efektifitas adalah yang berhubungan dengan tujuan organisasi baik secara eksplisit maupun implisit.

Sedangkan menurut Mahmudi (2019:86), efektifitas adalah hubungan antara output dengan tujuan, artinya semakin besar kontribusi *Output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan

Menurut Abdul dan Iqbal (2019:163), efektifitas adalah hubungan antara keluaran suatu pusat pertanggungjawaban dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapainya.

Berdasarkan beberapa penjelasan tersebut diatas, maka disimpulkan bahwa efektivitas adalah sikap kerja yang efektif dimana lebih ditekankan pada suatu usaha dalam mewujudkan strategi usaha, target pekerjaan dan dalam mengolah kerja. Sikap efektivitas mencerminkan seseorang bahwa ia memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi.

3. Konsep Teknologi Informasi

Istilah Teknologi Informasi mulai dikenal di akhir dekade 70-an. Dimana sebelumnya Teknologi Informasi lebih dikenal dengan teknologi komputer atau pengolahan data elektronis. Dan pada zaman sekarang lebih dikenal dengan istilah teknologi informasi berbasis elektronik atau digital.

Berikut ini penjelasan pengertian Teknologi Informasi menurut para ahli sebagai berikut:

Menurut Information Technolgy Association of America (ITAA) dalam bukunya Sutarman (2012:13) Teknologi Informasi adalah suatu study, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan, atau manejemen sistem informasi berbasis teknologi khususnya aplikasi perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*).

Menurut Muhammad Sobri, dkk (2017:1) menjelaskankan bahwa teknologi informasi merupakan elemen penting dalam pengelolaan informasi yang mencakup perangkat keras dan perangkat lunak.

Teknologi informasi juga dapat dikatakan sebagai teknologi yang berkaitan dengan pemrosesan data menjadi sebuah informasi, termasuk operasi penyalurannya, Rerung, Rintho Rante (2018:3-4).

Candra Heru Kartika (2019:1) menjelaskan Teknologi Informasi adalah mencatat, menyimpan, mengolah mengambil kembali, mengirim dan menerima data.

Tri Rachmadi, (2020:60) memberikan pengertian Teknologi Informasi adalah Ilmu yang mencakup teknologi informasi untuk memproses, menyimpan data dan mengirimkan informasi melalui jalur komunikasi yang cepat.

Sedangkan Abdullah, Alwi (2020:95) menjelaskan bahwa Teknologi Informasi adalah salah satu *terminology* yang mampu berkolaborasi dengan sejumlah bidang kehidupan yang merupakan aktivitas dunia digital.

Aldo Dasril, dkk (2020:172) teknologi informasi adalah suatu alat yang akan mengolah data berdasarkan prosedurnya. Seperti yang dikerjakan oleh Komputer.

Dengan adanya penjelasan tersebut, maka kitab isa mengetahui beberapa jenis perangkat teknologi informasi dalam kehidupan sehari-hari diantaranya :

1. Kamera CCTV
2. *Handphone*
3. Laptop
4. Komputer

5. Televisi Digital

6. Peralatan Elektronik Rumah Tangga

Adapun Fungsi dari Teknologi Informasi dalam jurnal Warta Edisi 52 Peranan dan Perencanaan Teknologi Informasi Dalam Perusahan oleh Rahmat Sulaiman Naibaho dalam Sutarman (2009:18) adalah sebagai berikut :

1. *Capture* (menangkap), artinya sebagai proses penginputan yang dilakukan oleh berbagai perangkat komputer atau alat elektronik lainnya
2. *Processing* (Pengolahan), artinya Suatu proses kompilasi, pengolahan dan pemprosesan data yang rinci.
3. *Generating* (menghasilkan), artinya menghasilkan suatu informasi dan menyajikan dalam bentuk sederhana dan muda dipahami seperti tabel dan grafik.
4. *Storage* (penyimpanan), artinya data yang di input disimpan pada suatu alat penyimpanan
5. *Retrieval* (Penelusuran Kembali), artinya mencari informasi yang telah disimpan sebelumnya.
6. *Transmission* (media transmisi), artinya suatu proses pengiriman data dan informasi secara digital .

