

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, Syah. “Survei Kepuasan Pelayanan Masyarakat Tentang Pengurusan Perizinan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gunungsitoli.” *Jurnal Akuntansi dan Manajemen PEMBNAS*, no. 1 (Juni,2019): Vol.5
- Emzir. (2017). Metodologi penelitian pendidikan kuantitatif & kualitatif. In Metodologi penelitian pendidikan kuantitatif & kualitatif.
- Jazuli, Ahmad. “Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, no. 2 (Juli,2019): 220-237
- Mary Ismowati, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang, No. 02, September 2017, hlm. 188.
- Drs. H. Surjadi, M.Si. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta, 2009.
- Hj. Nurmi. “Membangun website Sistem Informasi dan Pariwisata.” *Jurnal Edik Informatika*, Vol.i2: 1-6
- Masbullah. “Inovasi Pelayanan Publik.” *Jurnal Mentari Publika*, no. 01 (2022): 21-30
- Microsoft Edge. “*Pengertian Inovasi Menurut Para Ahli*”. Last Modified Mei 19, 2022. Accessed October 2, 2022. <https://inovasika.id/artikel/pengertian-inovasi-menurut-para-ahli>
- Microsoft Edge. “PermenPAN RB Nomor 30 Tahun 2014”. Last Modified October 17, 2014. Accessed October 3, 2022. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132748/...>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Tim Pusat Inovasi Tata Pemerintahan, Handbook Inovasi Administrasi Negara. Jakarta Pusat, 2014. Accessed October 17, 2022. https://www.academia.edu/11826073/Handbook_Innovation_of_Public_Administration

LAMPIRAN

A. Daftar Tabel Jadwal Penelitian

No	Tahap Penelitian	Waktu Penelitian					
		Sep 2022	Okt 2022	Nov 2022	Des 2022	Jan 2023	Feb 2023
1	Penyusunan Proposal						
	Pengajuan Judul Proposal						
	Revisi Proposal						
	Seminar Proposal						
2	Pengurusan Surat Izin Penelitian						
	Membuat Pedoman Wawancara						
	Observasi dan Wawancara						
3	Analisis Data						
	Penyusunan Skripsi						
	Sidang Skripsi						

B. Daftar Pedoman Wawancara

NO	Narasumber	INDIKATOR				
		Inovasi Teknologi	Inovasi Proses	Inovasi Metode	Inovasi Hubungan	Inovasi Produk
1	Hardianto	Apakah dengan adanya pembaruan teknologi ini dapat mencapai tujuan yang diinginkan dan apakah bisa memecahkan permasalahan yang ada mengenai pelayanan publik ini?	Apakah proses pelayanan administrasi pada PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok sudah sesuai dengan yang diharapkan?	Apakah dengan adanya tuntutan lingkungan dan masyarakat mengenai pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan tidak berbelit-belit berpengaruh pada metode lama sebelum adanya website 3AS?	Menurut Anda hal apa yang dapat dilakukan untuk memertahankan hubungan yang baik dengan para pengguna jasa guna sama-sama tercapainya tujuan antara pengguna jasa dan Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok?	Apakah produk jasa berupa inovasi website 3AS memuaskan secara kualitas, citra, dan fungsinya dan apakah sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan?
2	Ismail	Apakah dengan adanya pembaruan teknologi ini dapat mencapai tujuan yang diinginkan dan apakah bisa memecahkan permasalahan yang ada mengenai pelayanan publik ini?	Apakah proses pelayanan administrasi pada PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok sudah sesuai dengan yang diharapkan?	Apakah dengan adanya tuntutan lingkungan dan masyarakat mengenai pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan tidak berbelit-belit berpengaruh pada metode lama sebelum adanya website 3AS?	Menurut Anda hal apa yang dapat dilakukan untuk memertahankan hubungan yang baik dengan para pengguna jasa guna sama-sama tercapainya tujuan antara pengguna jasa dan Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok?	Apakah produk jasa berupa inovasi website 3AS memuaskan secara kualitas, citra, dan fungsinya dan apakah sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan?

