

**ANALISIS PENGARUH DIGITALISASI PEMBUATAN  
MASA LAYAR TERHADAP PELAYANAN KEPADA  
PENGGUNA JASA DI KANTOR KESYAHBANDARAN  
DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG  
PERAK SURABAYA**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Pendidikan Diploma IV

**ROSALINA RAHMAWATI**  
**NIT 0820019204**

**PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT**

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN**  
**POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA**  
**TAHUN 2024**

**ANALISIS PENGARUH DIGITALISASI PEMBUATAN  
MASA LAYAR TERHADAP PELAYANAN KEPADA  
PENGGUNA JASA DI KANTOR KESYAHBANDARAN  
DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG  
PERAK SURABAYA**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Pendidikan Diploma IV

**ROSALINA RAHMAWATI**  
**NIT 0820019204**

**PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT**

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN**  
**POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA**  
**TAHUN 2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :  
Nama : Rosalina Rahmawati  
Nomor Induk Taruna : 0820019204  
Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut  
Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis dengan judul :

### **ANALISIS PENGARUH DIGITALISASI PEMBUATAN MASA LAYAR TERHADAP PELAYANAN KEPADA PENGGUNA JASA DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PERAK SURABAYA**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam skripsi tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika pernyataan di atas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

SURABAYA, 21 JUNI 2024

  
**ROSALINA RAHMAWATI**  
NIT. 0820019204

## PERSETUJUAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Judul : ANALISIS PENGARUH DIGITALISASI PEMBUATAN MASA LAYAR TERHADAP PELAYANAN KEPADA PENGGUNA JASA DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PERAK SURABAYA

Nama Taruna : Rosalina Rahmawati

NIT : 08 20 019 2 04

Program Studi : Transportasi Laut

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan

Surabaya, 06 juni 2024

Menyetujui

Pembimbing I

Otri Wani Sihaloho, S.ST., M.M

Penata Tk.I (III/d)

NIP. 19861017 201012 2 004

Pembimbing II

Femmy Asdiana, S.H., M.H

Penata (III/c)

NIP. 19850912 200812 2 003

Mengetahui

Ketua Jurusan Studi Transportasi Laut

Politeknik Pelayaran Surabaya



Faris Nofandi, S.Si., M.Sc.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 198411182008121003

## PENGESAHAN SEMINAR SKRIPSI

### **“ANALISIS PENGARUH DIGITALISASI PEMBUATAN MASA LAYAR TERHADAP PELAYANAN KEPADA PENGGUNA JASA DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PERAK SURABAYA”**

Disusun dan Diajukan Oleh:

**ROSALINA RAHMAWATI**

NIT. 08.20.019.2.04

Program Diploma IV Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi

Pada tanggal 11 Juni 2024

Menyetujui,

Pengaji I

Pengaji II

Pengaji III

**Dian Junita Arisusanty, S.S.I.T., M.M. Otri Wani Sihaloho, S.ST., M.M. Femmy Asdiana, S.H., M.H.**

Penata Tk. I (III/d)

Penata Tk. I (III/d)

Penata (III/c)

NIP. 19760629 201012 2 001

NIP. 19861017 201012 2 004

NIP. 19850912 200812 2 003

Mengetahui

Ketua Jurusan Studi Transportasi Laut

Politeknik Pelayaran Surabaya



**Faris Nofandy, S.Si., M.Sc.**

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 198411182008121003

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian tentang “Analisis Pengaruh Digitalisasi Pembuatan Masa Layar Terhadap Pelayanan Kepada Pengguna Jasa Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya”. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan penelitian skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi bahasa, susunan kalimat, maupun cara penulisan serta pembahasan materi akibat keterbatasan peneliti dalam menguasai materi. Untuk itu peneliti senantiasa menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan usulan penelitian skripsi ini.

Serta pada kesempatan ini disampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang senantiasa memberikan doa, bantuan, bimbingan, dan dukungan tanpa henti sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan, antara lain kepada:

1. Allah SWT karena atas ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, lancar, dan tepat waktu.
2. Bapak Moedjiono, M.T. M.Mar.E. selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya beserta jajarannya yang telah menyediakan fasilitas dan pelayanan yang sangat membantu dan memudahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
3. Bapak Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc. selaku Kepala Program Studi Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Surabaya yang telah membeberikan arahan dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Otri Wani Sihaloho, S.ST., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang

telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Femmy Asdiana, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Utama Tanjung Perak Surabaya yang telah memberikan kesempatan dan bimbingan untuk melakukan penelitian
7. Orangtua saya Heru Purnomo & Rini Tri Utami, kakak saya Afrizal Ardiansyah yang menjadi alasan utama terselesaikanya penelitian skripsi ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan Kelas D-IV Transportasi Laut yang memberikan motivasi dan bantuan selama menjalani pendidikan di Politeknik Pelayaran Surabaya.

Akhir kata peneliti berharap semoga usulan penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi peneliti khususnya.

Surabaya, 2024

ROSALINA RAHMAWATI  
NIT. 0820019204

## ABSTRAK

**ROSALINA RAHMAWATI, Analisis Pengaruh Digitalisasi Pembuatan Masa Layar Terhadap Pelayanan kepada Pengguna Jasa di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya. Dibimbing oleh Otri Wani Sihaloho, S.ST., M.M. dan Femmy Asdiana, S.H., M.H.**

Pembuatan surat masa layar online mulai diterapkan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya sejak tahun 2018. Pengurusan online ini merupakan program yang digagas oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya untuk memperoleh penghargaan WBK (Wilayah Bebas Korupsi) dan ISO (*International Organization for Standardization*) yang diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pengurusan pembuatan surat keterangan masa layar. Sebelum pemberlakuan online, pengurusan manual dilakukan dengan cara mengambil nomor antrian serta membawa berkas yang telah ditentukan ke petugas untuk dicek. Proses tersebut memakan banyak waktu karena berkas yang diserahkan belum tentu benar dan harus kembali lagi untuk memberikan bekas yang sesuai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi dan kendala dalam pembuatan masa layar online terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya serta untuk mengetahui pengaruh digitalisasi pembuatan masa layar berupa web masa layar terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan menyebarluaskan kuesioner kepada 30 responden yaitu pengguna jasa (pelaut dan agen) yang mengurus pembuatan masa layar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya. Pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier dengan model persamaannya  $Y = 13.183 + 0.374X + e$ . Hasil pengujian menunjukkan bahwa digitalisasi pembuatan masa layar memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan kepada pengguna jasa dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0.406 atau 40.6%. Pada uji hipotesis diperoleh  $t$  hitung  $2.338 >$  nilai  $t$  tabel  $2.048$  sehingga memiliki kesimpulan yaitu terdapat pengaruh digitalisasi pembuatan masa layar online ( $X$ ) terhadap pelayanan kepada pengguna jasa ( $Y$ ).