Sutarman (2012:19) menjelaskan keuntungan Teknologi Informasi :

1. Kecepatan (*speed*), Teknik Informasi yang berbasis computer mempercepat pekerjaan, dibandingkan proses kerja manual oleh manusia.
2. Konsistensi (*consistency*), Teknik Infomasi menjamin konsistensi dibandingkan manusia, pekerjaan secara berulang oleh sistem computer menghasilkan sesuatu yang tidak berubah
3. Ketepatan (*precision*), sistem kerja komoputer mendetekdi perbedaan dalam skala kecil, sehingga keakuratan sangat tinggi yang sulit dicapai manusia.
4. Handal (*reliability*), ketelitian, konstituensi dan ketepatan akan menghasilkan kehandalan.

Selain fungsi dan keuntungan dari teknologi informasi, peneliti pun akan menyampaikan komponen-komponen teknologi informasi menurut ahli Seesar (2010:6) teridiri dari tiga komponen yaitu :

1. Perangkat Keras *(hardware*), perangkat ini berbentuk fisik seperti *mouse*, monitor, printer, *keyboard, Centar Processor Unit (CPU), Flashdisk, harddisk, memory.*
2. Perangkat Lunak (*Software)* Merupakan perangkat adalah kumpulan beberapa perintah yang dieksekusi oleh mesin komputer dalam menjalankan pekerjaannya.. Perangkat lunak dapat dibagi menjadi tiga, yaitu :
   a. Perangkat lunak sistem, merupakan perangkat lunak yang dibuat khusus untuk dapat mengontrol semua perangkat keras, sehingga semua perangkat keras teknologi informasi dapat bekerja dengan kompak sebagai sebuah sistem yang utuh. Misalnya : Sistem Operasi *Window*, *Linux, Unix*, OS/2, dan FreeBSD.
   b. Perangkat lunak bahasa pemrograman, merupakan perangkat lunak yang dapat digunakan untuk membuat program aplikasi maupun perangkat lunak sistem. Misalnya: *Visual Basic*, *Delphi, Turbo C, Fortran, Cobol, Turbo Assembler*, dan *Java.*
   c. Perangkat lunak aplikasi, merupakan program jadi siap pakai yang dibuat untuk keperluan khusus. Misalnya untuk keperluan multimedia : ada perangkat lunak Jet Audio, Windows Media layer, Winamp, Real Player.

3. Manusia (*brainware*) Merupakan manusia yang menjadi salah satu elemen dari sistem komputer yang merancang bagaimana suatu mesin dapat bekerja sesuai dengan hasil yang diinginkan personel-personel yang terlibat langsung dalam pemakaian komputer, Tingkatan *brainware* terdiri atas system analyst, programmer, administrator, dan operator. Sedangkan bagian-bagian brainware terdiri atas operator komputer, teknisi, trainer, konsultan, project manager, programmer, graphic designer, spesialis jaringan, database administrator, dan system analitis. Dari beberapa penjelasan para ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan pengertian teknologi informasi adalah mengolah data, memproses data, memperoleh, Menyusun, menyimpan, mengubah data dengan segala macam cara untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat atau juga berkualitas.

Dari beberapa uraian penjelasan tersebut diatas yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa teknologi informasi merupakan ilmu yang mempelajari suatu alat yang menggabungkan *software* dan *hardware* untuk mengolah data, memproses data, memperoleh, Menyusun, menyimpan dan mengubah data untuk mendapatkan informasi sehingga menjadi data informasi yang bermanfaat, akurat dan berkualitas.