3	Rio Saputra	Apakah dengan adanya pembaruan teknologi ini dapat mencapai tujuan yang diinginkan dan apakah bisa memecahkan permasalahan yang ada mengenai pelayanan publik ini?	Apakah proses pelayanan administrasi pada PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok sudah sesuai dengan yang diharapkan?	Apakah dengan adanya tuntutan lingkungan dan masyarakat mengenai pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan tidak berbelit-belit berpengaruh pada metode lama sebelum adanya website 3AS?	Menurut Anda hal apa yang dapat dilakukan untuk memertahankan hubungan yang baik dengan para pengguna jasa guna sama-sama tercapainya tujuan antara pengguna jasa dan Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok?	Apakah produk jasa berupa inovasi website 3AS memuaskan secara kualitas, citra, dan fungsinya dan apakah sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan?
4	Joko Wahyudi	Apakah dengan adanya pembaruan teknologi ini dapat mencapai tujuan yang diinginkan dan apakah bisa memecahkan permasalahan yang ada mengenai pelayanan publik ini?	Apakah proses pelayanan administrasi pada PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok sudah sesuai dengan yang diharapkan?	Apakah dengan adanya tuntutan lingkungan dan masyarakat mengenai pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan tidak berbelit-belit berpengaruh pada metode lama sebelum adanya website 3AS?	Menurut Anda hal apa yang dapat dilakukan untuk memertahankan hubungan yang baik dengan para pengguna jasa guna sama-sama tercapainya tujuan antara pengguna jasa dan Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok?	Apakah produk jasa berupa inovasi website 3AS memuaskan secara kualitas, citra, dan fungsinya dan apakah sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan?
5	Dzikri Setiawan	Apakah dengan adanya pembaruan teknologi ini dapat mencapai tujuan yang diinginkan dan apakah bisa memecahkan permasalahan yang ada mengenai pelayanan publik ini?	Apakah proses pelayanan administrasi pada PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok sudah sesuai dengan yang diharapkan?	Apakah dengan adanya tuntutan lingkungan dan masyarakat mengenai pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan tidak berbelit-belit berpengaruh pada metode lama sebelum adanya website 3AS?	Menurut Anda hal apa yang dapat dilakukan untuk memertahankan hubungan yang baik dengan para pengguna jasa guna sama-sama tercapainya tujuan antara pengguna jasa dan Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok?	Apakah produk jasa berupa inovasi website 3AS memuaskan secara kualitas, citra, dan fungsinya dan apakah sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan?

C. Transkrip Wawancara I

Informan	Kasubbag. Kepegawaian, Umum, dan Humas
Penelitian	Anggy Rizki Yunanto
Hari/ Tanggal	Jum'at/ 06 Januari 2023

A: Peneliti

B: Informan

A: Sebelum adanya Website Survei Kepuasan Masyarakat ini, di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok menggunakan apa untuk capaian Indeks Kepuasan Masyarakatnya?

B: Jadi, sebelum adanya website Survei Kepuasan Masyarakat ini, di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok untuk mencapai Indeks Kepuasan Masyarakatnya dilakukan secara manual dengan menggunakan kuisioner kertas dan format yang sudah ditentukan oleh kantor, kemudian dibagikan kepada para pengguna jasa untuk diisi dan hasilnya sendiri dihitung secara manual sehingga kurang efektif karena lama dan belum tentu valid maka, harus membutuhkan ketelitian

A: Apa kekurangan pada website Survei Kepuasan Masyarakat?

B: Kekurangan pada website ini sendiri mungkin ketika server down maka tidak bisa melakukan survei

A: Permasalahan apa saja yang sering muncul?

B: Menurut saya, yang sering muncul menjadi permasalahan pada website 3AS ini adalah para pengguna jasa yang belum paham betul mengenai pengisian survei kepuasan masyarakat ini.

A: Inovasi lain sebelum adanya website Survei Kepuasan Masyarakat?

B: Inovasi lain sebelum adanya website ini, mengingat zaman sekarang yang lebih maju dan tuntutan mengenai teknologi semakin tinggi di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok masih manual sekarang sudah berkembang menjadi online dan mudah diakses.

A: Apa capaian atau *output* penggunaan website 3AS *Case Survey Management System* pada PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok?

B: *Output* atau capaian dari penggunaan website itu ada 8 item yang pertama informasi, persyaratan, prosedur atau alur, waktu penyelesaian, tarif atau biaya, sarana dan prasarana, respon, konsultasi dan pengaduan dimana tiap-tiap dari indikator yang dinilai ini setiap pengguna jasa yang datang di PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok menilai bagaimana pelayanan ini, informasinya apakah dapat tersampaikan, dengan baik media informasi yang paling utama informasi dapat tersampaikan kepada pengguna jasa, persyaratan

mudah dimengerti dalam melakukan pelayanan contohnya untuk penggantian buku pelaut hilang apakah persyaratannya mudah, disini pengguna jasa dapat menilai. Prosedur atau alur, hampir sama terbelit-belit ataukah mudah yang jelas kita prinsipnya memudahkan pengguna jasa yang hadir memberikan penilaian kemudian, waktu penyelesaiannya jelas terukur misalnya pembuatan buku pelaut baru waktu penyelesaiannya cukup 3 hari, hari pertama datang, hari kedua menunggu, hari ketiga mengambil selanjutnya, tarif atau biaya mengacu pada PNBP dari Kementerian Keuangan sehingga tidak ada tambahan dari biaya PNBP yang sudah ditetapkan oleh Negara. Kemudian, sarana prasarana, sekarang di PPSA Tanjung Priok sudah dibangun gedung baru ruang tunggu untuk pengguna jasa itu di ruang sinergi haluan sehingga, pengguna jasa sangat nyaman karena ada AC tidak kepanasan lagi karena awalnya menggunakan tenda sarana prasarana juga penting bagaimana pengguna jasa ini nyaman dan dimudahkan untuk melakukan kegiatan atau aktivitas di PPSA Tanjung Priok, respon ini dari petugas yang ada di PPSA ini tanggap terhadap kebutuhan pengguna jasa yang tadi, kemudian konsultasi dan pengaduan yang jelas di PPSA ada satu loket untuk konsultasi dan pengaduan terkait permasalahan-permasalahan yang ada di PPSA contoh, banyak sekali konsultasi atau pengaduan ini tentang Perjanjian Kerja Laut (PKL) biasanya pelaut ini ada masalah dengan

perusahaan pelayaran sehingga mediasinya dari Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.

