



UNIVERSITAS NASIONAL

**INOVASI PENGGUNAAN WEBSITE 3AS DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
PUSAT PELAYANAN SATU ATAP KANTOR
KESYAHBANDARAN UTAMA TANJUNG PRIOK
TAHUN 2022**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.A.P)

Rizka Febriana Rahmah

193515416043

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***INNOVATION IN THE USE OF THE 3AS WEBSITE IN
IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE
ONE-STOP SERVICE CENTER OF THE TANJUNG PRIOK
MAIN HARBOUR OFFICE IN 2022***

SKRIPSI

*Submitted as of the conditions for obtaining
Bachelor's Degree in Public Administration (S.A.P.)*

Rizka Febriana Rahmah

NPM 193515416043

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM***

2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Rizka Febriana Rahmah
NPM : 193515416043
Program Studi : Administrasin Publik
Judul Skripsi : Inovasi Penggunaan Website 3AS Dalam Peningkatan
Kualitas Pelayanan Publik Di Pusat Pelayanan Satu Atap
Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok Tahun
2022
Diajukan Untuk : Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, 01 Maret 2023

Dosen Pembimbing

Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D.

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Rizka Febriana Rahmah
NPM : 193515416043
Program Studi : Administrasin Publik
Judul Skripsi : Inovasi Penggunaan Website 3AS Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Pusat Pelayanan Satu Atap Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok Tahun 2022
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata I (S1) Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Nasional

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dewan Penguji

Ketua Sidang... *Dr. Mary Ismawati, M.Si.*..... Ttd

Pembimbing I... *Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D.*..... Ttd

Penguji I... *Drs Didit Setiabudi, M.Si.*..... Ttd

Penguji II... *Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D.*..... Ttd

Ditetapkan

Di, Jakarta,

01 / Maret 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizka Febriana Rahmah
NPM : 193515416043
Program Studi : Administrasin Publik
Judul Skripsi : Inovasi Penggunaan Website 3AS Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Pusat Pelayanan Satu Atap Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok Tahun 2022

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli Saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan Tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 01 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,

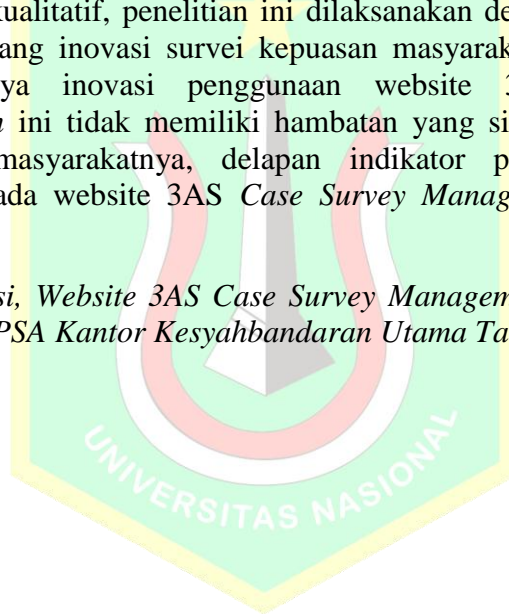


Rizka Febriana Rahmah
Rizka Febriana Rahmah

ABSTRAK

3AS *Case Survey Management System* merupakan aplikasi survei berbasis elektronik yang dapat menghitung secara otomatis hasil survei berdasarkan indikator penilaian dan pembobotan nilai yang ditetapkan dengan proses perhitungan dilakukan secara otomatis *real time*, inovasi sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Saat ini inovasi terus digencarkan dan dikembangkan di berbagai Kementerian atau Lembaga (K/L) baik pusat maupun daerah agar dapat memberikan sebuah perubahan dari cara lama menjadi produk baru. Artinya, pada setiap pelayanan publik harus mengandung inovasi baru. Kementerian Perhubungan melakukan transformasi aplikasi SKM IPK-IKM yang terdiri dari CSMS V1, CSMS V4, CSMS V5 dan CSMS V6 pada pengembangannya yaitu 3AS (Transparent, Informative, Great, Action, Actual, Synergy). Inovasi ini bertujuan untuk mengukur dan memetakan kualitas pelayanan publik dan budaya anti korupsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien. Penelitian yang akan digunakan adalah pendekatan kualitatif, penelitian ini dilaksanakan dengan cara menanyai beberapa pihak tentang inovasi survei kepuasan masyarakat berbasis website. Dalam penerapannya inovasi penggunaan website 3AS *Case Survey Management System* ini tidak memiliki hambatan yang signifikan untuk hasil indeks kepuasan masyarakatnya, delapan indikator peningkatan kualitas pelayanan publik pada website 3AS *Case Survey Management System* harus terus ditingkatkan.

