

Efektivitas Program *Inaportnet* dalam Pelayanan Penerbitan Surat Pemberitahuan Kedatangan Kapal di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Kota Surabaya

Syafira Dyah Anggaraini¹, Lunariana Lubis²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik,
Universitas Hang Tuah, Indonesia

*Corresponding author: lunariana.lubis@hangtuah.ac.id

Abstract

The increase of ship services every year needs implementation at the Port effectively. The purpose of this study was to describe and analyze the effectiveness and supporting and inhibiting factors of the Inaportnet program (online service for issuing Ship Arrival Notifications) at the Tanjung Perak Main Port Authority, Surabaya. This study uses a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation. The theory used is a modification of the theory from Budiani and Sutrisno which said there are 6 aspects, namely Program Understanding, Target Accuracy, Timeliness, Goal Achievement, Program Monitoring, and Real Change. The results of the study showed that the effectiveness of the Inaportnet program has been running effectively. However, one aspect was found, namely the Program Understanding Level that had not run optimally. The supporting factor for the program is the ability of competent Human Resources to complete their duties. However, the service continues to run manually. This study recommends increasing the explanation of information about the program through video tutorials that are uploaded on social media.

Keywords: Effectiveness, online, service, Surabaya

I. Pendahuluan

Pelabuhan memegang peranan penting dalam menunjang perdagangan dan industri, selain untuk sandar kapal barang dan penumpang. Maka dari itu, gagasan *e-government* diperlukan untuk pelayanan di pelabuhan. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan mengembangkan sistem bernama *Inaportnet* yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 8 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelayanan Kapal melalui *Inaportnet* dalam rangka implementasi konsep *e-government*. Aplikasi *Inaportnet* pada dasarnya adalah sistem pendukung manajemen kapal. Sejak 2016, *Inaportnet* telah dimanfaatkan di Pelabuhan Tanjung Perak.

Surat Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) yang dikeluarkan oleh Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak merupakan salah satu dari sekian banyak surat yang dibutuhkan. Surat PKK adalah dokumen penting yang harus diselesaikan sebelum kapal dapat memasuki pelabuhan, mendirikan tempat berlabuh, dan melakukan operasi lain di sana. Menurut data yang dikumpulkan oleh penulis, ada sekitar 11.000 hingga 12.000 Surat PKK yang diterbitkan setiap tahun. Melalui pemanfaatan data tersebut, kemampuan teknologi jasa kepelabuhanan perlu ditingkatkan efektivitasnya guna menjaga kesesuaiannya untuk melayani kapal baik lokal maupun asing. Untuk itu, pelayanan penerbitan surat PKK telah

dilaksanakan secara online, yang tergabung dalam program *Inaportnet* dan dapat diakses melalui website dengan alamat domain <http://Inaportnet.dephub.go.id>.

Sementara itu, pengukuran efektivitas penting untuk dilakukan dengan tujuan mengukur sejauhmana program *Inaportnet* telah berjalan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis menganalisis efektivitas program *Inaportnet* dalam pelayanan penerbitan Surat PKK serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambatnya melalui modifikasi teori menurut Budiani dan Sutrisno (2007) dengan melihat dari pemahaman terhadap program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, pemantauan program, dan perubahan nyata.

II. Landasan Teori

Istilah efektif adalah kata bahasa Inggris “effective” yang berarti berhasil. Hasil (outcome) dari suatu program, organisasi, atau kegiatan merupakan fokus efektivitas dapat dikatakan berhasil jika hasilnya memenuhi tujuan yang diinginkan. Tujuan mengukur efektivitas program adalah untuk memastikan seberapa baik kemajuan program mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Budiani (2007), untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel berikut, yaitu:

- 1) Ketepatan sasaran program
- 2) Sosialisasi program
- 3) Tujuan program
- 4) Pemantauan program

Sedangkan Sutrisno (2007) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel sebagai berikut :

- 1) Pemahaman program
- 2) Tepat sasaran
- 3) Tepat waktu
- 4) Tercapainya tujuan
- 5) Perubahan nyata