4. Konsep *Closed Circuit Television* (CCTV)

Berdasarkan Undang-undang Nomor Tahun 2008 Jo Undang-Undang nomor 19 tahun 16 tentang Informasi dan Transaksi

Elektronik (ITE), dimana CCTV termasuk teknologi yang memberikan informasi berbasis elektronik yang berfungsi untuk mengintai, mengawasi, ataupun merekam keadaan suatu lokasi untuk keperluan keamanan dan keselamatan individu. Dimana akan terintegrasi melalui trasnmisi sinyal dari suatu tempat ke layar monitor dan aktif selama 24 jam.

https://Fungsi.co.id menjelaskan beberapa fungsi dan tujuan pemasangan CCTV adalah sebagai berikut :

a. Fungsi Pemasangan CCTV

Adapun fungsi dari CCTV yaitu :

1. Mencegah Kejahatan

   Dengan adanya kamera CCTV, seseorang apabila mengetahui terpasang, maka pelaku kejahatan tidak akan melakukan aksinya.

2. Memantau

   CCTV membantu memantau situasi atau kegiatan di tempat-tempat yang terpasang kamera CCTV.

3. Meningkatkan kinerja

   CCTV secara signifikan meningkatkan kinerja pegawai/karyawan. Dalam hal ini pengawasan video dipasang disetiap sisi kantor atau perusahaan untuk memeriksa pekerjaan yang dilakukan atau dikerjakan.

4. Investigasi

Dengan adanya kamera CCTV, alan lebih mudah untuk mendukung investigasi kejahatan.

5. Barang Bukti

Semua aktivitas yang direkam oleh CCTV dapat digunakan sebagai bukti kejahatan atau pelanggaran.

b. Tujuan pemasangan CCTV

Adapun tujuan dari pemasangan CCTV yang dilakukan adalah untuk menghindari suatu kejadian atau peristiwa yang tidak di inginkan. Secara umum untuk mendeteksi seluruh kejadian sehingga situasi dapat dipantau dan dikendalikan.

c. Jenis-Jenis CCTV

Perkembangan teknologi informasi yang canggih seperti kamera CCTV akan membantu penggunanya dalam menemukan atau mencari pergerakan dalam beraktifitas melalui rekaman video baik secara langsung maupun rekaman. Oleh sebab itu, hasil rekaman atau video sangat ditentukan oleh jenis alat perekam kamera CCTV, apakah hasil gambar sesuai yang di inginkan ataukah belum. Inilah beberapa jenis-jenis kamera CCTV yaitu :

1. Kamera Ptz

PTZ dalah singkatan dari *Pan Tilt Zoom*, kemampuan kamera ini bergerak kekiri dan kekanan, bergerak keatas ke

bawah, memperbesar gambar, mudah dipindahkan secara manual oleh pengontrol, memantau area jarak jauh.

2. Kamera Dome

   Kamera Dome atau Kubah di adopsi model bentuk Kuba. Kemampuan kamera ini hanya mengarah dalam satu arah.

3. Kamera Bullet

   Kamera ini kebanyakan terpasang di luar ruangan, kamera tahan air, di pasang di dinding atau dilangit-langit ruangan.

4. Kamera Box

   Kamera ini dilindungi oleh kubah, tidak mudah rusak, mudah dipasang dan relative mudah.

5. Kamera Board

   Kamera tersebut, terhubung ke computer atau media lain, resolusi rata-rata yang rendah. Kamera ini tanpa pelindung, digunakan untuk keperluan khusus seperti robot atau drone.

6. Kamera Siang dan Malam

   Kamera ini beradaptasi dengan kondisi pencahayaan yang berbeda seperti cahaya matahari langsung, cahaya latar. Jangkauannya dinamis dan luas. Biasanya terpasang di tempat-tempat dengan pencahayaan berlebihan atau di tempat-tempat yang benar-benar gelap.