**Kata kunci:** Pengaruh, Digitalisasi Masa layar, Pelayanan kepada Pengguna Jasa

## ABSTRACT

**ROSALINA RAHMAWATI, Analysis of the Impact of Digitalization of Sailing Time Certificate Issuance on Service to Service Users at the Tanjung Perak Surabaya Main Port Authority and Harbormaster Office. Supervised by Otri Wani Sihaloho, S.ST., M.M. and Femmy Asdiana, S.H., M.H.**

*The issuance of online sailing time certificates has been implemented by the Tanjung Perak Surabaya Main Port Authority and Harbormaster Office since 2018. This online process is a program initiated by the Tanjung Perak Surabaya Main Port Authority and Harbormaster Office to achieve WBK (Corruption-Free Zone) and ISO (International Organization for Standardization) awards, which are expected to facilitate and expedite the issuance of sailing time certificates. Before the implementation of the online system, the manual process involved taking a queue number and bringing the required documents to the officer for verification. This process consumed a lot of time because the submitted documents were often incorrect, requiring a return trip to provide the correct documents.*

*This research aims to determine the implementation and obstacles in the online issuance of sailing time certificates and its impact on service provided to service users at the Tanjung Perak Surabaya Main Port Authority and Harbormaster Office. It also seeks to understand the effect of the digitalization of sailing time certificate issuance through the sailing time certificate web on the service provided to service users at the Tanjung Perak Surabaya Main Port Authority and Harbormaster Office.*

*The method used in this research is a descriptive quantitative method by distributing questionnaires to 30 respondents, consisting of service users (sailors and agents) who handle the issuance of sailing time certificates at the Tanjung Perak Surabaya Main Port Authority and Harbormaster Office. This study uses descriptive statistical analysis and linear regression analysis with the equation model  $Y = 13.183 + 0.374X + e$ . The test results show that the digitalization of sailing time certificate issuance has a positive and significant effect on service to service users with a coefficient of determination value of 0.406 or 40.6%. In the hypothesis test, the calculated t-value is 2.338, which is greater than the t-table value of 2.048, leading to the conclusion that there is an effect of online sailing time certificate digitalization (X) on service to service users (Y).*

**Keywords:** *Effect, Digitalization of Sailing Time Certificates, Service to Service Users*

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN SEMINAR HASIL PROPOSAL SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SEMINAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
A. Penelitian Sebelumnya.....	8
B. Landasan Teori.....	10
1. Pengaruh .....	11
2. Digitalisasi.....	11
3. Masa Layar .....	13
4. Pelayanan.....	17
5. Pelayanan Publik .....	17

C. Kerangka Pikir Penelitian .....	21
D. Hipotesis Penelitian .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
C. Definisi Operasional Variabel.....	25
1. Variabel Independen.....	25
2. Variabel Dependen .....	26
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	26
1. Metode Kuisioner (Angket).....	27
2. Observasi .....	28
3. Metode Wawancara .....	29
E. Teknik Analisis Data.....	29
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	30
2. Uji Instrumen.....	31
a. Uji Validitas.....	31
b. Uji Reliabilitas .....	31
3. Uji Asumsi Dasar .....	32
a. Uji Normalitas .....	32
b. Uji Linieritas .....	32
4. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	33
5. Koefisien Determinasi .....	33
6. Pengujian hipotesis.....	34
a. Uji T .....	34

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	35
B. Hasil Penelitian .....	40
1. Data Responden.....	40
2. Analisis Data Statistik Deskriptif .....	42
3. Uji Instrumen Penelitian.....	52
4. Uji Asumsi Klasik .....	53
5. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	55
6. Koefisien Determinasi .....	57
7. Pengujian Hipotesis .....	58
C. Pembahasan.....	58
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	64
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 SOP Surat Keterangan Masa Berlayar .....	14
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian .....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.....	37
Gambar 4.2 Langkah pertama pembuatan akun di website <a href="https://ksutgperak.id">https://ksutgperak.id</a> .....	38
Gambar 4.3 Langkah kedua pengisian data diri dan penguploadan foto dokumen .....	38
Gambar 4.4 Langkah ketiga memilih layanan surat keterangan masa layar.....	39
Gambar 4.5 Langkah keempat pembayaran kode billing.....	39
Gambar 4.6 Langkah kelima penerimaan hasil surat keterangan masa layar .....	40
Gambar 4.7 Histogram Uji Normalitas .....	54
Gambar 4.8 Scatterplot Regresi Linier Sederhana.....	56
Gambar 4.9 Histogram Regresi Linier Sederhana .....	57
Gambar 4.10 Wawancara dengan pengguna jasa.....	61

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Review Penelitian .....	8
Tabel 3.2 skala penafsiran skor rata-rata.....	31
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	41
Tabel 4.5 Indikator <i>User Friendly</i> .....	43
Tabel 4.6 Indikator <i>Fleksibilitas</i> .....	44
Tabel 4.7 Indikator Waktu .....	45
Tabel 4.8 Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel X .....	46
Tabel 4.9 Indikator Efisiensi .....	47
Tabel 4.10 Indikator Reabilitas .....	48
Tabel 4.11 Indikator <i>Fulfillment</i> .....	49
Tabel 4.12 Indikator Privasi .....	50
Tabel 4.13 Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Y .....	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Reabilitas .....	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas .....	53
Tabel 4.17 Hasil Uji Linieritas.....	55
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	55
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	57
Tabel 4.20 Hasil Uji T .....	58

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Indonesia adalah sebuah negara yang terdiri dari ribuan pulau yang tersebar dari Sabang hingga Merauke. Menurut Konvensi PBB 1982 dikenal sebagai *United Nation Convention of Law of the Sea* atau UNCLOS 1982, Indonesia memiliki lebih dari 17.000 pulau dan garis pantai sepanjang lebih dari 99.000 kilometer. Prinsip Wawasan Nusantara, khususnya Asas Kepulauan (*Archipelagic Principle*), menyatakan bahwa istilah "*archipelago*" atau kepulauan mengandung arti bahwa pulau-pulau itu sendiri adalah satu kesatuan, dan unsur perairan atau lautan yang terletak di antara mereka yang berfungsi sebagai penghubung, bukan sebagai pemisah. Dalam konteks ini, prinsip tersebut menekankan pentingnya memandang wilayah kepulauan sebagai suatu kesatuan yang integral, di mana lautan tidak menjadi pembatas, tetapi berperan sebagai elemen penyatuan antarpulau di seluruh kawasan Indonesia. Dengan keadaan tersebut, dibutuhkan sistem transportasi laut guna menjembatani keterhubungan antar pulau dan memperluas aliran barang antar pulau, baik di dalam negeri maupun lintas batas internasional. Tujuan utamanya adalah untuk merangsang pertumbuhan ekonomi yang lebih optimal.