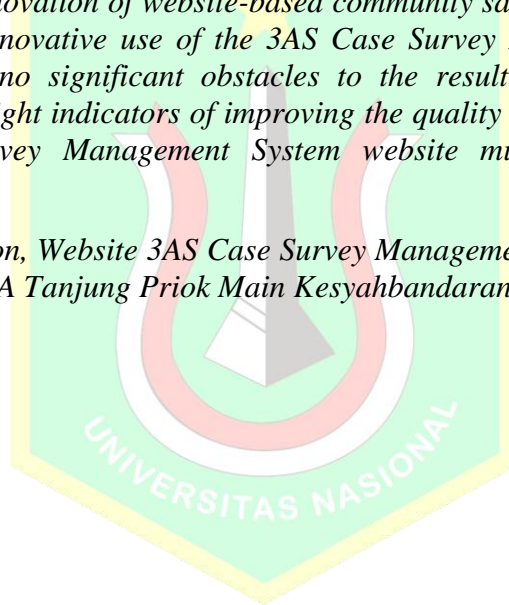
Kata Kunci: *Inovasi, Website 3AS Case Survey Management System, kualitas pelayanan publik, PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.*



ABSTRACT

The 3AS Case Survey Management System is an electronic-based survey application that can automatically calculate survey results based on assessment indicators and assigned value weights with the calculation process carried out automatically in real time, innovation is urgently needed to improve the quality of public services. Currently innovation continues to be intensified and developed in various Ministries or Institutions (K/L) both central and regional so that it can provide a change from old ways to new products. That is, every public service must contain new innovations. The Ministry of Transportation transformed the IPK-IKM SKM application which consisted of CSMS VI, CSMS V4, CSMS V5 and CSMS V6 in its development, namely 3AS (Transparent, Informative, Great, Action, Actual, Synergy). This innovation aims to measure and map the quality of public services and anti-corruption culture to improve the quality of public services that are effective and efficient. The research that will be used is a qualitative approach, this research is carried out by asking several parties about the innovation of website-based community satisfaction surveys. In implementing the innovative use of the 3AS Case Survey Management System website, there are no significant obstacles to the results of the community satisfaction index, eight indicators of improving the quality of public services on the 3AS Case Survey Management System website must be continuously improved.

Keywords: *Innovation, Website 3AS Case Survey Management System, quality of public services, PPSA Tanjung Priok Main Kesyahbandaran Office.*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan tepat waktu. Tanpa pertolongan-Nya tentu saya tidak akan sanggup untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada baginda tercinta kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafa'at-Nya di yaumul akhir.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional serta Dosen Pembimbing Akademik Peneliti.
4. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

5. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
6. Drs, Rusman Ghazali, M,Si, Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penulisan skripsi ini. Peneliti juga mengucapkan terimakasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi sampai pada sidang skripsi.
7. Angga Sulaiman, S.IP., M.Ap, selaku Sekretaris Program Administrasi Publik, Universitas Nasional.
8. Achmad Bustomi, selaku Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Program Administrasi Publik. Terimakasih telah banyak membantu peneliti dalam hal pembuatan skripsi melalui informasi.
9. Seluruh Dosen Administrasi Publik yang terhormat. Terimakasih atas semua ilmu serta pengalaman yang diberikan kepada peneliti selama 4 tahun peneliti menimba ilmu di Universitas Nasional ini.
10. Anggy Rizki Yunanto selaku, Kasubbag. Kepegawaian, Umum, dan Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok, yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi kepada peneliti dengan ramah dan baik.
11. Ghofar Arifin sebagai admin website *3AS Case Survey Management System* yang sudah meluangkan waktunya untuk menjadi informan dan

juga membantu peneliti dalam proses mendapatkan informasi skripsi ini.