7. Kamera CCTV *Spy*

Seperti Namanya kamera ini dapat menyamarkan dirinya sendiri dan tidak jelas bahwa itu adalah kamera. Dan biasanya dipergunakan unutk kegiatan mata-mata. Bentuknya memiliki beberapa tipe. Baiasanya berupa pena, salib, hiasan dinding, dan sebagainya.

8. Kamera CCTV IP

Jenis kamera ini memakai jaringan computer sebagai pengantar data video. Memeliki resolusi gambar yang lebih tinggi daripada kamera lainnya. Memiliki hasil yang optimal

9. Kamera CCTV Wireless

Kamera ini mengandung WLAN, yang dapat dikonfigurasi secara langsung dan terhubung ke internet melalui WLAN.

10. Kamera CCTV IR (*Infrared*)

Kamera ini dilengkapi dengan infrared dalam kondisi malam. Ada dua jenis kamera ini yaitu : LED IR (kecil), LED IR ARRAY (besar). Menghasilkan hasil gambar hitam putih. Memiliki resolusi rata-rata rendah. Dalam penelitian yang dilakukan, maka peneliti melihat berbagai deskripsi atau penjelasan – penjelasan yang disampaikan oleh beberapa penelitian mengenai efektifitas pemasangan CCTV dalam mengurangi angka kecelakaan di jalan raya Berkaitan dengan penggunaan CCTV merupakan suatu teknologi

informasi berbasis digital sekaligus berbasis elektronik yang mampu membantu setiap penggunanya dalam mengatasi permasalahan dalam aspek keamanan. Termasuk aman dalam berkendaraan di setiap jalan.

5. Konsep Kecelakaan Lalu Lintas

Kecelakaan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah perihal celaka; bencana; kemalangan; kesusahan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, kecalakaan lalu lintas adalah suatu peristiwa di jalan yang tidak diduga dan tidak sengaja yang melibatkan kendaraan dengan atau tanpa pengguna jalan lain yang mengakibatkan korban manusia dan/atau kerugian harta benda.

Word Health Organization (WHO) (1984) dalam laporan pertemuan WHO di Geneva, Switzerland *tentang* kecelakaan lalu lintas di negara berkembang menjelaskan kecelakaan lalu lintas adalah kejadian pada lalu lintas jalan yang sedikitnya di akibatkan oleh satu kendaraan yang menyebabkan cedera, kerusakan, atau kerugian pada pemiliknya atau korban.

Kecelakan lalu lintas terjadi disebabkan adanya pelanggaran lalulintas yang dilakukan oleh pengguna jalan. Beberapa faktor kecelakaan menurut Austroads (2002) dalam jurnal Riadi, Muchlisin tanggal 05 Mei 2020, mengelompokkan faktor penyebab kecelakaan antara lain :

1. Faktor manusia (*Human Factors*)
   Faktor manusia yang paling dominan dalam kecelakaan. Manusia menggunakan jalan sebagian pejalan kaki dan pengemudi kendaraan.
2. Faktor kendaraan (*vehicle Factors*)
   Faktor kecelakaan berikutnya dikarenakan karena penggunaan kendaraan baik motor ataupun mobil. Kecelakaan berupa rem tidak berfungsi, pecah ban, kondisi mesin tidak baik, kendaraan tidak layak pakai.
3. Faktor kondisi jalan dan alam
   Terjadinya kecelakaan akibat faktor kondisi alam yang buruk. Ketika berkendaraan terkadang kondisi cuaca seperti terjadi hujan, di tambah kondisi jalan yang tidak baik atau rusak.