Indonesia perlu merancang strategi untuk mengoptimalkan kegiatan yang terkait dengan laut, salah satunya adalah upaya meningkatkan aktivitas di pelabuhan. Pelabuhan memiliki peran signifikan dalam perkembangan suatu wilayah, area, dan bahkan negara secara keseluruhan. (Aini et al.,

2021). Pelabuhan memiliki beberapa manfaat penting, seperti sebagai tempat berlabuhnya kapal-kapal, baik dalam negeri maupun luar negeri, tempat naik dan turunnya penumpang, dan tempat utama untuk proses bongkar-muat barang, hewan, dan hasil laut. Di pelabuhan, terdapat berbagai instansi yang terlibat dalam berbagai kegiatan. Beberapa dari instansi tersebut melibatkan Syahbandar, Otoritas Pelabuhan, Bea Cukai, Imigrasi, Kesehatan Pelabuhan, Ekspedisi Muatan Kapal Laut, dan Perusahaan Bongkar Muat. Kantor Kesyahbandaran adalah salah satu instansi yang memiliki peran penting dalam mengkoordinasikan berbagai kegiatan terkait keselamatan dan keamanan di pelabuhan. Kegiatan keselamatan dan keamanan ditujukan untuk perlindungan kepada para pelaut sebagai operator kapal dalam melakukan pengangkutan barang dan penumpang ke berbagai wilayah.

Hasil data statistik yang bersumber dari laman [pelaut.debhub.go.id](http://pelaut.debhub.go.id), total pelaut di Indonesia dihitung sampai tahun 2023 adalah mencapai 1.407.944 jiwa. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2000 Tentang Kepelautan, dijelaskan bahwa “Pelaut adalah setiap orang yang mempunyai kualifikasi keahlian atau keterampilan sebagai awak kapal”. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran menjelaskan bahwa “Setiap orang yang bekerja di kapal dalam jabatan apa pun harus memiliki kompetensi, dokumen pelaut, dan disijil oleh Syahbandar”.

Di Indonesia terdapat 4 Kantor Kesyahbandaran Utama, salah satunya adalah Kantor Kesyahbandaran Utama dan Otoritas Pelabuhan

Utama Tanjung Perak Surabaya. Kantor ini mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, serta koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan. Dalam melayani pengurusan dokumen maupun sertifikat yang dibutuhkan oleh pelaut, Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya memiliki Digitalisasi Pusat Pelayanan Satu Atap (e-PPSA) yang memberikan kemudahan bagi pengguna jasa dengan pelayanan yang terintegrasi dalam satu wadah layanan. Adapun sistem informasi buku pelaut dalam pelayanan publik di bidang kepelautan dapat diakses secara online di website (<https://pelaut.dephub.go.id>). Selain itu, pembuatan keterangan masa layar online dapat diakses melalui website (<https://ksutgperak.id>).

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2023 Tentang Organisasi Dan Tata Cara Kerja Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama, disebutkan pada pasal 20 bahwa Seksi Kepelautan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penerbitan dokumen kepelautan dan penyijilan awak kapal. Salah satu dokumen kepelautan tersebut adalah surat keterangan masa layar. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: KM. 30 Tahun 2008 Tentang Dokumen Identitas Pelaut, Surat Keterangan Masa Berlayar digunakan sebagai bukti bagi pelaut yang akan mengikuti pendidikan, pindah kerja, atau berhenti kerja.

Diikuti dengan perkembangan zaman, pembuatan surat masa layar online mulai diterapkan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan

Utama Tanjung Perak Surabaya pada tahun 2018 dan terus berjalan sampai saat ini. Pengurusan online ini merupakan program yang digagas oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya untuk memperoleh penghargaan WBK (Wilayah Bebas Korupsi) dan ISO (*International Organization for Standardization*) yang diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pengurusan pembuatan surat keterangan masa layar. Sebelum pemberlakuan online, pengurusan manual dilakukan dengan cara mengambil nomor antrian serta membawa berkas yang telah ditentukan ke petugas untuk dicek. Proses tersebut memakan banyak waktu karena berkas yang diserahkan belum tentu benar dan harus kembali lagi untuk memberikan bekas yang sesuai. Lain halnya dengan pembuatan secara online yang lebih efisien waktu dan mudah karena bisa dilakukan di mana saja dan dilakukan dengan cara penguploadan dokumen tanpa harus datang ke kantor. Pelayanan berbasis online diharapkan dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat, memberikan kecepatan, dan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan mengikuti SOP yang telah dibuat. Meskipun pemberlakuan online bertujuan untuk mempermudah, tetapi tetap tetap adanya kendala selama proses pembuatan.

Selama masa praktik darat di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya yaitu masih banyaknya pengguna jasa yang kesulitan dalam mengupload persyaratan ke dalam sistem sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dan kurangnya upaya dalam mengevaluasi website masa layar sehingga informasi tentang permasalahan yang dihadapi pengguna jasa tidak tersampaikan dengan baik

Untuk menunjang penelitian yang akan dibahas, penulis mengambil beberapa jurnal mengenai buku pelaut yang sistemnya memiliki beberapa persamaan dengan masa layar online. Menurut Janoko. et al., (2022), Perubahan dari sistem manual ke sistem online dalam penerbitan buku pelaut telah menyebabkan banyak pelaut yang masih belum mengerti informasi mengenai prosedur dan persyaratan penerbitan buku pelaut. Kendala ini juga dialami oleh pelaut yang berkeinginan untuk melakukan penerbitan buku pelaut baru atau menggantikan buku pelaut manual ke sistem online. Dari perspektif administratif, masih terdapat beberapa dokumen persyaratan penerbitan buku pelaut yang menimbulkan masalah. Ini mencakup sertifikat-sertifikat pelaut yang telah kadaluwarsa, kesulitan dalam pendaftaran sertifikat pelaut secara online, dan kurangnya dokumen asli yang melampirkan persyaratan penerbitan buku pelaut. Akibatnya, pihak operator tidak dapat melakukan pemeriksaan dokumen persyaratan penerbitan buku pelaut secara online.

Penerbitan *Seaman Book* berbasis online memiliki keunggulan dalam menjamin keamanan data pengguna jasa. Semua informasi pribadi pemilik *Seaman Book* telah terdaftar dengan baik dalam sistem. Namun, kelemahan dari penerbitan *Seaman Book* berbasis online adalah adanya potensi keterlambatan dalam proses pengurusan, terutama karena sibuknya sistem pusat dan adanya gangguan pada jaringan. (Nadiya Lifa Ningrum, Galih Satriyo, 2022).

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dan menganalisis dengan judul penelitian “**ANALISIS PENGARUH DIGITALISASI PEMBUATAN MASA LAYAR TERHADAP PELAYANAN KEPADA PENGGUNA JASA DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PERAK SURABAYA**”

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, adapun rumusan masalah yang penulis buat antara lain:

1. Apakah terdapat pengaruh digitalisasi pembuatan masa layar berupa web masa layar terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya?
2. Bagaimana implementasi dan kendala dalam pembuatan masa layar online terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya?

### **C. Batasan Masalah**

Peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran yang lebih khusus dan agar tidak menyimpang yaitu pada pelayanan pembuatan masa layar online kepada pengguna jasa di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya.

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi pembuatan masa layar berupa web masa layar terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya
2. Untuk mengetahui implementasi dan kendala dalam pembuatan masa layar online terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya

## **E. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat secara teoritis

Hasil Penelitian ini dapat menjadi tambahan pengetahuan dan informasi mengenai pembuatan masa layar online.