A: Bagaimana cara agar Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok tetap mempertahankan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) agar memenuhi standar yang ditetapkan dan memuaskan pelayanan publik?

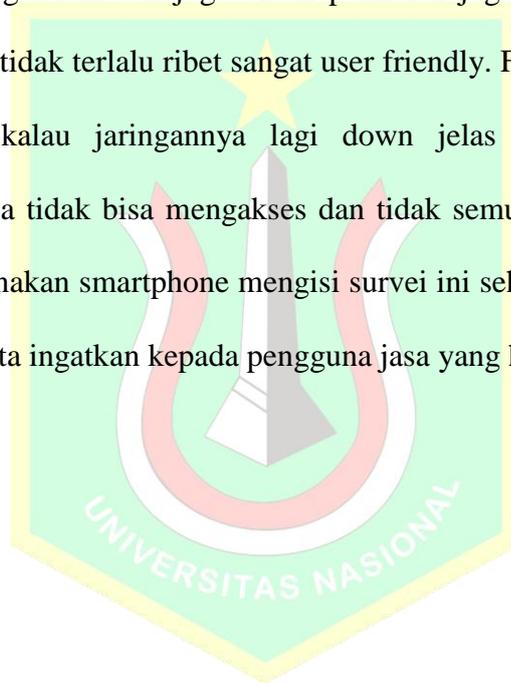
B: Dari apa yang sudah kita jalankan ini, kita akan adakan rapat pertemuan rutin dengan struktural lainnya untuk membahas per 3 bulan, apa yang menjadi kendala di PPSA sehingga dapat terus diberikan solusi. Contoh yang sudah kita lakukan ini mengganti sarpras atau PC dari petugas di loket ini dengan memperbaiki PC yang lebih terbaru sehingga diharapkan dari sarpras ini bisa membantu kinerja kedua, kita sudah memperbaiki sistem antrian layanan sehingga, dimesin ini yang tadinya untuk pemanggilan para pengguna jasa yang manual menggunakan speaker sekarang pakai mesin otomatis sehingga para pengguna jasa yang datang sudah otomatis tinggal menekan mesin antrian tersebut dan antrian foto juga sekarang sudah menggunakan antrian otomatis memakai mesin pemanggil sehingga, memudahkan para pengguna jasa di PPSA

A: Apakah dengan adanya inovasi website *3AS Case Survey Management System* lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik?

B: Lebih efektif karena, penggunaan website 3AS sendiri tidak ribet dan *user friendly*.

A: Apa faktor-faktor pendukung dan penghambat website 3AS *Case Survey Management System*?

B: Yang jelas faktor pendukungnya disini sangat mudah karena berbasis internet, sanagat memudahkan orang bisa mengakses dari smartphone atau gadget lain dan juga untuk penilaian juga sangat mudah, fitur-fiturnya tidak terlalu ribet sangat *user friendly*. Faktor penghambatnya sendiri kalau jaringannya lagi down jelas pengguna jasa atau pengelola tidak bisa mengakses dan tidak semua pengguna jasa bisa menggunakan smartphone mengisi survei ini sehingga survei ini terus selalu kita ingatkan kepada pengguna jasa yang hadir.



D. Transkrip Wawancara II

Informan	PPNPN Sebagai Admin Website
Penelitian	Ghofar Arifin
Hari/ Tanggal	Jum'at/ 06 Januari 2023

A: Peneliti

B: Informan

A: Sebelum adanya Website Survei Kepuasan Masyarakat ini, di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok menggunakan apa untuk capaian Indeks Kepuasan Masyarakatnya?

B: Jadi, sebelum adanya website Survei Kepuasan Masyarakat ini, di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok untuk mencapai Indeks Kepuasan Masyarakatnya masih manual dengan cara menggunakan selebaran kertas dengan format yang sudah ditentukan oleh kantor,

kemudian dibagikan kepada para pengguna jasa untuk diisi dan hasilnya dihitung secara manual.

A: Apa kekurangan pada website Survei Kepuasan Masyarakat?

B: Kekurangan pada website ini adalah para pengguna jasa tidak dapat mengisi survei melalui ponsel milik mereka, website ini hanya bisa diakses oleh ponsel yang disediakan kantor berupa tablet. Hal ini menjadi nilai kurang karena, menjadi tidak seimbang antara banyaknya pengguna jasa sedangkan alat penunjangnya hanya tersedia satu. Selain itu, kita sendiri tidak bisa menjadi admin sendiri dan ketika ada keluhan dari pengguna jasa kita tidak bisa menjawab karena, dari sistem langsung terkirim ke pusat. Hal ini menjadi nilai kurang karena, menjadi tidak seimbang antara banyaknya pengguna jasa sedangkan alat penunjangnya hanya tersedia satu.

A: Permasalahan apa saja yang sering muncul?