5. Hasil Penelitian Yang relavan

Dari penjelasan yang sudah dijelaskan tersebut diatas, demi memberikan pemahaman kepada pembaca seperti apa arti dari efektfitas teknologi informasi CCTV dalam mengurangi angka kecelakaan, maka berikut ini beberapa penelitian sebelumnya menjadi bahan referensi peneliti dalam melakukan penelitian peneliti di antaranya :

1. Strategi pemerintah Kota Surabaya terhadapa pelayanan penyelesaian perkara pelanggaran lalu lintas dengan menggunakan rekaman CCTV, dengan penulis Fanani dkk (2020) Penulis menjelaskan peranan CCTV ketika dipasang di jalan dapat mengurangi angka kecelakan yang ada di Surabaya dengan membuat inovasi E-tilang melalui CCTV di jalan raya yang akan dipantau selama 24 jam. Dengan adanya inovasi tersebut Kota Surabaya setiap pengendara diharapkan berhati-hati ketika melintas dijalan raya dengan tidak melanggar rambu-rambu lalu

lintas, karena ada pengawasan yang dilakukan melalui kamera digital CCTV tersebut.

2. Gambaran kecelakaan lalu lintas di Indonesia pada tahun 2010 – 2014 oleh Djaja (2016). Didalam jurnal tersebut menjelaskan bagaimana kecelakaan lalu lintas yang ada di Indonesia pada tahun tersebut sangat mengkwatirkan pada tingkat kematian karena kecelakaan roda dua. Peneliti mengharapakan penanganan untuk mengurangi angka kecelakaan di jalan menyediakan fasilitas pejalan kaki, menutup lubang jala dan pemasangan marka jalan.
3. Novianti (2021) dengan judul Efektifitas Alat Bukti Closed Circuit Television (CCTV) Electronic Traffic Law Enforcemen (ETLE) di Kota Surabaya yang menggambar bagaiman efektifitas CCTV ETLE dalam mengurangi peningkatan angka kecelakaan karena adanya pelanggaran lalulintas di Kota Surabaya. Yang akan membantu pihak kepolisian menemukan data baik korban maupun pelaku dalam kecelakaan di lokasi terjadinya peristiwa.

B. Defenisi Konsep

Berikut ini, definisi konsep yang disimpulkan oleh peneliti berdasarkan teori yang dikemukakan oleh beberapa ahli serta pengambilan data dari beberapa sumber berupa artikel jurnal sebagai berikut :

1. Pelayanan Publik merupakan suatu pelayanan dari pemerintah selaku pelayan masyarakat yang akan diberikan berupa pelayanan

barang dan jasa dalam memenuhi kebutuhan diseluruh bidang aspek yang menjadi hak masyarakat itu sendiri, dan diberikan sesuai peraturan yang berlaku.

2. Efektifitas merupakan ukuran dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuan dalam menghasilkan *output* atau sasaran organisasi.
3. Teknologi informasi, merupakan suatu alat yang menggabungkan antara *software* dan *Hardware* dalam membantu dan memudahkan pekerjaan manusia disemua bidang dengan fungsi mencatan, menyimpan, mengolah, mengirim dan menerima data menjadi informasi yang cepat, konsisten, akurat dan handal.
4. *Closed Circuit Television* (CCTV), merupakan sebuah alat teknologi kamera digital yang berfungsi untuk merekam video secara langsung yang akan terintegrasi melalui transmisi sinyal dari suatu tempat kelayar monitor dan aktif selama 24 jam.
5. Kecelakaan lalu lintas, merupakan peristiwa atau kejadian yang tak terduga dan tidak disengaja yang menimpah seseorang maupun kendaraan yang mengakibatkan cedera, kerusakan atau kerugian bagi pemilik kendaraan maupun korban.
6. Tujuan pemasangan CCTV dilaksanakan adalah untuk memantau dan mengawasai pengguna kendaraan agar tetap disiplin dalam berlalu lintas, sehingga pelanggaran-pelanggaran tidak terjadi yang dapat mengakibatkan kecelakaan.