2. Manfaat secara praktis

Dapat menjadi koreksi dan pertimbangan bagi penyedia layanan dalam memperbaiki kekurangan sehingga meminimalisir kendala dalam pembuatan masa layar online dan agar lebih optimal dalam pelaksanaannya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1 Review Penelitian

NO.	JUDUL JURNAL	PENULIS	KESIMPULAN	PERBEDAAN PENELITIAN
1	Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online	(Anwar et al., 2017)	<p>Dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar sudah berjalan efektif dengan melihat beberapa aspek yaitu identifikasi persyaratan, identifikasi prosedur, identifikasi waktu, identifikasi biaya/tarif, identifikasi produk pelayanan, dan penanganan pengadaan pengaduan. Dari aspek tersebut, terdapat indikator yang perlu ditingkatkan seperti identifikasi waktu yang memiliki faktor, yaitu server pusat yang memungkinkan penyelesaian Layanan dengan cepat dan keaktifan pengguna jasa dalam menyelesaikan proses penerbitan buku pelaut <i>online</i> yang dimana jika tidak saling terpenuhi dengan baik akan menghambat waktu penerbitan buku pelaut secara <i>online</i>. Sementara itu indikator penanganan pengadaan pengaduan yang dimana kotak ulasan dan saran layanan sangat sedikit serta belum ada fasilitas dan forum khusus pengaduan, seperti portal SMS pengaduan dan <i>website</i> pengaduan</p>	<p>Pada penelitian sebelumnya membahas mengenai gambaran Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online Pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar berdasarkan beberapa indikator yang dimana tiap indikator memiliki permasalahan masing-masing. Sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan lebih fokus mengenai bagaimana implementasi masa layar online, kendala-kendala dalam pembuatan masa layar online, dan efektivitas pelayanan masa layar online kepada pengguna jasa</p>

			layanan yang dapat menjadi tolak ukur untuk pelayanan yang lebih optimal di masa mendatang.	
2	Analisis Kepuasan Pelaut Terhadap Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Online di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok	(Simatupang et al., 2019)	Dari hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Analisa dapat disimpulkan bahwa kinerja unit layanan penerbitan buku pelaut online mempunyai kualitas yang baik. Namun, masih ada yang berada pada kualitas yang kurang baik yaitu indikator prosedur pelayanan yang dikarenakan informasi yang minim terkait prosedur alur pelayanan sehingga banyak pelaut yang tidak memahami prosedur pembuatan buku pelaut <i>online</i> dan indikator kejelasan petugas pelayanan yang dikarenakan kurangnya motivasi pelaksana pelayanan.	Pada penelitian sebelumnya membahas mengenai kualitas, kepuasan pelaut, dan bagaimana meningkatkan kualitas terhadap pelayanan penerbitan buku pelaut online oleh divisi kepelautan di kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok. Sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan mengenai bagaimana implementasi masa layar online, kendala-kendala dalam pembuatan masa layar online, dan efektivitas pelayanan masa layar online kepada pengguna jasa
3	Sistem Informasi Buku Pelaut Dalam Pelayanan Publik di Bidang Kepelautan	(Sutriana, 2022)	Berdasarkan Hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Sistem informasi buku pelaut dalam pelayanan publik di bidang kepelautan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe telah sesuai SOP yang berlaku sehingga mempercepat proses penerbitan buku pelaut. Namun dalam prosesnya tetap mempunyai hambatan, diantaranya koneksi internet yang buruk, pengguna jasa yang lupa akun, dan kurangnya sosialisasi sehingga pengguna jasa tidak mengetahui	Pada penelitian sebelumnya membahas mengenai penerapan SOP yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan dan faktor yang menunjang serta hambatan yang terjadi dalam system informasi buku pelaut dalam pelayanan di bidang kepelautan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Lhokseumawe . Sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan mengenai bagaimana implementasi masa layar online, kendala-kendala dalam pembuatan masa layar online, dan efektivitas pelayanan masa layar

			prosedur pelayanan penerbitan buku pelaut.	online kepada pengguna jasa
4	Implementasi Sistem Penerbitan Seaman Book Berbasis Online Dalam Penggantian Awak Kapal	(Nadiya Lifa Ningrum, Galih Satriyo, 2022)	Berdasarkan hasil dari bahan referensi, observasi, wawancara, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa KSOP Kelas III Tanjung Wangi telah menjalankan SOP (Standar Operasional Prosedur) Penerbitan yang sesuai dengan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut dalam penerbitan Seaman Book secara online. Seaman Book berbasis online memiliki keunggulan dalam menjamin keamanan data pengguna jasa. Semua informasi pribadi pemilik Seaman Book telah terdaftar dengan baik dalam sistem. Namun, kelemahan dari penerbitan Seaman Book berbasis online adalah adanya potensi keterlambatan dalam proses pengurusan, terutama karena sibuknya sistem pusat dan adanya gangguan pada jaringan.	Pada penelitian sebelumnya membahas mengenai Prosedur penerbitan Seaman Book berbasis online di KSOP Kelas III Tanjung Wangi, fungsi Seaman Book dalam proses penggantian awak kapal, kelebihan dan kekurangan penerbitan Seaman Book berbasis online. Sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan mengenai bagaimana implementasi masa layar online, kendala-kendala dalam pembuatan masa layar online, dan efektivitas pelayanan masa layar online kepada pengguna jasa

## B. Landasan Teori

Dalam mendukung penulisan skripsi mengenai analisis pengaruh digitalisasi pembuatan masa layar terhadap pelayanan kepada pengguna jasa di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya, maka diperlukan penjelasan ataupun uraian terkait istilah dan teori penunjang dari berbagai sumber pustaka yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.

## **1. Pengaruh**

Menurut Gottschalk (2000) “Pengaruh adalah daya yang menyebabkan sesuatu terjadi, sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain dan tunduk atau mengikuti karena kuasa atau kekuasaan orang lain”. Sedangkan menurut Poerwantana (2000) “pengaruh merupakan dorongan atau bujukan dan bersifat membentuk atau merupakan suatu efek”. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan kemampuan atau daya yang dimiliki oleh seseorang atau sesuatu untuk mendorong, membujuk, membentuk, mengubah, dan mengendalikan orang lain atau sesuatu hal. Pengaruh ini dapat terjadi melalui kekuasaan, kekuatan, atau keterampilan yang dimiliki oleh individu atau entitas yang memberikan pengaruh.

## **2. Digitalisasi**

(Brennen & Kreiss, 2016) menggambarkan digitalisasi sebagai peningkatan ketersediaan data digital karena kemajuan dalam pembuatan, pengiriman, penyimpanan, dan analisis data digital. Kemajuan ini dapat menyusun, membentuk, dan memengaruhi dunia kontemporer. Sugiharto (2013:19) (dalam Juni, 2017) menjelaskan bahwa digitalisasi adalah salah satu metode atau proses untuk mengalihkan arsip konvensional yang memiliki berbagai macam bentuk dan jenis menjadi arsip elektronik.