Berdasarkan beberapa teori yang dikemukakan diatas, efektivitas program merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk mengukur dan mengetahui sejauh mana program tersebut berjalan sesuai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Peneliti menggunakan modifikasi teori pengukuran efektifitas menurut Budiani (2007) dan Sutrisno (2007) dengan variabel yaitu :

- 1) Pemahaman program
- 2) Ketetapan sasaran program
- 3) Ketepatan waktu
- 4) Tercapainya tujuan
- 5) Pemantauan program
- 6) Perubahan nyata

III. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus dan bersifat deskriptif. Penelitian studi kasus bertujuan untuk melangkah lebih jauh kedalam kasus tertentu dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber (Creswell, 2010). Pada penelitian ini, peneliti mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Program *Inaportnet*

dalam Pelayanan Penerbitan Surat Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Kota Surabaya.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui (1) observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap bagian-bagian penyusun suatu fenomena yang terjadi dalam objek penelitian, (2) wawancara dengan informan kunci yaitu Kepala Bidang Lalu Lintas Angkutan Laut dan Petugas Jaga *Inaportnet*, wawancara dengan informan pendukung yaitu pengguna lama dan baru *Inaportnet* dan (2) dokumentasi yaitu catatan administrasi, Perundang-undangan dan dokumen relevan lainnya. Uji validitas dilakukan dengan teknik triangulasi sumber dan teknik yang bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu instrumen akurat atau benar dalam penggunaannya sebagai alat ukur untuk variabel penelitian. Sugiyono (2017) Ketika melakukan analisis data peneliti menggunakan Model Interaktif menurut (Miles, Huberman, 2014), yaitu :

- 1) Pengumpulan data diperoleh melalui hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi serta data sekunder lainnya sebagai data pendukung dari pelaksanaan observasi, wawancara dan dokumentasi pada penelitian kualitatif.
- 2) Kondensasi data dilakukan dengan pemilihan data di lapangan yang sesuai dengan topik masalah penelitian kualitatif.
- 3) Penyajian data disajikan menggunakan teks naratif dengan menampilkan hasil data penelitian kualitatif.
- 4) Penarikan kesimpulan dilaksanakan pada fase terakhir dalam analisis data penelitian kualitatif.

IV. Hasil dan Pembahasan

Efektivitas program *Inaportnet* dalam Pelayanan Penerbitan Surat Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak, Kota Surabaya menggunakan modifikasi teori menurut Budiani (2007) dan Sutrisno (2007) yaitu sebagai berikut:

Pemahaman Program

Menurut Sutrisno (2007) pemahaman program diartikan sebagai cara untuk melihat sejauh mana masyarakat dapat memahami program.

a) Tingkat Pemahaman Program

Pada pemahaman program, *Inaportnet* belum terlaksana secara maksimal, karena masih ditemukannya pengguna baru yang kesulitan beradaptasi dengan banyaknya item pelayanan serta dokumen persyaratan yang wajib dipenuhi, sedangkan untuk pengguna lama sudah mampu beradaptasi karena telah terbiasa dalam melakukan pengajuan pelayanan kapal dengan menggunakan *Inaportnet*.

b) Sosialisasi Program dan pelatihan

Sosialisasi yang diberikan oleh Kantor Otoritas Pelabuhan Utama yang bekerja sama dengan petugas dari kantor pusat berjalan dengan baik, dikarenakan kegiatan tersebut memberi dampak positif kepada para pengguna jasa dalam memahami alur penggunaan *Inaportnet*.

Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran sangat diperlukan untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu program sesuai dengan tingkat kebutuhan dan harapan masyarakat.