7. Untuk implementasi pemasangan CCTV, terlebih dahulu melalui proses perencanaan kemudian dilakukan pengadaan.
8. Pelaksanaan implementasi pemasangan CCTV, yaitu suatu proses mencapai tujuan yang diharpakan dengan melalui beberapa tahap diantaranya penentuan tujuan pemasangan CCTV, kemudian dilakukan perencanaan, selanjutnya tahap pemasangan CCTV beberapa titik lokasi untuk mengawasi dan memantau pengguna kendaraan.
9. Output adalah hasil yang telah dicapai dari proses pelaksanaan implementasi pemasangan CCTV.

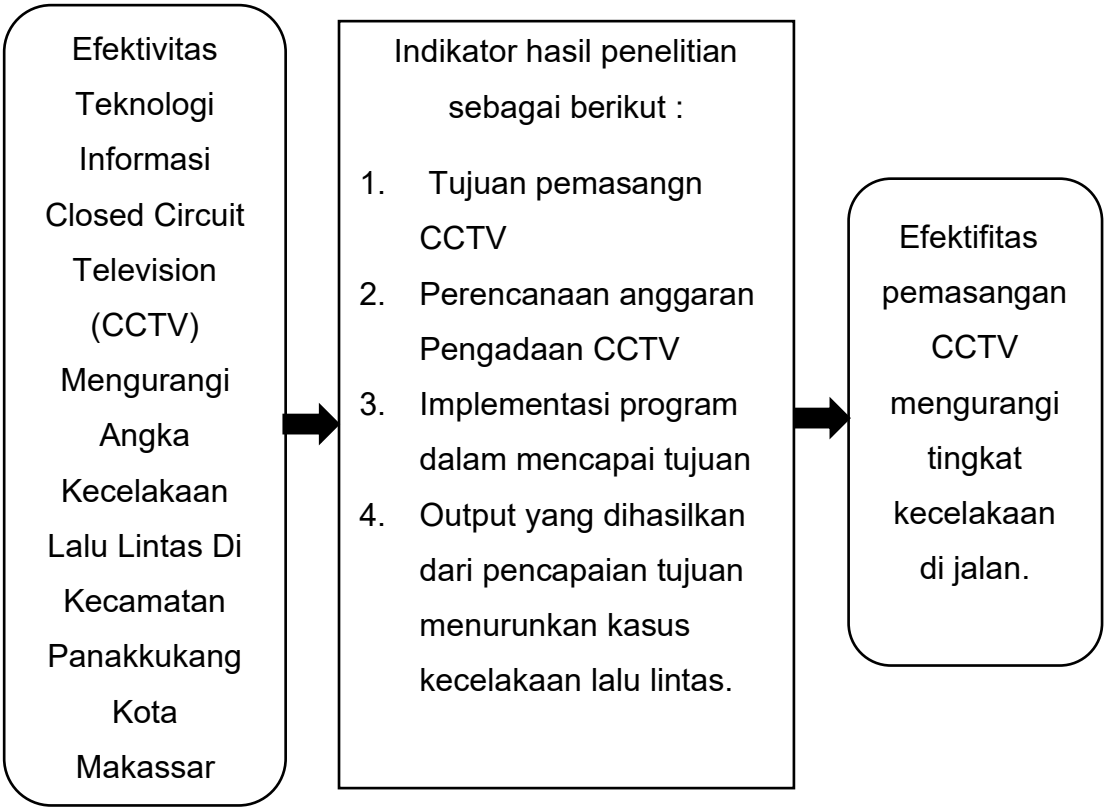
C. Kerangka Penelitian

1. Kerangka Tesis

Dalam penulisan tesis ini, penulis membuat gambaran kerangka pikir yang bersumber dari teori Mardiasmo (2017:134) yang menjelaskan bahwa efektifitas menjadi ukuran pencapaian tujuan atau keberhasilan sebuah kegiatan dalam organisasi. Agar penyusunan tesis ini dapat dipahami dan dimengerti bagi setiap pembaca tesis , Berikut ini penulis menggambarkan kerangka pikir dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel. 4

Kerangka Tesis



Sumber : Mardiasmo, (2017)