Menurut Asaniyah (2017) definisi digitalisasi yaitu, “suatu proses dalam pergantian media dari bentuk cetak ke dalam bentuk elektronik”. Berdasarkan pendapat tersebut, digitalisasi adalah proses atau aktivitas konversi media cetak ke elektronik atau digital yang di dalam penerapannya

terdapat alat penunjang, seperti komputer atau alat elektronik serta internet. Dalam digitalisasi bukan berarti menghilangkan dokumen asli namun agar pengaksesan dokumen lebih mudah dan cepat serta bisa dalam jangka panjang maka dapat diupload ke media elektronik dan diubah ke media digital.

Kelebihan Digitalisasi:

Sesuai dengan pendapat Setiawan (2017) dengan adanya digitalisasi dapat memberikan beberapa keuntungan seperti berikut ini: (1) Mempermudah dan mempercepat akses informasi yang diperlukan; (2) Mendorong inovasi dalam berbagai bidang yang berfokus pada teknologi digital sehingga memperlancar proses kerja; (3) Kemunculan media massa digital, terutama media elektronik, sebagai sumber pengetahuan dan informasi bagi masyarakat; (4) Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi; (5) Munculnya berbagai sumber pendidikan seperti perpustakaan online, media pembelajaran online, diskusi online yang dapat meningkatkan kualitas Pendidikan; (6) Kemunculan e-bisnis yang menjual berbagai barang yang memudahkan pemenuhan berbagai kebutuhan.

Kekurangan Digitalisasi:

Menurut Setiawan (2017) yang menyatakan bahwa ada beberapa kekurangan atau konsekuensi negatif dari adanya digitalisasi yaitu, sebagai berikut: (1) Ancaman pelanggaran Hak Kekayaan Intelektual (HKI) karena akses data yang mudah membuat plagiatis melakukan kecurangan; (2) Ancaman terjadinya pikiran pintas dimana anak-anak dilatih untuk berpikir

pendek dan tidak fokus; (3) Ancaman penyalahgunaan pengetahuan untuk melakukan tindak pidana seperti menerobos sistem perbankan, dan sebagainya (menurunkan moralitas); (4) Tidak menggunakan teknologi informasi dengan efektif sebagai media atau alat pendidikan, seperti mencetak buku dan mengunjungi perpustakaan digital.

### **3. Masa Layar**

#### **a. Pengertian Masa Layar**

Berdasarkan Peraturan Kementerian Perhubungan Nomor 70 Tahun 2013 Tentang Pendidikan dan Pelatihan, Sertifikasi serta Dinas Jaga Pelaut Pasal 1, masa layar adalah “pengalaman bekerja di atas kapal yang berkaitan dengan penerbitan atau revalidasi sertifikat atau kualifikasi lainnya.

#### **b. Persyaratan Penerbitan Surat Keterangan Masa Layar**

Berdasarkan SOP yang dikeluarkan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya, dokumen persyaratan penerbitan surat keterangan masa layar adalah sebagai berikut:

1) Bagi Taruna calon perwira (Cadet), Surat permohonan dilampiri:

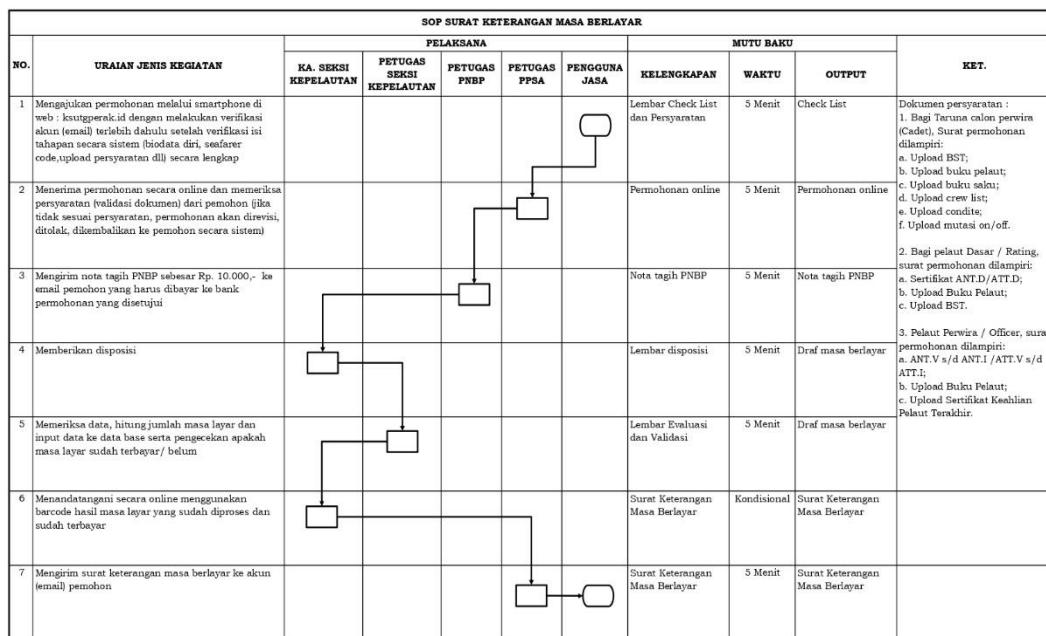
- a. Upload BST;
- b. Upload Buku Pelaut;
- c. Upload Buku Saku;
- d. Upload Crew List;
- e. Upload Condite;
- f. Upload Mutasi On / Off

2) Bagi Pelaut Dasar / Rating, surat permohonan dilampiri:

- a. Sertifikat ANT. D / ATT. D;

- b. Upload Buku Pelaut;
  - c. Upload BST;
- 3) Pelaut Perwira / Officer, surat permohonan dilampiri:
- a. ANT.V s/d ANT.I / ATT.V s/d ATT.I;
  - b. Upload Buku Pelaut;
  - c. Upload Sertifikat Keahlian Pelaut Terakhir

Berikut adalah SOP pembuatan Surat Keterangan Masa Layar:



Gambar 2.1 SOP Surat Keterangan Masa Berlayar

Sumber: <https://ksutgperak.id/apps>

c. Dasar Hukum Penerbitan Surat Keterangan Masa Layar

Adapun dasar hukum penerbitan surat keterangan masa layar adalah:

- 1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran;
- 2) Peraturan Pemerintah RI No. 7 Tahun 2000 tentang Kepelautan;
- 3) Kepmenhub Nomor PM. 70 Tahun 2013 tentang Pendidikan dan Pelatihan, Sertifikasi serta Dinas Jaga Pelaut;

- 4) Surat Dirjen Hubla No. UK. 114/1/10/DJPL-11 tanggal 18 Pebruari 2011 tentang Surat Keterangan Masa Berlayar untuk Diklat Kepelautan;
- 5) Surat Dirjen Hubla No. PK. 68/I/18/DJPL-11 tanggal 20 April 2011 tentang Pencantuman Masa Layar pada Buku Pelaut;
- 6) Peraturan Dirjen Hubla Nomor: PK.101/1/4/DJPL-13 tanggal 28 Maret 2013 tentang Pelaksanaan Penyelenggaraan Kelaiklautan Kapal.

d. Biaya Penerbitan Surat Keterangan Masa Layar

Dalam pandangan McCarthy dan Perreault (2009: 352) (dalam Mahmudah, 2016), Tarif dapat diartikan sebagai biaya layanan yang harus dibayarkan oleh konsumen untuk mendapatkan suatu barang atau jasa. Biaya ini telah dihitung dan ditetapkan berdasarkan nilai barang atau jasa tersebut. Menurut Kotler dan Armstrong (2008:345) (dalam Murty et al., 2015) harga atau tarif merupakan nilai tukar yang diberikan konsumen untuk mendapatkan manfaat dari barang atau jasa. Nilai tukar ini bisa berupa uang atau bentuk lain yang disepakati.