B: Yang sering muncul menjadi permasalahan pada website ini adalah ketika terjadi masalah pada jaringan internet atau sistem eror dari pusat maka, kita tidak bisa mengakses website tersebut, website tersebut masih bisa dibuka tetapi ketika proses submit data tidak terkirim. Dan ketika terjadi eror sistem kita hanya bisa menunggu perbaikan dari pusat. Untuk mengakses website ini juga tidak bisa dilakukan di *smartphone* hanya bisa dibuka melalui PC kantor atau tablet kantor.

- A: Inovasi lain sebelum adanya website Survei Kepuasan Masyarakat?
- B: Inovasi lain sebelum adanya website ini, mengingat zaman sekarang yang lebih maju dan tuntutan mengenai teknologi semakin tinggi di Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok masih manual menggunakan kertas yang dibagikan kepada para pengguna jasa ketika sedang melakukan proses pelayanan dan sekarang sudah berkembang menjadi online berupa website.
- A: Apa capaian atau *output* penggunaan website 3AS *Case Survey Management System* pada PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok?
- B: *Output* dari penggunaan website ini sendiri adalah untuk mencapai Wilayah Bebas Korupsi (WBK), ketika pelayanan bagus semua lalu survei dari pengguna jasa memuaskan maka bisa menjadi penilaian yang baik untuk meraih WBK.
- A: Bagaimana cara agar Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok tetap mempertahankan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) agar memenuhi standar yang ditetapkan dan memuaskan pelayanan publik?
- B: Cara yang dilakukan adalah dengan tetap meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fasilitas lebih ditingkatkan untuk kenyamanan para pengguna jasa, contohnya dengan dibangunnya ruang tunggu pelayanan sinergi haluan yang

awalnya hanya berupa tenda sekarang mengalami kemajuan dengan dibangunnya ruang tunggu untuk para pengguna jasa.

A: Apakah dengan adanya inovasi website *3AS Case Survey Management System* lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik?

B: Lebih efektif, karena apapun yang terdapat di website ini seperti berupa keluhan para pengguna jasa bisa langsung diketahui dan hasilnya sudah otomatis terinput tanpa harus menghitung manual.

A: Apakah teknologi yang digunakan sekarang dalam kontes kepuasan masyarakat itu merupakan inovasi paling baik menurut bapak sebagai pengelola?

B: Sebagai pengelola, menurut saya dengan adanya teknologi sekarang yang mampu memberikan inovasi dinilai sudah sangat baik meskipun masih terdapat sedikit kekurangan seperti yang sudah saya jawab tadi, apalagi jika kita dapat menjawab secara langsung keluhan pengguna jasa dan sebagai admin sendiri akan lebih baik lagi.

A: Apa faktor-faktor pendukung dan penghambat website *3AS Case Survey Management System*?

B: Faktor pendukungnya yaitu kita lebih mudah tau apa yang kurang dan apa yang perlu diperbaiki dengan melihat dari isi survei tersebut. Sedangkan faktor penghambatnya ketika internet *down* kita tidak bisa menjalankan survei karena data tidak tersimpan dan tidak terkirim ke

pusat. Hal tersebut juga tidak berpengaruh karena, dalam jangka satu bulan minimal sekitar 20 atau 50 sedangkan, ketentuan dari pusat minimal 20 pengguna jasa untuk mengisi survei. Hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat berupa Indeks Kepuasan Masyarakat itu sendiri akan diakumulasi dan dijadikan sebagai laporan PPID untuk dikirim ke Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.

E. Transkrip Wawancara III

Informan	Pengguna Jasa (Pelaut)
Penelitian	Hardianto
Hari/ Tanggal	Jum'at/ 06 Januari 2023

A: Peneliti

B: Informan

A: Apa keuntungan yang anda dapat dengan pengisian website 3AS *Case Survey Management System*?

B: Keuntungan dari pengisian website ini adalah menjadi bahan evaluasi baik dari pihak pengguna jasa maupun pelayanan yang di Kantor

Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok, dengan mengisi ini saya juga bisa memberikan keluhan jika ada kekurangan dalam pelayanan bisa langsung tersampaikan melalui pengisian website ini

A: Apa kekurangan pada pengisian website 3AS *Case Survey Management System*?

B: Kekurangan pada website ini, kita tidak dapat mengisi di handphone masing-masing sehingga, ketika akan mengisi survei ini harus menunggu dan bergantian tablet yang disediakan oleh kantor

A: Bagaimana pelayanan yang diberikan pada PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok?

B: Pelayanan yang diberikan sekarang sudah semakin baik dari sebelumnya karena, sekarang sudah lebih cepat dalam proses pelayanannya dari manual menjadi online

A: Apakah menurut anda website ini sudah cukup baik dengan adanya inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok?

B: Sangat baik karena dalam pengisiannya tidak terlalu ribet

A: Apa faktor pendukung dan penghambat website 3AS *Case Survey Management System*?

B: Faktor pendukungnya yaitu dengan mengisi website ini pengguna jasa dapat memberikan saran atau masukan dan penilaian mengenai

pelayanan. Faktor penghambatnya adalah alat penunjang yang terbatas sehingga lebih memakan banyak waktu

A: Menurut anda dengan adanya pembaruan teknologi ini dapat mencapai tujuan yang diinginkan dan apakah bisa memecahkan permasalahan yang ada mengenai pelayanan publik ini?