12. Keluarga besar yang sudah banyak membantu secara moral dan materil peneliti baik semenjak kuliah sampai dengan skripsi ini dibuat.
13. Teman SMA, Tiara Egi yang sudah membantu peneliti secara moral dan materil selama penyusunan skripsi.
14. Sahabat saya Yuliana Engelin yang sudah sama-sama berjuang dari awal masuk kuliah sampai sekarang skripsi.
15. Teman-teman kuliah seperjuangan skripsi, Yuliana Engelin, Anggun Permata, Novi Herlina, Dwi Wulandari, Asti Nia Fauzati, Melda Arga, Nabila Dhiya Ulhaq, dan Herlina Yustika yang sudah banyak membantu peneliti dan memberikan dukungan selama masa kuliah dan penyusunan skripsi. Semoga kita selalu diberikan kesehatan dan kesuksesan.
16. Teman-teman kuliah kelas karyawan Angkatan Administrasi Publik Tahun 2019, karena sudah menemani tahun terakhir perkuliahan peneliti, semoga kalian semua dapat lulus secepatnya.
17. Teman-teman seperbimbingan, Anggun Permata, Ledia Sari, Elsana Regita, dan Daffa Talitha yang sudah berbagi suka dan duka selama masa bimbingan dan penyusunan skripsi. Terimakasih atas perjuangannya untuk tidak menyerah selama masa penyusunan skripsi ini.

18. Teman-teman virtual, Sandi, Uut, Tia, Lutfi, Ikha, Mba Nisa dll yang sudah memberikan hiburan warna kepada peneliti, serta menjadi sanadaran penulis selama masa penulisan skripsi ini. Semoga kita semua dapat bertemu dan mendapatkan kesuksesan.
19. Kepada rekan-rekan kantor, Pak Rio, Pak Adi, Fikri, Pak Sahri, Pak Dani, Pak Togu, Pak Dirga, Pak Diki, Pak Heru, Pak Rafik, Bu Iin, dll yang sudah memberikan warna, semangat, dan membantu secara moral maupun materil kepada peneliti selama masa penyusunan skripsi ini.
20. Dan semua pihak yang terlibat namun tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materil yang disajikan. Maka dari itu penulis berharap akan ada tindak lanjut berupa saran dan kritik membangun setelah penyusunan skripsi ini agar dapat bermanfaat untuk kita semua. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, 30 Januari 2023

Peneliti,

Rizka Febriana Rahmah

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Konsep Inovasi	15
2.2.1 Pengertian Inovasi	15
2.2.2 Tujuan Inovasi	18
2.2.3 Jenis Inovasi	18
2.2.4 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi	26
2.3 Konsep Website	29
2.3.1 Pengertian Website	29
2.3.2 Jenis Website	30
2.3.3 3AS Case Survey Mangement System	31

BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Pendekatan Penelitian	39
3.2 Sumber dan Jenis Data	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4 Penentuan Informan	41
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	42
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	45
4.2 Hasil Penelitian	65
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	97



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Informan	42
---------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok	53
Gambar 4.2 Tampilan Login Website Survei Kepuasan Masyarakat	76
Gambar 4.3 Tampilan Pertanyaan I	77
Gambar 4.4 Tampilan Pertanyaan 1	77
Gambar 4.5 Tampilan Pernyataan 2	78
Gambar 4.6 Tampilan III Evaluasi Dan Perbaikan	80
Gambar 4.7 Transformasi Aplikasi SKM IPK- IKM	82
Gambar 4.8 IKM Bulan Maret Tahun 2021	83
Gambar 4.9 Website 3AS <i>Case Survey Management System</i>	85
Gambar 4.10 Website 3AS <i>Case Survey Management System</i>	89
Gambar 4.11 Hasil IKM-IPK Bulan September Tahun 2022	89



DAFTAR LAMPIRAN

A. Daftar Tabel Jadwal Penelitian	97
B. Daftar Pedoman Wawancara	98
C. Transkrip Wawancara 1	100
D. Transkrip Wawancara 2	105
E. Transkrip Wawancara 3	109
F. Transkrip Wawancara 4	113
G. Transkrip Wawancara 5	117
H. Transkrip Wawancara 6	120
I. Transkrip Wawancara 7	124
J. Dokumentasi	127
K. Daftar Riwayat Hidup	131



DAFTAR SINGKATAN

3AS	<i>Transparant, Inoformative, Great, Actual, Action, Synergi</i>
CSMS	<i>Case Survey Management System</i>
SKM	Survei Kepuasan Masyarakat
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat
PPSA	Pusat Pelayanan Satu Atap
SOP	Standar Operasional Prosedur
IPK	Indeks Persepsi Korupsi
V1	Volume Satu
UPP	Unit Penyelenggara Pelabuhan
UPT	Unit Pelaksana Teknis
WBK	Wilayah Bebas Korupsi
WBBM	Wilayah Bebas Bersih Melayani

