



UNIVERSITAS NASIONAL

**INOVASI LAYANAN BUKU PELAUT DALAM PUSAT PELAYANAN
SATU ATAP (PPSA) KANTOR KESYABANDARAN UTAMA TANJUNG**

PRIOK

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Administrasi Publik (S.A.P)

YULIANA ENGELIN

193515416028

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***INNOVATION IN THE EXTENSION OF SEASONS' BOOKS IN THE ERA
OF DISRUPTION IN THE ONE-STOP SERVICE CENTER (PPSA)
KESYABANDARAN UTAMA OFFICE TANJUNG PRIOK***

SKRIPSI

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

YULIANA ENGELIN

193515416028

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

PUBLIC ADMINISTRATIVE STUDY PROGRAM

2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yuliana Engelin
NPM : 193515416028
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Layanan Buku Pelaut Dalam Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) Di Kantor Kesyabandaran Utama Tanjung Priok
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Nasional

Disahkan
Jakarta, 28 Februari 2023

Dosen Pembimbing,

Dr. Chazali Husri Situmorang, Apt. M.Sc., PH

Dekan,

Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Yuliana Engelin
NPM : 193515416028
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Layanan Buku Pelaut Dalam Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) Di Kantor Kesyabandaran Utama Tanjung Priok
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,
Jakarta, 24 Februari 2023

Dosen Pembimbing,

Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt. M.Sc., PH

Ketua Prodi Administrasi Publik,

Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Yuliana Engelin

NPM : 192315416028

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Inovasi Layanan Buku Pelaut Dalam Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) Di Kantor Kesyabandaran Utama Tanjung Priok

Telah berhasil dipertahankan di hadapan 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 Heru Dian Setiawan, ST., M.Si Ttd

Pembimbing I, Penguji I Dr. Pilsman Ghazali, M.Si Ttd

Pembimbing II, Penguji II Dr. Charali H. Sumorang, Apt. M.Sc., PH Ttd

Ditetapkan
di, Jakarta,
28 / Februari / 2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Yuliana Engelin
Nomor Induk Mahasiswa : 193515416028
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Layanan Buku Pelaut Dalam Pusat Pelayanan
Satu Atap (PPSA) Di Kantor Kesayabdandaran Utama
Tanjung Priok

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 13 Februari 2023 , sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 23 Februari 2023

Ketua Sidang : Heru Dian Setiawan, ST.,M.Si.

Penguji I : Dr. Rusman Ghazali, M.Si

Penguji II : Dr. Chazali H Situmorang, Apt, M.Sc., PH

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Yuliana Engelin
NPM : 193515416028
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : Senin, 13 Februari 2023

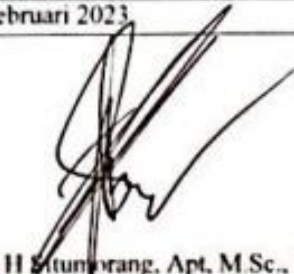


JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Inovasi Layanan Buku Pelaut Dalam Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) Di Kantor
Kesyabdandaran Utama Tanjung Priok

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

Seaman's Book Service Innovation in the Service Center One Roof (PPSA) at the Main
Kesyabdandaran Office Tanjung Priok

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 28 Februari 2023	TGL : 28 Februari 2023	TGL : 28 Februari 2023
		
Dr. Chazali H Situmorang, Apt, M.Sc., PH	Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si	Yuliana Engelin



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN ORISINALITAS

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Yuliana Engelin
NPM : 192315416028
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Layanan Buku Pelaut Dalam Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) Di Kantor Kesyabandaran Utama Tanjung Priok

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 tinggila lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 28 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,

Yuliana Engelin



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

**BIODATA ALUMNI MAHASISWA
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

Nama Mahasiswa : Yuliana Engelin
No. Pokok : 193515416028
Program Studi/Jurusan : Administrasi Publik
Tempat Tgl. Lahir : Majalengka, 05 Juli 1999
Alamat Rumah : Jl.Pancoran timur raya No.21 Rt/Rw 011/002
Kec. Pancoran Kel. Pancoran Jakarta Selatan
Telepon Rumah :-
Telepon Kantor :-
HP : 082121543720
Alamat Kantor :-
E-mail : wwyuliana849@gmail.com

Jakarta, 23 Februari 2023

Alumni,

Yuliana Engelin

ABSTRAK

Nama : Yuliana Engelin

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Inovasi Perpanjangan Buku Pelaut Di Era Disrupsi
Dalam Pusat Pelayan Satu Atap (PPSA) Kantor
Kesyabandaran Utama Tanjung Priok