B: Sangat bisa menyelesaikan permasalahan dalam pelayanannya karena, dengan teknologi dapat memunculkan inovasi dan merubah tatanan dari yang sebelumnya masih manual menjadi online berbasis website

A: Menurut Anda apakah proses pelayanan administrasi pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok sudah sesuai dengan yang diharapkan? jika belum maka solusi apa yang perlu diperbaiki agar pelayanannya semakin baik?

B: Pelayanan sudah sangat memuaskan tidak ada lagi koreksinya

A: Menurut Anda apakah dengan adanya tuntutan lingkungan dan masyarakat mengenai pelayanan yang lebih eketif, efisien, dan tidak berbelit belit berpengaruh pada cara lama atau metode lama sebelum adanya website *3AS Case Survey Management System*?

B: Berpengaruh karena sebelumnya masih manual sekarang sudah online

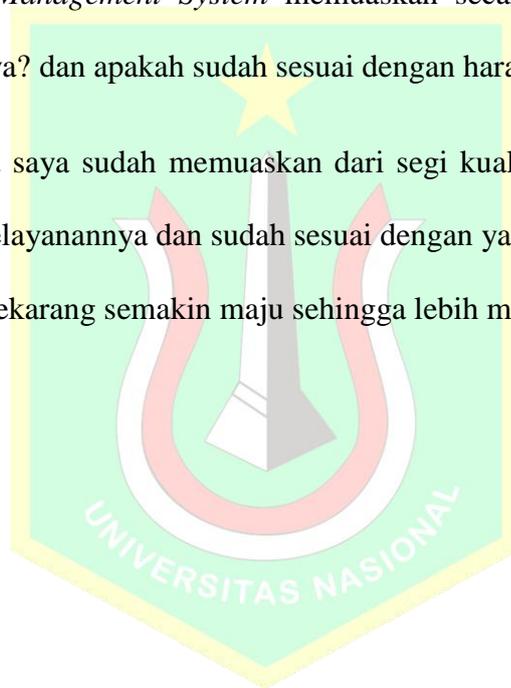
A: Menurut Anda hal apa yang dapat dilakukan untuk mempertahankan hubungan yang harmonis dengan para pengguna jasa guna sama-sama

tercapainya tujuan antara pengguna jasa dan PPSA Kantor Kesyahbandaran Tanjung Priok?

B: Saya selaku pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan dengan pegawai yang melayani kita diharapkan para pegawai untuk lebih ramah lagi dengan mempertahankan keramahannya

A: Menurut Anda apakah produk berupa inovasi website *3AS Case Survey Management System* memuaskan secara kualitas, citra dan fungsinya? dan apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan?

B: Menurut saya sudah memuaskan dari segi kualitas, citra, dan fungsi untuk pelayanannya dan sudah sesuai dengan yang diharapkan karena, zaman sekarang semakin maju sehingga lebih mudah prosesnya.



F. Transkrip Wawancara IV

Informan	Pengguna Jasa (Pelaut)
Penelitian	Ismail
Hari/ Tanggal	Jum'at/ 06 Januari 2023

A: Peneliti**B: Informan**

A: Apa keuntungan yang anda dapat dengan pengisian website 3AS *Case Survey Management System*?

B: Terdapat keuntungan dengan pengisian website ini mempermudah pengguna jasa mengisi survey tanpa harus menggunakan kertas dan pena

A: Apa kekurangan pada pengisian website 3AS *Case Survey Management System*?

B: Menurut saya, kekurangannya dari saya sendiri yang belum terlalu paham dengan website ini dan masih gptek ketika akan mengisi survey sehingga masih bertanya kepada petugas

A: Bagaimana pelayanan yang diberikan pada PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok?

B: Pelayanan yang diberikan sangat baik dan tidak terlalu ribet, serta mudah mendapatkan informasi

A: Apakah menurut anda website ini sudah cukup baik dengan adanya inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok?

B: Cukup baik tetapi karena, saya baru pertama kali mengurus pelayanan di PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok masih belum paham betul mengenai website ini

A: Apa faktor pendukung dan penghambat website 3AS *Case Survey Management System*?

B: Faktor pendukung website ini lebih praktis dan cepat dan pengisiannya sedangkan faktor penghambatnya adalah faktor usia, gaptek, dan masih kurang sosialisasi mengenai website survei kepuasan masyarakat ini kepada pengguna jasa di PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok

A: Menurut anda dengan adanya pembaruan teknologi ini dapat mencapai tujuan yang diinginkan dan apakah bisa memecahkan permasalahan yang ada mengenai pelayanan publik ini?

B: Pembaruan teknologi ini dapat mencapai tujuan dengan terus mengikuti perkembangan zaman sehingga bisa memecahkan permasalahan yang ada

A: Menurut Anda apakah proses pelayanan administrasi pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok sudah sesuai dengan yang diharapkan? jika belum maka solusi apa yang perlu diperbaiki agar pelayanannya semakin baik?

B: Susah sesuai dan semakin baik karena sudah cepat dan tidak ribet

A: Menurut Anda apakah dengan adanya tuntutan lingkungan dan masyarakat mengenai pelayanan yang lebih eketif, efisien, dan tidak berbelit belit berpengaruh pada cara lama atau metode lama sebelum adanya website *3AS Case Survey Management System*?