Dalam menerima pelayanan barang atau jasa dari pemerintah, diharuskan membayar tarif dalam bentuk PNBP. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Penetapan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak terdapat penjelasan mengenai PNBP, yaitu “Penerimaan Negara Bukan Pajak yang selanjutnya disingkat PNBP adalah pungutan yang dibayar oleh orang pribadi atau badan dengan memperoleh manfaat langsung maupun tidak langsung atas layanan atau pemanfaatan sumber daya dan hak yang diperoleh negara, berdasarkan peraturan perundang-undangan, yang

menjadi penerimaan Pemerintah Pusat di luar penerimaan perpajakan dan hibah dan dikelola dalam mekanisme anggaran pendapatan dan belanja negara”.

Jenis PNBP Jasa Transportasi Laut dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Perhubungan:

1. Jasa kepelabuhanan pada pelabuhan yang belum diusahakan
2. Jasa kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial
3. Jasa penerbitan surat izin kepelabuhanan
4. Jasa kenavigasian
5. Jasa penerimaan uang perkapalan dan kepelautan
6. Jasa angkutan laut

Jenis penerimaan tersebut adalah penerimaan fungsional, yang berarti berasal dari pungutan negara atau lembaga atas jasa yang diberikan. Jasa ini terkait dengan tugas pokok dan fungsi mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan , disebutkan bahwa biaya penerbitan surat keterangan keterangan untuk keperluan sekolah (dalam hal ini surat keterangan masa layar) adalah Rp10.000,-.

#### **4. Pelayanan**

Pelayanan merujuk pada tindakan atau keuntungan yang disediakan oleh suatu pihak, bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Amir, 2005:11). Pengertian pelayanan sendiri mencakup usaha penuh dari petugas pelayanan suatu perusahaan industri untuk memenuhi kebutuhan dan ekspetasi pelanggan dengan tujuan membuat pelanggan puas (Sugiarto, 2002:216).

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu:

- a. Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), layanan informasi dan bidang lain yang bertugas memberikan penjelasan atau informasi kepada siapa saja yang membutuhkannya.
- b. Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling signifikan dalam pelaksanaan tugas, baik dari segi jumlah maupun fungsinya.
- c. Layanan dengan perbuatan dilakukan oleh sebagian besar masyarakat kela menengah dan bawah, sehingga faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat memengaruhi hasil pekerjaan atau tindakan. (Moenir, 2000).

#### **5. Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan publik menurut Wasistiono dalam bukunya (Hardiyansyah, 2018:15), pelayanan umum, juga disebut sebagai pelayanan publik, adalah jenis jasa yang diberikan kepada masyarakat oleh entitas pemerintah atau swasta, atas nama pemerintah atau swasta, dengan atau tanpa biaya, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih dalam bukunya (Hardiyansyah, 2018), pelayanan publik atau pelayanan umum dapat

didefinisikan sebagai segala jenis layanan, baik barang publik maupun layanan publik, yang biasanya diberikan dan dilaksanakan oleh pemerintah pusat, daerah, dan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk mematuhi peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa “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”.

Dari beberapa pernyataan di atas mengenai pengertian pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau penerima pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Terdapat beberapa hal yang harus dipenuhi dan diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan Keputusan Kementerian Pelayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik :

- 1) Asas Pelayanan Publik
  - a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertimbangkan kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2) Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan sekurang- kurangnya meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan samapi dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas

Pemberi Pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

3) Penyusunan Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

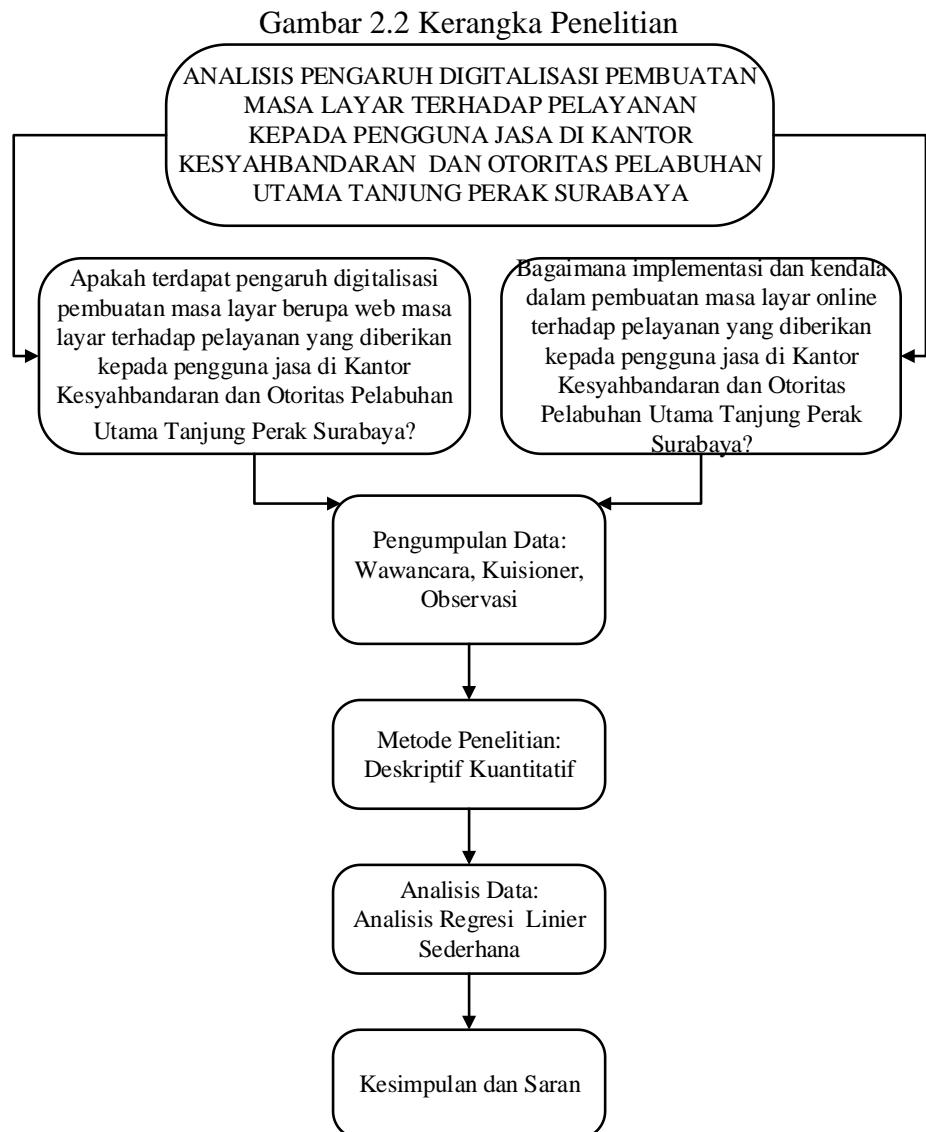
Petunjuk Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik digunakan sebagai landasan penyusunan standar pelayanan oleh masing-masing pimpinan unit penyelenggara pelayanan. Petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan publik sekurang-kurangnya memuat:

1. Landasan Hukum Pelayanan Publik. Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Maksud dan Tujuan Pelayanan Publik Hal-hal yang akan dicapai dari penyelenggaraan pelayanan.