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Perpanjangan Buku Pelaut Di Era Disrupsi Dalam Pusat Pelayan Satu Atap (PPSA) Kantor Kesyabandaran Utama Tanjung Priok . Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan wawancara, observasi serta dokumentasi dilihat dari Efektif dan Efisien Program yang diterapkan dan dilaksanakan. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari informan dan observasi, sedangkan data sekunder bersumber dari data yang ada di Kantor Kesyabandaran Utama Tanjung Priok dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Hasil penelitian menunjukkan Inovasi Perpanjangan Buku Pelaut Di Era Disrupsi Dalam Pusat Pelayan Satu Atap (PPSA) Kantor Kesyabandaran Utama Tanjung Priok. Sudah dikatakan cukup efektif dan efisien. Program ini ditujukan kepada para pengguna jasa khususnya para pelaut yang mengurus perpanjangan buku pelaut, program ini cukup efektif dan efisien untuk memberikan pelayanan yang prima dan maksimal untuk para pengguna jasa

Kata Kunci: Efektivitas, Efisiensi, Program, Sistem Online

ABSTRACT

Name : Yuliana Engelin

Major : Public Administration

*Thesis Title : Innovation of Seaman's Book Extension in the Disruption Era
In the Office One-Stop Service Center (PPSA).
Tanjung Priok Main Subordinate*

This study aims to determine Seafarers' Book Extension Innovation in the Disruption Era in the One-Stop Service Center (PPSA) of the Tanjung Priok Main Kesyabandaran Office. The method used in this research is descriptive qualitative with interviews, observation and documentation seen from the Effective and Efficient Programs that are implemented and implemented. The data sources used are primary data obtained directly from informants and observations, while secondary data is sourced from existing data at the Tanjung Priok Main Sabantaran Office and documents related to the problem to be studied. The results of the research show the Innovation of Seafarers' Book Extension in the Disruption Era in the One-Stop Service Center (PPSA) of the Tanjung Priok Main Kesyabandaran Office. It has been said to be quite effective and efficient. This program is aimed at service users, especially sailors who take care of the extension of the ship's book, this program is effective and efficient enough to provide excellent and maximum service for service users

Keywords: *Effectiveness, Efficiency, Program, Online System*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) di Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah untuk Inovasi Perpanjangan Buku Pelaut Di Era Disrupsi Dalam Pusat Pelayan Satu Atap (PPSA) Kantor Kesyabandaran Utama Tanjung Priok, 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.
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. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional .

6. Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt. M.Sc.,PH 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. Staff Pegawai terutama Bidang Keselamatan Berlayar, yang sudah meluangkan waktunya memberikan informasi kepada peneliti dengan ramah dan baik.
10. Capt Suhardi, M.Si., M.Mar. Selaku Kepala Seksi Bidang Kepelautan, Kantor Kesybandaran Utama Tanjung Priok yang sudah meluangkan waktunya untuk menjadi informan dan juga membantu peneliti dalam proses mendapatkan informasi untuk skripsi ini.
11. Ratih Kusumah Putri, SH. Selaku Pengolah Data Awak Kapal Perpanjangan Buku Pelaut, yang sudah meluangkan waktunya untuk menjadi informan memberikan informasi kepada peneliti, serta membantu dan mengajarkan dengan sabar bagaimana mekanisme sistem online pada perpanjangan buku pelaut.

12. Bunga Adha Zdulaikha, Selaku Pengolah Data Awak Kapal Perpanjangan Buku Pelaut yang senantiasa mengajarkan, memberi dan membantu peneliti dengan sabar untuk mendapatkan informasi terkait proses pelayanan perpanjangan buku pelaut.
13. Keluarga besar yang sudah banyak membantu secara moral dan materil peneliti baik semenjak kuliah sampai dengan skripsi ini dibuat.
14. Rifan yang sudah banyak membatu secara moral dan materil serta terus menyemangati dan memberikan dukungan selama kuliah menjadi pendengar yang baik disaat proses penyusunan skripsi.
15. Temanku Riska yang sudah membantu peneliti dalam hal membantu penyusunan skripsi serta saling menguatkan dan menyemangati satu sama lain yang sudah melawati suka duka selama kuliah di UNAS
16. Teman-teman Kuliah, “IBU NEGARA UNAS” yang sudah banyak membantu peneliti dan memberikan dukungan selama masa kuliah dan penyusunann skripsi. Semoga kita selalu diberikan kesahatan dan kesuksesan.
17. Teman-teman seperbimbingan, Wulan, Yeni, Yurika, yang sudah berbagi suka dan duka selama masa bimbingan dan penyusunan skripsi. Terimakasih atas perjuangannya untuk tidak menyerah selama masa penyusunan skripsi ini.
18. Umi yang sudah memberikan dukungan serta menyemangati selama masa kuliah dan penyusunan skripsi selama masa penulisan skripsi ini.

