

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era yang semakin maju dan berkembang ini, 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.

Kini, inovasi terus diupayakan pada Kementerian / Lembaga mengingat pelayanan publik sangat penting untuk masyarakat. Kementerian / Lembaga berlomba-lomba melakukan inovasi pelayanan yang transparan, akuntabel dan cepat. Oleh karena itu, atas dasar inilah penelitian mengenai inovasi pelayanan publik penting sebagai kajian ilmiah dalam penulisan skripsi.

Konsep inovasi dalam Drucker (2012) dalam Makmur dan Thahier (2015), sebagai alat spesifik bagi perusahaan di mana dengan inovasi dapat mengeksplorasi atau memanfaatkan perubahan yang terjadi sebagai sebuah kesempatan untuk menjalankan satu bisnis yang berbeda. Inovasi ini didasarkan pada upaya mempertahankan, mengembangkan keunggulan kompetitif organisasi dan tercapainya tujuan organisasi.¹

¹ Drucker, Makmur dan Thahier, *Konsep Inovasi*, 2015.

Pelayanan dapat dengan mudah diberikan melalui inovasi. Mengingat bahwa peningkatan persaingan, perubahan sosial dan kemajuan teknologi mendorong perubahan administratif, peningkatan kualitas pelayanan publik serta pentingnya pembangunan di era reformasi merupakan kajian yang sangat menarik. Konsep pelayanan yang efektif dan efisien juga diartikan bahwa pelayanan yang dilakukan lebih cepat dan tepat waktu selain itu, kesigapan, tanggung jawab dan ketulusan petugas atau pegawai penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan serta menjawab pertanyaan atau permintaan para pengguna jasa.

Permasalahan yang muncul yaitu website tidak dapat terinput pada *handphone* pengguna jasa, website tersebut dapat diakses oleh pengguna jasa namun, hasil dari survei tersebut tidak terinput oleh sistem. Pada sistem yang sudah ditentukan oleh pusat, survei dapat terinput hanya dengan menggunakan tablet yang hanya disediakan kantor. Hal tersebut menjadi kendala karena, kapasitas tablet yang tersedia hanya satu sedangkan para pengguna jasa yang lebih banyak sehingga kurang efisien.

Munculnya inovasi website *3AS Case Survey Management System* juga untuk mempermudah melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pengguna jasa terlebih sebelum adanya inovasi tersebut pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok masih dilakukan secara manual menggunakan kertas yang dibagikan kepada para pengguna jasa dan dihitung secara manual tanpa sistem sehingga dinilai kurang efektif dan efisien.

Sedangkan dalam Novayanti, (2019) bilamana menelisik lebih jauh, penyelenggaraan pelayanan publik yang memiliki standar pelayanan memuat beberapa komponen yang berguna sebagai jaminan yang menandakan kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan yang dibuat perlu dipahami agar baik pemberi serta penerima pelayanan mengetahui hak dan kewajibannya.²

Standar pelayanan publik sebagai pedoman penyelenggaraan dari pelayanan publik dan menjadi tolak ukur dalam menilai seberapa tinggi tingkat kepuasan penerima pelayanan publik, terutama bagi penerima pelayanan publik di instansi pemerintahan. Salah satu standar pelayanan publik tersebut yaitu adanya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dalam hal ini pelayanan yang efektif dan efisien artinya pada proses pelayanan yang diberikan di Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok kepada pengguna jasa yang harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada aturan yang berlaku misalnya, dalam pelayanan pengurusan pembuatan buku pelaut tidak lebih dari tiga hari sehingga dapat memenuhi kriteria dalam pelayanan publik yang berkualitas.

Jika pelayanan yang diberikan memuaskan kepada pengguna jasa dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diberikan pengguna jasa sangat

² Novayanti. *Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kabupaten Sinja*, 2019.

berpengaruh pada hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) untuk kualitas pelayanan publik.

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*. Website ini diluncurkan oleh Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan (PPTB) Kementerian Perhubungan pada tahun 2020 dan disosialisasikan di Bandung kemudian serentak diterapkan pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Direktorat Jenderal Perhubungan Laut pada tahun 2022.

Adanya kebijakan ini berpedoman pada penyusunan survei masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik (PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 : Pasal 1 ayat (1) penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Pasal 1 ayat (2) survei dilakukan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat. Pasal 4 ayat (1) penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat. Pasal 4 ayat (2) laporan hasil survei kepuasan masyarakat dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.³

Dengan adanya website *3AS Case Survey Management System* bertujuan untuk mengukur dan memetakan kualitas pelayanan publik dan budaya anti korupsi dengan cara mengisi kuesioner sesuai dengan

³ PermenpanRB No. 14 Tahun 2017, tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)*.

penilaian para pengguna jasa terhadap Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) yang telah diberikan Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok. Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok menjadi instansi pemerintah yang sudah mulai menerapkan inovasi pelayanan publik.

Sistem tersebut merupakan bentuk informasi berbasis teknologi informasi dan telekomunikasi, digunakan untuk mengukur dan memetakan kualitas pelayanan publik serta budaya anti korupsi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat tercapainya Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bebas Bersih Melayani (WBBM).

Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok menggunakan inovasi website *3AS Case Survey Management System* yang saat ini masih berjalan. Pengguna jasa yang ingin mengurus perizinan, pembuatan buku pelaut baru maupun perpanjangan buku pelaut atau berbagai pelayanan yang lain bisa datang terlebih dahulu ke Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok kemudian mengisi kuisioner pada *website 3AS Case Survey Management System*.