- a) Kesesuaian program, Kriteria penerima program tertera dalam Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pelayanan Kapal Melalui *Inaportnet* yaitu harus memiliki ijin akses yang telah disetujui oleh penyelenggara pelabuhan. Pelayanan penerbitan Surat PKK melalui program *Inaportnet* sudah tepat sasaran, dibuktikan dari para pengguna program diberi kemudahan untuk melakukan pengajuan dan juga telah sesuai dengan harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat dan mudah.
- b) Kepuasan Pengguna Jasa
Kepuasan dapat dilihat dari aspek persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, perilaku pelaksana yang sudah efektif dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam menjaga kualitas pelayanan publik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh 86,06 persen.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Standar waktu penyelesaian pelayanan penerbitan surat PKK tertera dalam SE Dirjen Perhubungan Laut Nomor Um.002/87/18/DJPL-16. Penyelesaian pelayanan penerbitan surat PKK dalam program *Inaportnet* sudah tepat waktu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dapat dilihat dari waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pelayanan yang hanya membutuhkan waktu kurang lebih 5 menit. Kendala dan hambatan teknis dapat terjadi, namun masih dapat diatasi.

Tercapainya Tujuan

Tercapainya tujuan merupakan penilaian sejauhmana kesesuaian hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang sebelumnya telah ditetapkan. Tujuan utama diterapkannya program *Inaportnet* tertera dalam PERMENHUB No. PM 157 Tahun 2015 bahwa, “dalam rangka memberikan pelayanan kapal dan barang secara efektif dan efisien yang melibatkan instansi dan pemangku kepentingan di pelabuhan melalui sistem layanan tunggal berbasis internet secara terintegrasi.” Aspek ini sudah terlaksana dengan baik dan efektif, dilihat dari pegawai sebagai pelaksana dan masyarakat sebagai pengguna sangat terbantu dengan pelayanan yang mudah diakses dan membutuhkan waktu yang cukup singkat, sehingga tidak menimbulkan antrian pada loket pelayanan karena pelayanan dapat dilakukan melalui *website* yang bisa diakses dimana dan kapan saja.

Pemantauan Program

Pemantauan program memiliki tujuan untuk mengetahui perkembangan dan juga kemajuan, identifikasi dan permasalahan serta cara mengantisipasi atau upaya pemecahan apabila ditemukannya hambatan dalam implementasi program.

- a) Intensitas Pengawasan.
Kegiatan ini sangat diperlukan untuk mengevaluasi perkembangan dari pelaksanaan kegiatan yang sedang berjalan. Kegiatan pengawasan pelaksanaan *Inaportnet* sudah berjalan dengan baik dan efektif dikarenakan Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak menyediakan layanan dan petugas jaga selama 24 jam untuk melaksanakan kegiatan pemantauan secara berkala untuk tetap menjaga kelancaran pengajuan pelayanan.
- b) Intensitas pendampingan dan pembinaan
ditinjau dari sejauhmana pelaksana program *Inaportnet* tersebut dalam melakukan pendampingan dan pembinaan untuk masyarakat sebagai pengguna jasa.

Pendampingan dan pengawasan dilakukan dengan adanya rapat evaluasi rutin setahun sekali antara pelaksana dan pengguna terhadap pelaksanaan program selama setahun. Intensitas pendampingan dan pembinaan berjalan dengan efektif. Hasil pendampingan dan pembinaan tersebut dapat dijadikan bahan informasi untuk mengetahui perkembangan pelayanan program.

Perubahan Nyata

Perubahan nyata yang dimaksud mengidentifikasi kemungkinan dampak dan perubahan nyata yang dapat dimiliki oleh program *Inaportnet* terhadap pihak-pihak terkait. Perubahan Kondisi pelayanan dilakukan dengan melakukan perbandingan kondisi pelayanan sebelum dan sesudah implementasi *Inaportnet* di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak. Berdasarkan temuan di lapangan, pelayanan surat PKK menggunakan *Inaportnet* perubahan yang nyata dalam mempermudah pengguna jasa untuk melakukan pengajuan pelayanan kapal. Pelayanan menjadi jauh lebih efektif karena program *Inaportnet* dapat memangkas waktu pelayanan dan pengguna jasa tidak perlu mengantri lagi untuk menyelesaikan pengajuan pelayanan kapal.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