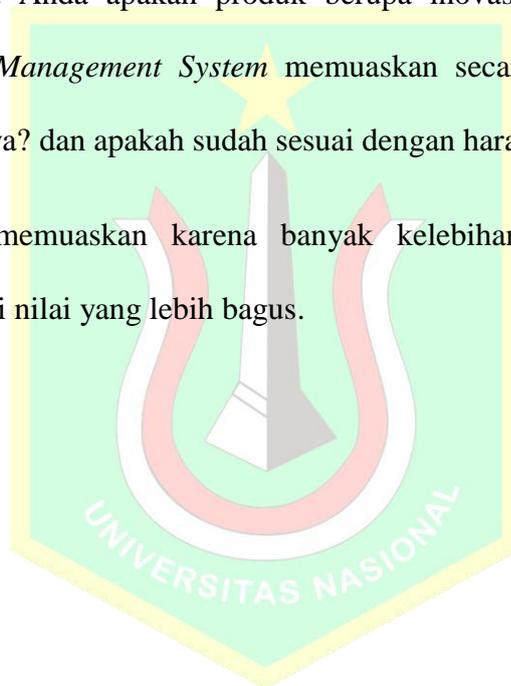
B: Berpengaruh terutama dengan adanya tuntutan lingkungan dari masyarakat agar pelayanan dari masa ke masa semakin baik

A: Menurut Anda hal apa yang dapat dilakukan untuk mempertahankan hubungan yang harmonis dengan para pengguna jasa guna sama-sama tercapainya tujuan antara pengguna jasa dan PPSA Kantor Kesyahbandaran Tanjung Priok?

B: Bisa dilakukan dengan adanya komunikasi yang baik dan informatif kepada pengguna jasa

A: Menurut Anda apakah produk berupa inovasi website 3AS *Case Survey Management System* memuaskan secara kualitas, citra dan fungsinya? dan apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan?

B: Sudah memuaskan karena banyak kelebihan yang didapat dan memiliki nilai yang lebih bagus.



G. Transkrip Wawancara V

Informan	Pengguna Jasa (Pelaut)
Penelitian	Rio Saputra
Hari/ Tanggal	Jum'at/ 06 Januari 2023

A: Peneliti

B: Informan

A: Apa keuntungan yang anda dapat dengan pengisian website 3AS *Case Survey Management System*?

B: Keuntungannya menurut saya, ketika ada kekurangan dari saya sebagai pengguna jasa bisa langsung mengisi di website tersebut dan

A: Apa kekurangan pada pengisian website 3AS *Case Survey Management System*?

B: Kalo untuk sekarang tidak ada yang kurang

A: Bagaimana pelayanan yang diberikan pada PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok?

B: Menurut saya pribadi sangat memuaskan karena cepat dalam pelayanannya

A: Apakah menurut anda website ini sudah cukup baik dengan adanya inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok?

B: Dengan menggunakan website ini sangat berpengaruh agar PPSA di Kantor Kesyahbandaran ini bisa memperbaiki lagi jika ada kekurangan-kekurangan

A: Apa faktor pendukung dan penghambat website 3AS *Case Survey Management System*?

B: Faktor pendukung untuk saya pribadi sangat mendukung agar pelayanannya lebih baik lagi, sementara untuk faktor penghambat menurut saya tidak ada

A: Menurut anda dengan adanya pembaruan teknologi ini dapat mencapai tujuan yang diinginkan dan apakah bisa memecahkan permasalahan yang ada mengenai pelayanan publik ini?

B: Iya, dengan adanya aplikasi ini sangat membantu untuk menunjang kedepannya karena, sementara ini survei berbentuk website ini masih baru

A: Menurut Anda apakah proses pelayanan administrasi pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok sudah sesuai dengan yang diharapkan? jika belum maka solusi apa yang perlu diperbaiki agar pelayanannya semakin baik?

B: Untuk saat ini puas dengan pelayanan yang sudah diberikan pada PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok

A: Menurut Anda apakah dengan adanya tuntutan lingkungan dan masyarakat mengenai pelayanan yang lebih eketif, efisien, dan tidak berbelit belit berpengaruh pada cara lama atau metode lama sebelum adanya website *3AS Case Survey Management System*?

B: Sangat berpengaruh pastinya karena, yang sebelumnya memakai kertas cenderung orang melihatnya menjadi malas membaca, sedangkan dengan adanya website ini semakin cepat

A: Menurut Anda hal apa yang dapat dilakukan untuk mempertahankan hubungan yang harmonis dengan para pengguna jasa guna sama-sama

tercapainya tujuan antara pengguna jasa dan PPSA Kantor Kesyahbandaran Tanjung Priok?

B: Untuk yang sekarang cukup dengan memberikan senyuman dan ramah tamah agar membuat kita senang juga

A: Menurut Anda apakah produk berupa inovasi website 3AS *Case Survey Management System* memuaskan secara kualitas, citra dan fungsinya? dan apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan?