Poin-poin pada kuisioner tersebut terdiri dari Pertama, kualitas pelayanan mengenai beberapa hal terkait kualitas pemberian pelayanan pada unit layanan ini. Poin kuisioner tersebut meliputi informasi, persyaratan, prosedur / alur, waktu penyelesaian, tarif / biaya, sarana prasarana, respon dan konsultasi dan pengaduan.

Kedua, perilaku penyimpangan pelayanan mengenai beberapa hal terkait perilaku petugas pelayanan yang menyimpang pada unit layanan ini. Poin kuisioner tersebut meliputi diskriminasi, kecurangan, gratifikasi, pungli dan calo. Ketiga, evaluasi dan perbaikan mengenai evaluasi dan perbaikan pelayanan pada unit layanan ini. Poin kuisioner tersebut meliputi pengarahan petugas / pegawai dan perbaikan.

Setelah para pengguna jasa mengisi kuisioner, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) langsung terinput dan bisa dilihat oleh admin. Prosedur petugas admin Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) elektronik meliputi KUPP mengirim surat permohonan ke Sekretris Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, surat tersebut berisikan pengajuan permohonan petugas Admin untuk dilakukannya SKM setiap Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP).

Per Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) maksimal mengirimkan 2 petugas admin, surat tersebut disertai dengan data personil petugas Admin yang terdiri dari: nama lengkap, NIP, pangkat / golongan, alamat e-mail dan nomor handphone terakhir surat permohonan tersebut akan dilakukan proses lanjut dari Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Laut ke Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan (PPTB).

Pada Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok inovasi yang dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada para pengguna jasa yaitu dengan menggunakan kuisioner manual berupa kertas dengan format yang sudah

ditetapkan kemudian dibagikan kepada setiap para pengguna jasa, setelah pengguna jasa mengisi kuisioner tersebut penginputan atau penghitungan hasil survei dilakukan secara manual dinilai kurang efektif dan efisien.

Inovasi lain juga dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan (PPTB) Kementerian Perhubungan dengan melakukan transformasi aplikasi SKM IPK-IKM yang terdiri dari CSMS V1, CSMS V4, CSMS V5 dan CSMS V6 pada pengembangannya yaitu 3AS (*Transparant, Informative, Great, Action, Actual, Synergy*).

Adanya inovasi website 3AS *Case Survey Management System* dinilai efektif dan efisien, setelah pengguna jasa selesai melakukan pengurusan atau perizinan pelayanannya kemudian, pengguna jasa mengisi kuisioner pada website tersebut menggunakan tablet yang sudah disediakan oleh kantor.

Dengan menggunakan website 3AS *Case Survey Management System* kuisioner tersebut langsung terinput pada sistem, hasilnya lebih akurat dan pasti. Inovasi ini bertujuan untuk mengukur dan memetakan kualitas pelayanan publik dan budaya anti korupsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Teknik survei kepuasan masyarakat terdiri dari yaitu:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka

2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat
3. Kuesioner elektronik (*e-survei*)
4. Diskusi kelompok terfokus
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Melalui inovasi ini diperoleh manfaat terwujudnya efektivitas dan efisiensi pelayanan perizinan, meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan dan meningkatnya layanan informasi melalui sosial media.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti mengenai penggunaan website *3AS Case Survey Management System* berbasis *online*, kini inovasi sudah semakin berkembang dan diterapkan oleh pemerintah pusat maupun daerah, mengingat di era digital ini semua akan lebih praktis apabila pelayanan dilakukan secara online, tidak lagi berbelit-belit, menghemat waktu, tenaga maupun biaya sehingga diharapkan kualitas pelayanan publik semakin maju dan meningkat dari tahun ke tahun dengan memanfaatkan teknologi serta inovasi.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai

keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. (Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017).

Keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yaitu menginginkan pelayanan yang cepat, efektif, efisien dan tidak berbelit-belit. Sehingga, pemerintah terus mengupayakan berbagai macam inovasi agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mudah diakses dan diproses tanpa harus menunggu jangka waktu yang lama. Hambatan lainnya adalah bisa terjadi karena adanya gangguan sistem pada website sehingga menimbulkan sistem eror yang dapat menunda proses penginputan survei serta dari faktor pengguna jasa yang gaptek.

Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam (Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017).

Menurut Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017, salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Diharapkan agar tercapainya survei kepuasan masyarakat terhadap pengguna jasa maka diperlukan kerjasama yang baik antara pemerintah dan masyarakat itu sendiri.

Hasil dari kajian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Penggunaan Website 3AS Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Pusat Pelayanan Satu Atap Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok Tahun 2022”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana inovasi penggunaan website 3AS dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di pusat pelayanan satu atap kantor kesyahbandaran utama tanjung priok tahun 2022?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi penggunaan website 3AS dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di pusat pelayanan satu atap kantor kesyahbandaran utama tanjung priok tahun 2022?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Inovasi Penggunaan Website 3AS dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Pusat Pelayanan Satu Atap Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok Tahun 2022.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor Inovasi Penggunaan Website dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Pusat Pelayanan Satu Atap Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok Tahun 2022.

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian di atas maka manfaat penelitian ini terbagi atas 2 yaitu teoritis dan praktis

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk pengembangan pengetahuan tentang Inovasi Penggunaan Website 3AS *Case Survey Management System* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Pusat Pelayanan Satu Atap Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok dan pemahaman terkhusus pada bentuk inovasi pelayanan melalui website untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sehingga menjadi perbandingan bagi peneliti lain yang akan meneliti seperti penelitian ini mengenai inovasi pelayanan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, informasi, referensi dan kepustakaan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan melalui website Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selain itu, sebagai saran bagi lembaga pemerintah terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap pengguna jasa.