3. Sistem dan Prosedur Pelayanan Publik. Sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat:
  - a. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan;
  - b. Tata cara penanganan pelayanan;
  - c. Tata cara penyampaian hasil pelayanan; dan
  - d. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan.
4. Persyaratan Pelayanan Publik. Persyaratan teknis dan administratif harus dipenuhi oleh masyarakat penerima pelayanan.
5. Biaya Pelayanan Publik. Besaran biaya dan rincian biaya pelayanan publik.
6. Waktu Penyelesaian. Jangka waktu penyelesaian pelayanan Publik.
7. Hak dan Kewajiban Hak dan Kewajiban pihak pemberi dan penerima pelayanan Publik
8. Pejabat Penerima Pengaduan Pelayanan Publik Penunjukan pejabat yang menangani pengaduan pelayanan Publik

### **C. Kerangka Pikir Penelitian**

Kerangka berpikir menurut Uma Sekaran (1992) (dalam Sugiyono, 2013) adalah ”model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”.



#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis umumnya dijelaskan sebagai suatu jawaban sementara terhadap masalah yang diajukan dalam sebuah penelitian. Adapun hipotesis dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh antara digitalisasi pembuatan masa layar online terhadap pelayanan kepada pengguna jasa

H0: Tidak ada pengaruh antara digitalisasi pembuatan masa layar online terhadap pelayanan kepada pengguna jasa.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Menurut Dr. Sandu Siyoto, SKM & M. Ali Sodik (2015) dalam lingkup yang lebih sempit, penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan banyak angka, mulai dari proses pengumpulan data, analisis data, dan visualisasi data.

Menurut (Nazir, 2005:54) metode deskriptif adalah suatu metode untuk meneliti status sekelompok orang, objek, set kondisi, sistem pemikiran, atau kelas peristiwa saat ini. Tujuannya adalah untuk menyusun deskripsi, gambaran, atau ilustrasi yang sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta, karakteristik, dan hubungan antara fenomena yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu pendekatan yang secara objektif menggambarkan atau menjelaskan suatu keadaan dengan menggunakan data berupa angka, yang melibatkan proses pengumpulan data, interpretasi data, hingga penyajian dan hasilnya (Arikunto, 2006). Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan jenis penelitian yang mengilustrasikan variabel-variabel sebagaimana adanya, dengan dukungan data berupa angka yang diperoleh dari situasi atau kondisi sebenarnya.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Observasi penelitian ini dilakukan pada saat penulis melaksanakan praktek darat dari tanggal 03 Januari 2023 sampai dengan 09 Juni 2023.

Bertempat di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya.

Berikut data dari tempat penelitian:

Nama Instansi : Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya

Alamat : Jl. Kalimas Baru No.194, Perak Utara, Kec. Pabean  
Cantikan, Surabaya, Jawa Timur 60165

Telp: : (031) 3291364

Fax : (031) 3291 858

Email : ksutgperak@kemenhub.go.id

### **C. Definisi Operasional Variabel**

Menurut Sugiyono (2013:38) Variabel penelitian merupakan sifat, karakteristik, atau nilai yang dimiliki oleh individu, objek, atau kegiatan yang telah ditetapkan variannya oleh peneliti untuk dipelajari serta kemudian dianalisis untuk menarik kesimpulannya. Definisi operasional variabel sebagai berikut:

#### **1. Variabel Independen**

Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang menjadi penyebab atau variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lain. Digitalisasi Pembuatan Masa Layar Online ( $X_1$ ). Dalam variabel ini indikator pengukur digitalisasi pembuatan masa layar online dibagi menjadi:

- a) *User Friendly*
- b) *Fleksibilitas*
- c) Waktu

## 2. Variabel Dependen

Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain dalam suatu penelitian atau variabel yang disebabkan oleh adanya perubahan variabel lainnya. Pelayanan kepada Pengguna Jasa (Y). Menurut Zeithaml et al., (2002) (dalam Tjiptono 2019: 326) dalam buku pemasaran Jasa yang biasa disebut dengan dimensi *E-Servqual* (*E- Service Quality*) yang digunakan untuk mengukur variabel mengenai pelayanan kepada pengguna jasa, yaitu:

- a) Efisiensi
- b) Reliabilitas
- c) *Fullfilment*
- d) *Privacy*

## D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Bila di lihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer dan sekunder dapat digunakan untuk pengumpulan data berdasarkan sumbernya. Sumber primer memberikan data kepada pengumpul data secara langsung, sedangkan sumber sekunder memberikan data kepada pengumpul data secara tidak langsung, seperti melalui orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2013). Dalam hal ini, penulis memperoleh sumber data primer melalui penyebaran kuisioner, observasi selama melakukan praktik darat di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya, dan wawancara. Sumber data sekunder yang penulis dapatkan adalah dari

buku-buku, jurnal penelitian terdahulu, internet, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya (Sugiyono, 2013).

### **1. Metode Kuisisioner (Angket)**

Kuesisioner adalah metode pengumpulan data yang melibatkan responden dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2013).

Nazir (2003:240) mengatakan bahwa tidak ada pedoman yang pasti mengenai jumlah sampel yang harus diambil untuk melakukan penelitian dari populasi yang ada, dan tidak ada definisi yang pasti mengenai apa yang dimaksud dengan "sampel besar" atau "sampel kecil". Selain itu, dia menyatakan bahwa hasil penelitian tidak bergantung pada seberapa besar sampel yang diambil.

Dikarenakan ketidakpastian mengenai jumlah populasi sasaran, peneliti memilih untuk menggunakan 30 responden terdiri dari pengguna jasa yaitu 15 pelaut dan 15 agen yang mengurus masa layar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya. (Lee, 2000) merekomendasikan 30 sampel sebagai jumlah minimum yang diperlukan dalam penelitian kuantitatif. Pengambilan jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui *non-probability* dengan teknik *purposive sampling*, yang merupakan teknik penentuan

sampel berdasarkan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013:85). Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah pengguna jasa yang pernah membuat surat keterangan masa layar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya.

Menurut Sugiyono (2013:93), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok tentang fenomena sosial. Dalam penggunaannya, variabel yang hendak diukur dibagi menjadi indikator-indikator variabel. Selanjutnya, indikator tersebut digunakan sebagai dasar untuk membuat item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Setiap jawaban pada item instrumen yang menggunakan skala Likert memiliki tingkatan dari sangat positif hingga sangat negatif. Berikut ini adalah skala penilaian pertanyaan:

Tabel 3.1 Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## 2. Observasi

Menurut Fathoni (2011) Observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap objek penelitian, diikuti dengan pencatatan informasi mengenai kondisi atau perilaku objek yang diamati. Pengamatan secara langsung ini tanpa menggunakan alat terhadap gejala subjek yang sedang diselidiki. Pengamatan ini dapat dilakukan baik dalam keadaan nyata maupun dalam keadaan yang dibuat khusus untuk keperluan penelitian.