B: Iya, karena dari dulu saya menunggu website yang seperti ini ketika ada pengaduan bisa lebih cepat dan bisa diperbaiki lagi.

H. Transkrip Wawancara VI

Informan	Pengguna Jasa (Pelaut)
Penelitian	Joko Wahyudi
Hari/ Tanggal	Jum'at/ 06 Januari 2023

A: Peneliti

B: Informan

A: Apa keuntungan yang anda dapat dengan pengisian website 3AS *Case Survey Management System*?

B: Keuntungannya adalah dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada karena pasti masih ada kekurangan dan dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pelayanan agar semakin baik, kekurangannya seperti agak ribet untuk pengurusannya onlinenya karena kurangnya informasi yang valid seperti adanya penambahan dokumen yang tidak sesuai di website

A: Apa kekurangan pada pengisian website *3AS Case Survey Management System*?

B: Untuk kekurangan pada pengisian websitenya sendiri belum ada

A: Bagaimana pelayanan yang diberikan pada PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok?

B: Pelayanannya baik sekali dan lebih bagus juga fasilitasnya

A: Apakah menurut anda website ini sudah cukup baik dengan adanya inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok?

B: Bisa karena, membantu juga untuk mendapat informasi tetapi, harus disinkronkan juga mengenai informasi yang benar-benar valid

A: Apa faktor pendukung dan penghambat website *3AS Case Survey Management System*?

B: Faktor pendukung menurut saya pribadi dengan memakai website ini pengisiannya lebih mudah, untuk faktor penghambatnya tidak ada

A: Menurut anda dengan adanya pembaruan teknologi ini dapat mencapai tujuan yang diinginkan dan apakah bisa memecahkan permasalahan yang ada mengenai pelayanan publik ini?

B: Bisa mencapai tujuan yang diinginkan karena, lebih mempermudah pelaut dengan adanya website ini karena sudah menggunakan sistem digital

A: Menurut Anda apakah proses pelayanan administrasi pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok sudah sesuai dengan yang diharapkan? jika belum maka solusi apa yang perlu diperbaiki agar pelayanannya semakin baik?

B: Sudah sesuai yang diharapkan karena pelayanannya sudah semakin baik dari sebelumnya terlebih masih menggunakan sistem manual

A: Menurut Anda apakah dengan adanya tuntutan lingkungan dan masyarakat mengenai pelayanan yang lebih eketif, efisien, dan tidak berbelit belit berpengaruh pada cara lama atau metode lama sebelum adanya website *3AS Case Survey Management System*?

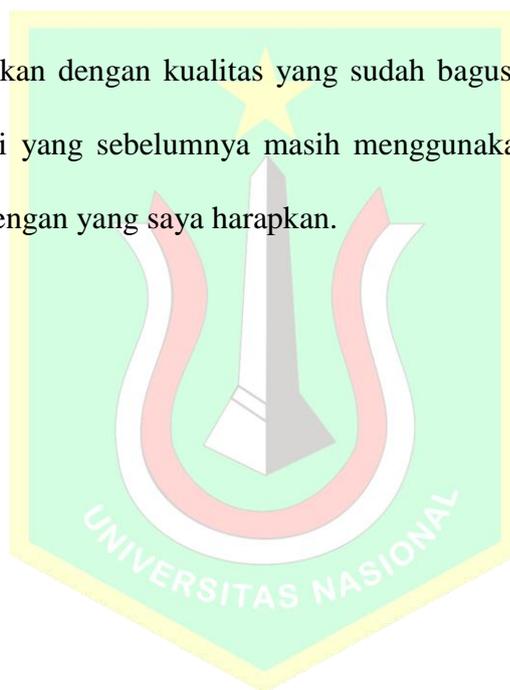
B: Ada pengaruh tentunya, sekarang lebih efektif, tertib, dan pelayanannya pun lebih cepat

A: Menurut Anda hal apa yang dapat dilakukan untuk mempertahankan hubungan yang harmonis dengan para pengguna jasa guna sama-sama tercapainya tujuan antara pengguna jasa dan PPSA Kantor Kesyahbandaran Tanjung Priok?

B: Menurut saya, pelayanan ini saling dua arah, saling membantu antara pengguna jasa dengan PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok, saling membantunya sendiri bisa memberikan informasi yang jelas

A: Menurut Anda apakah produk berupa inovasi website 3AS *Case Survey Management System* memuaskan secara kualitas, citra dan fungsinya? dan apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan?

B: Memuaskan dengan kualitas yang sudah bagus fungsinya juga lebih baik dari yang sebelumnya masih menggunakan kertas maka sudah sesuai dengan yang saya harapkan.



I. Transkrip Wawancara VII

Informan	Pengguna Jasa (Taruna)
Penelitian	Dzikri Setiawan
Hari/ Tanggal	Jum'at/ 06 Januari 2023

A: Peneliti

B: Informan

A: Apa keuntungan yang anda dapat dengan pengisian website 3AS *Case Survey Management System*?

B: Ada, karena kita dapat mengetahui secara jelas dan mudah dipahami mengenai pengisian survey tersebut dan apa yang perlu diperbaiki kekurangannya dengan mengisi survei ini

A: Apa kekurangan pada pengisian website 3AS *Case Survey Management System*?