19. Dan semua pihak yang terlibat namun tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

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



Jakarta,

Februari 2023

Peneliti

Yuliana Engelin

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI	v
HALAMAN PENGESAHAN ORISINALITAS	vi
BIODATA ALUMNI MAHASISWA	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
DAFTAR DOKUMENTASI	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Sistematika Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
2.1. Penelitian Terdahulu.....	18
2.2 Konsep dan Teori.....	27
2.2.1 Pengertian Buku Pelaut	33
2.2.2 Pengertian Inovasi	33
2.2.3 Konsep dan Istilah Inovasi	34
2.2.4 Pengertian Disrupsi	35
2.2.5 Konsep Disrupsi	37
2.3 Alur Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1. Pendekatan Penelitian.....	40
3.2 Informan Penelitian	41

3.3 Teknik Pengumpulan Data	43
3.3.1 Observasi	43
3.3.2 Wawancara	43
3.3.3 Studi Kepustakaan	43
3.4 Pemeriksaan Keabsahan Data	44
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	45
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Sejarah dan Gambaran umum Kantor Kesyabandaran Tanjung Priok	47
4.1.1 Visi, Misi, Dan Maksud Tujuan Kantor Kesyabandaran Tanjung Priok.	50
4.1.2 Tugas Dan Fungsi kantor Kesyabandaran Tanjung Priok	54
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Kesyabandaran Tanjung Priok	56
4.1.4 Layanan Dan Fasilitas Kantor Kesyabandaran Tanjung Priok.....	57
4.2 Hasil Penelitian.....	69
4.2.1 Perbedaan menggunakan program sistem lama dengan sistem online..	69
4.2.3 Tujuan Program Sistem Online	73
4.2.4 Tingkat keberhasilan diberlakukannya Program sistem online	73
4.2.5 Kelebihan dan kekurangan menggunakan program sistem online dan sistem lama	74
4.2.6 Hambatan Dalam Penerapan Program sistem online di era disrupsi dikantor kesyabandaran Tanjung Priok	74
4.2.7 Penyelesaian Hambatan Program Sistem Online.....	75
4.3 Hasil Pembahasan.....	77
4.3.1 Perbedaan Menggunakan Program Sistem Lama Dengan Sistem Online	77
4.3.2 Tujuan Program Sistem Online	77
4.3.3 Tingkat keberhasilan diberlakukannya Program sistem online	78
4.3.4 Kelebihan dan kekurangan menggunakan program sistem online dan sistem lama	78
4.3.5 Hambatan Dalam Penerapan Program sistem online di era disrupsi dikantor kesyabandaran Tanjung Priok	79
4.3.6 Penyelesaian hambatan Program sistem Online	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	87
DOKUMENTASI	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	42
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian Di Kantor Kesyabandaran Utama Tanjung Priok	46
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	46
Tabel 4.5 Perbedaan Sistem Manual dan Sistem Online	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Lambang Direktorat Perhubungan Laut.....	52
Gambar 4.2 Organisasi KSU Tanjung Priok.....	56
Gambar 4.3 Fasilitas Ruang Tunggu KSU Tanjung Priok.....	63
Gambar 4.4 Fasilitas Ruangan Loker Pelayanan KSU Tanjung Priok ..	64
Gambar 4.5 Fasilitas Ruangan Loker Pelayanan KSU Tanjung Priok ...	65
Gambar 4.6 Fasilitas Ruang Foto	66
Gambar 4.7 Koperasi Pelayanan Kantor	67
Gambar 4.8 Fasilitas Kotak Saran Kantor.....	68
Gambar 4.9 Perbedaan Perpanjangan Buku Pelaut Menggunakan Sistem Lama dan Sistem Baru	71



DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Pedoman Wawancara	87
Transkrip Wawancara I	89
Transkrip Wawancara II	92
Transkrip Wawancara III	96
Transkrip Wawancara IV	98



DAFTAR DOKUMENTASI

Foto Bersama Informan Kepala Seksi Kepelautan	102
Foto Bersama Informan Pengguna Jasa 1	103
Foto Bersama Informan Pengguna Jasa 2	103
Foto Bersama Informan Pengguna Jasa 3	104
Foto Bersama Informan Pengguna Jasa 4	105
Foto Surat Izin Penelitian	106