Penulis melakukan observasi langsung kepada pengguna jasa untuk melihat proses berlangsungnya pembuatan masa layar online di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Surabaya sehingga dapat mengetahui kendala yang dialami pengguna jasa.

### **3. Metode Wawancara**

Menurut Mita (2015) Wawancara berfungsi sebagai alat untuk memperoleh data terkait fakta, keyakinan, emosi, keinginan, dan elemen lain yang relevan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2017:231), wawancara melibatkan dua individu yang bertemu dengan maksud melakukan proses tanya jawab untuk saling berbagi informasi dan gagasan. Dengan cara ini, memungkinkan pembentukan pemahaman mendalam tentang suatu topik.

Wawancara dilakukan jika peneliti ingin memahami secara lebih mendalam mengenai hal-hal yang dialami atau dipikirkan oleh responden. Penulis melakukan wawancara kepada beberapa pengguna jasa masa layar online dan kepada pegawai sebagai operator dalam penerbitan surat masa layar secara online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya.

### **E. Teknik Analisis Data**

Analisis data melibatkan beberapa langkah, seperti menggabungkan data dari seluruh responden berdasarkan variabel, menyajikan data untuk setiap variabel yang dianalisis, mempertimbangkan data untuk memberikan jawaban terhadap rumusan masalah, dan memastikan bahwa hipotesis yang diajukan dapat diuji. Dalam penelitian ini, data dianalisis dengan

menerapkan pendekatan deskriptif kuantitatif dan pengumpulan data melalui penggunaan kuesioner serta wawancara

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Pendekatan deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan, meneliti, dan menjelaskan fenomena yang sedang diteliti, serta mengambil kesimpulan dari data yang diperoleh dalam bentuk angka (Listiani, 2017). Peneliti menggunakan analisis deskriptif untuk mengategorikan variabel independen dan dependen berdasarkan jumlah respons yang diperoleh dari kuesioner.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban diberi skor, yaitu:

Sangat Setuju (SS) : Skor 5

Setuju (S) : Skor 4

Kurang Setuju (KS) : Skor 3

Tidak Setuju (TS) : Skor 2

Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

Dalam skala Likert, menghitung presentase rata-rata jawaban responden setiap dimensi dari setiap variable dengan menggunakan rumus interval sebagai berikut:

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}}$$

Sesuai dengan skor alternatif jawaban angket yang terentang dari 1 hingga 5, ditetapkan sebanyak 5 kelas interval. Dengan demikian, panjang kelas intervalnya dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden dengan rentang skala sebagai berikut:

Tabel 3.2 skala penafsiran skor rata-rata

Interval	Keterangan
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik (STB)
1,80 – 2,59	Tidak Baik (TB)
2,60 – 3,39	Kurang Baik (KB)
3,40 – 4,19	Baik (B)
4,20 – 5,00	Sangat Baik (SB)

## 2. Uji Instrumen

### a. Uji Validitas

Azwar (1987: 173) (dalam Magdalena et al., 2023) menjelaskan bahwa validitas berasal dari kata "validitas," yang mengindikasikan sejauh mana alat ukur (tes) akurat dan tepat dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Validitas tinggi dalam sebuah tes menunjukkan bahwa alat tersebut dapat melakukan pengukuran dengan benar dan menghasilkan hasil yang sesuai dengan tujuan pengukuran. Alat ukur yang dimaksud di sini adalah pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Uji signifikansi diselesaikan dengan mencari perbandingan harga  $r$  yang ditetapkan dan  $r$  tabel guna tingkat peluang ( $df$ ) =  $N-2$ , di mana  $n$  yakni banyaknya sampel.

### b. Uji Reliabilitas

Sudjana (2004:16) menjelaskan bahwa reliabilitas suatu alat penilaian mengacu pada seberapa akurat atau konsistensi alat tersebut dalam menilai objek yang dinilai. Dengan kata lain, hasil yang

diperoleh akan relatif serupa atau konsisten setiap kali alat penilaian digunakan,

Reliabilitas merujuk pada seberapa konsisten dan stabilnya suatu instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang sama di antara berbagai pengamat atau pada waktu yang berbeda (Magdalena et al., 2023). Ini mengukur seberapa andal dan konsisten instrumen tersebut dalam memberikan hasil yang serupa ketika digunakan berulang-ulang atau oleh pengamat yang berbeda dalam situasi yang sama.

### **3. Uji Asumsi Dasar**

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel penganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak dalam model regresi. (Siregar, 2015:49). Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Pengambilan kesimpulan hasil uji normalitas dapat dilihat:

- a. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka dinyatakan data berdistribusi normal
- b. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka dinyatakan data berdistribusi tidak normal.

#### **b. Uji Linieritas**

Uji linearitas merupakan analisis statistik yang digunakan untuk menentukan apakah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam sebuah model regresi bersifat linier atau tidak. Untuk

menentukan apakah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat bersifat linier, perlu melihat nilai signifikansi. Jika nilai signifikansi lebih rendah dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan tersebut bersifat linier. Uji linieritas dilakukan dengan menggunakan tabel ANOVA variabel X dan Y. Apabila nilai signifikansi pada tabel ANOVA  $< 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X dan Y bersifat linier.

#### **4. Analisis Regresi Linier Sederhana**

Metode regresi linier sederhana untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan persamaan umum Regresi Linier Sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana:  $Y$ = Variabel dependen (variabel terikat)

$a$ = konstanta (nilai dari  $Y$  apabila  $X = 0$ )

$b$ = koefisien regresi (pengaruh positif atau negatif)

$X$ = Variabel independent (variabel bebas)

#### **5. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi digunakan untuk menilai sejauh mana variabel bebas berkontribusi terhadap variabel terikat. Secara sederhana, nilai koefisien determinasi mengukur seberapa besar pengaruh variabel yang diteliti, X dan Y sebagai variabel terikatnya (Rosmaini & Tanjung, 2019).

Koefisien determinasi memiliki rentang nilai antara nol hingga satu (0-1). nilai  $R^2$  yang kecil menunjukkan bahwa variabel independen memiliki keterbatasan dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Sebaliknya,

nilai yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel independen memberikan sebagian besar atau hampir semua data yang diperlukan untuk memperkirakan variabel dependen. (Faridah et al., 2018).

## 6. Pengujian hipotesis

### a. Uji T

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh signifikan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dasar pengambilan kesimpulan hasil uji t dapat dilihat:

- a. Jika nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel dan atau nilai  $Sig < 0,05$  maka Digitalisasi pembuatan masa layar berpengaruh terhadap pelayanan kepada pengguna jasa
- b. Jika nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel dan atau nilai  $Sig > 0,05$  maka Digitalisasi pembuatan masa layar tidak berpengaruh terhadap pelayanan kepada pengguna jasa