B: Menurut saya tidak ada kekurangan

A: Bagaimana pelayanan yang diberikan pada PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok?

B: Menurut saya, sejauh ini sudah lumayan baik

A: Apakah menurut anda website ini sudah cukup baik dengan adanya inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok?

B: Sudah cukup baik karena website ini membantu mencapai indeks kepuasan masyarakat agar kualitas pelayanan public semakin baik

A: Apa faktor pendukung dan penghambat website 3AS *Case Survey Management System*?

B: Faktor pendukungnya adalah penggunaan internet yang lancar sedangkan penghambatnya adalah ketika sistem eror dan website ini hanya bisa diakses menggunakan tablet yang disediakan oleh kantor saja

A: Menurut anda dengan adanya pembaruan teknologi ini dapat mencapai tujuan yang diinginkan dan apakah bisa memecahkan permasalahan yang ada mengenai pelayanan publik ini?

B: Bisa mencapai tujuan karena pada website ini cukup lengkap dan jelas sehingga dapat memecahkan masalah ketika ada saran atau kekurangan langsung terinput

A: Menurut Anda apakah proses pelayanan administrasi pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok sudah sesuai dengan yang diharapkan? jika belum maka solusi apa yang perlu diperbaiki agar pelayanannya semakin baik

B: Pelayanannya sudah sesuai dengan SOP

A: Menurut Anda apakah dengan adanya tuntutan lingkungan dan masyarakat mengenai pelayanan yang lebih eketif, efisien, dan tidak berbelit belit berpengaruh pada cara lama atau metode lama sebelum adanya website *3AS Case Survey Management System*?

B: Sebelum adanya website ini masih dilakukan secara manual sehingga kurang efektif sedangkan sekarang sudah menggunakan website ini berpengaruh karena lebih efektif

A: Menurut Anda hal apa yang dapat dilakukan untuk mempertahankan hubungan yang harmonis dengan para pengguna jasa guna sama-sama tercapainya tujuan antara pengguna jasa dan PPSA Kantor Kesyahbandaran Tanjung Priok?

B: Menurut saya, sama-sama saling memeberikan informasi yang sesuai, jelas, dan tersampaikan

- A: Menurut Anda apakah produk berupa inovasi website 3AS *Case Survey Management System* memuaskan secara kualitas, citra dan fungsinya? dan apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan?
- B: Memuaskan karena dengan pelayanan yang baik akan berpengaruh pada survei kepuasan masyarakat itu sendiri.

DOKUMENTASI



**Wawancara dengan Bapak Ismail dan Rio Saputra Selaku Informan
Pengguna Jasa.
Jum'at 06 Januari 2023**



Ruang Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok



Wawancara dengan Bapak Anggy Rizki Kasubbag. Kepegawaian, Umum, dan Humas



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Mania No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
 Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext 146, Fax. 7802715-7802719
 Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Jakarta, 17 Oktober 2022

Nomor : 823/WD/X/2022
 Lamp : -
 Perihal : **Permohonan Penelitian dan Informasi Data**

Kepada Yth : Bapak/Ibu Kepala Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok
 di Tempat

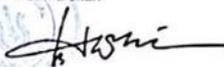
Dengan Hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa berikut ini:

Nama : Rizka Febriana Rahmah
 Nomor Induk Mahasiswa : 193515416043
 Semester : 7 (Tujuh) / Ganjil T.A 2022-2023
 Prodi / Konsentrasi : Administrasi Publik
 Alamat Rumah : Jl Gintung Rt 011/02 No 4 Kel Tanjung Barat,
 Kec. Jagakarsa, Jakarta Selatan.
 No. Telepon : 085716476043
 Email : rizkafebriana74@gmail.com

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul : "Inovasi Penggunaan Website 3AS Case Survey Management System Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Pusat Pelayanan Satu Atap Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok Tahun 2022", dengan Dosen pembimbing/penanggung jawab penelitian : Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih

Hormat Kami,
 Wakil Dekan

 Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik - Ilmu Komunikasi

Surat Izin Penelitian Ke Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rizka Febriana Rahmah

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat dan Tanggal Lahir : Banyumas, 06 Februari 2000

Agama : Islam

Alamat : Jl. Raya Panusupan Rt.006/001 Kec. Cilongok,
Kab. Banyumas, Jawa Tengah

No. Telp : 081296364509

Email : rizkafebriana74@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

- 2005-2011 : Madrasah Ibtidaiyah Ma'arif NU 1 Panusupan
- 2011-2014 : SMP Negeri 1 Cilongok
- 2014-2017 : SMA Negeri 1 Ajibarang



Rizka Febriana Rahmah

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	8%
2	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	3%
3	beritans.com Internet Source	2%
4	adoc.pub Internet Source	1%
5	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%
6	edoc.pub Internet Source	1%
7	repository.unimar-amni.ac.id Internet Source	1%
8	ilmukemaritiman.blogspot.com Internet Source	1%
9	ejournal.stiepancasetia.ac.id Internet Source	1%

10 id.scribd.com Internet Source 1%

11 es.scribd.com Internet Source 1%

12 repository.unhas.ac.id Internet Source 1%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off



Exclude matches

Off