a) Faktor Pendukung

Faktor pendukung yang ditemukan dalam penelitian ini adalah kemampuan petugas *Inaportnet* yang kompeten dalam melaksanakan tugasnya. Mereka dapat menyelesaikan proses pelayanan dengan cepat dan dapat membantu pengguna jasa dalam mengatasi hambatan atau kendala yang terjadi. Faktor pendukung selanjutnya adalah konsistensi Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak dalam memberikan pelayanan yang dibuktikan dari saat terjadi kendala teknis pada sistem dan jaringan *Inaportnet* yang mengakibatkan pelayanan menjadi terhambat, petugas *Inaportnet* tetap memberi pelayanan walaupun harus dilakukan secara manual. Program *Inaportnet* juga telah memiliki standar pelayanan yang jelas sesuai dengan peraturan dan regulasi yang berlaku, yaitu sebagai berikut: a) PERMENHUB No. PM 157 Tahun 2015; b) PERMENHUB No. PM 8 Tahun 2022; c) SE DIRJEN Perhubungan Laut Nomor UM.002/87/18/DJPL-16. Kemudahan akses pada proses pengajuan pelayanan seperti dapat dilakukan dimana dan kapan saja melalui *website* yang dapat diakses melalui *handphone* dan komputer pengguna jasa juga menjadi faktor pendukung.

b) Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam pelayanan surat PKK dalam program *Inaportnet* adalah belum adanya sosialisasi berupa video yang dilakukan oleh Otoritas Pelabuhan Tanjung Perak untuk pengguna jasa sehingga sewaktu-waktu pengguna jasa dapat melihat ulang video tersebut jika menemukan kesulitan dalam penggunaan *Inaportnet*. Juga, terkadang masih terjadi kendala teknis pada sistem dan jaringan *Inaportnet* sehingga pengguna tidak dapat mengakses *Inaportnet*.

V. Kesimpulan dan Saran

Menurut hasil penelitian serta pembahasan yang telah dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas program *Inaportnet* dalam pelayanan penerbitan surat Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak kota Surabaya telah terlaksana dengan efektif, akan tetapi masih terdapat beberapa kekurangan yaitu belum adanya kegiatan sosialisasi berupa video yang dilakukan dan

terkadang masih terjadi kendala teknis pada sistem dan jaringan *Inaportnet* sehingga pengguna tidak dapat mengakses *Inaportnet*.

Saran

Penelitian ini menyarankan agar ditingkatkan kegiatan sosialisasi dan pelatihan melalui tayangan video tutorial di sosial media agar pengguna dapat memutar ulang sewaktu-waktu jika dibutuhkan, meningkatkan kualitas sistem pada website sehingga meminimalkan kendala yang terjadi demi kelancaran arus perdagangan lalu lintas kapal di pelabuhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi Dan Sosial (INPUT)*, 2(1), 49–57.
- Indonesia. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 8 Tahun (2022).
- Indonesia. PM_157_Tahun_2015, (2015).
- Indonesia. SLS *INAPORTNET*, (2016).
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran (2008).
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, (2008).
- Malisan, J., & Tresnawati, W. (2019). mplementasi *Inaportnet* dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *Warta Penelitian Perhubungan*, 31(2), 67-74. <https://doi.org/10.25104/warlit.v31i2.1267>
- Nurul SW , Lunariana L, Y. (2021). Implementasi Kebijakan Penerbitan SPB Online – Nurul SW, Lunariana L , Yuliansyah.5(1), 1–16.
- Polii, S. A. P. (2021). Efektivitas Informasi Pelayanan Perizinan Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpm-Ptsp) Kota Manado. *Jurnal Politico*, 10(4).
- Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Adminisitrasi Negara*, 6(2), 70–77. Retrieved from <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2276>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno. (2007). *Manajemen SumberDaya Manusia*. Kencana Jl. Tambora Raya No,23 Rawa Mangun :Jakarta.
- W.Creswell, J. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif,Kuantitatif,Dan Mixed*. 175–176.