

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini et al, 2018. Kebijakan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah di Era Disrupsi
- Anwar et al 2017. Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, Vol.7, No.1, 2017*
- Novida Anggraini Taufiqurokhman Disson Muhammad Fauzi Watriningsih. Kebijakan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah di Era Disrupsi : Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora ISSN: 2614-5537 - Vol. 03, No. 01 (2020), pp. 24-39
- Tubagus Rizki Fadli Januar Wibowo Kurniawan Jatmika 2012. Sistem Informasi Pelayanan Publik Untuk Pembuatan Buku Pelaut Berbasis WEB (Studi Kasus: Kantor Syahbandar Kelas Utama Tanjung Perak Surabaya)
- Drs. H. Surjadi, M.Si . *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* Penerbit : PT Refika Aditama 2099
- Fa'izah 2021, Pengertian Inovasi Menurut Para Ahli, Ketahui Ciri-Ciri Beserta Manfaatnya.
- Faedlulloh, D., Maarif, S., Meutia, I. F., & Yulianti, D. (2020). Birokrasi dan Revolusi Industri 4.0: Mencegah Smart ASN menjadi Mitos dalam Agenda Reformasi Birokrasi Indonesia. *Jurnal BorneoAdministrator, 16(3)*, 313-336.
- Maria R, 2022. Kenali Apa Itu Disrupsi, Penyebab, Dampak, dan Cara Menghadapinya. Merdeka
- Mashiro Horie, dari National Institute For Policy Studies (GRIPS) Jepang (2012) makalah "inovation Governance"

Meutia, I. F. (2017). Reformasi Administrasi Publik. URA CV. Anugrah Utama Raharja, Bandar Lampung. ISBN 978-602-6739-99-5

Sandiasa, 2018. Penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dengan menggunakan teori Straus, Ansel L dan Yulief Corbin. (1990).

Prof.Dr.Johanes Basuki, M.Psi . *Administrasi Publik : Telaah Teoritis Dan Empiris* . Penerbitan : PT Raja Grafindo Perdana, Depok 2018.

teori Straus, Ansel L dan Yulief Corbin. (1990) Grounded Theory

Putra, R. M. D. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health Di Kota Surabaya)* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).

Widia Darma, M.Pd (2018) Inovasi Diskruptif (Disruptive Innovation) Dalam Pendidikan

<https://hubla.dephub.go.id/home/page/85/makna-logo>

Capt. Rudi Jaksa Simatuang,S.Si.T, M.Si Paparan PPT Tertib Bandar 2022 Kesyahbandaran Utama Tg Priok Tugas & Fungsi Bidang Keselamatan Berlayar

Capt., Suhadi, M.Si.M.Mar Pembekalan PPT Kepelautan 2022

Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok Bidang Keselamatan Berlayar

Capt. Budi Paros V.Sitohang,S.Si.T, M.Si, Pembekalan PPT Tertib Layar 2022

Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok Tusi Seksi Tertib Berlayar

## LAMPIRAN

### A. Daftar Pedoman Wawancara

No	Narasumber	Indikator	
		Efektif	Efisien
1	Capt Suhardi, M.Si., M.Mar.	Diberlakukannya sistem online buku pelaut terutama dalam perpanjangan buku pelaut menurut bapak efektif atau tidak dibandingkan dengan sistem lama atau sistem manual?	Menurut Bapak sejauh mana tingkat efisien program sistem online ini diterapkan ?
2	Ratih Kusumah Putri, SH	menurut ibu apakah penggunaan perpanjangan buku pelaut berbasis sistem online ini menjadi efektif dari pada menggunakan sistem lama?	Menurut ibu sejauh mana tingkat efesien dalam penerapan program sistem online ini?
3	David	Diberlakukannya sistem online buku pelaut terutama dalam perpanjangan buku pelaut menurut bapak/ibu efektif atau tidak dibandingkan dengan sistem lama atau sistem manual?	Menurut bapak dengan adanya sistem online sudah efisien dalam proses pelaksanaan pelayanannya ?

4	Ibrahim	Diberlakukannya sistem online buku pelaut terutama dalam perpanjangan buku pelaut menurut bapak/ibu efektif atau tidak dibandingkan dengan sistem lama atau sistem manual?	Menurut bapak dengan adanya sistem online sudah efisien dalam proses pelaksanaan pelayanannya ?
5	Rio	Diberlakukannya sistem online buku pelaut terutama dalam perpanjangan buku pelaut menurut bapak/ibu efektif atau tidak dibandingkan dengan sistem lama atau sistem manual?	Menurut bapak dengan adanya sistem online sudah efisien dalam proses pelaksanaan pelayanannya ?
6	Dedy	Diberlakukannya sistem online buku pelaut terutama dalam perpanjangan buku pelaut menurut bapak/ibu efektif atau tidak dibandingkan dengan sistem lama atau sistem manual?	Menurut bapak dengan adanya sistem online sudah efisien dalam proses pelaksanaan pelayanannya ?

## B. Transkrip Wawancara 1

Informan Penelitian	<b>Kepala Seksi Kepelautan</b> Capt Suhardi, M.Si., M.Mar.
Hari/ Tanggal	Selasa, 19 Juli 2022

**A: Peneliti**

**B: Informan**

---

A : Diberlakukannya sistem online buku pelaut terutama dalam perpanjangan buku pelaut menurut bapak efektif atau tidak dibandingkan dengan sistem lama atau sistem manual?

B : Sudah lebih efektif karena para pengguna jasa atau kita sebut juga sebagai pelanggan ini bisa mendaftarkan dari rumah dan dimanapun bisa melalui computer maupun handphone. Oleh sebab itu pendaftaran lebih tepat, karena setelah mendaftar para pengguna jasa atau pelanggan akan mengetahui kapan harus datang ke kantir syahbandar untuk mengurus, oleh karena itu dengan diadakannya system online ini jauh lebih efektif & lebih cepat.

A : Menurut Bapak sejauh mana tingkat efisien program sistem online ini diterapkan ?

B : Sudah efisien tentunya dalam penerapan dan pelaksanaannya karena dengan adanya sistem ini pelaut bisa menerima pelayanan dengan mudah dan cepat

A : Bagaimana jika ada kendala saat proses perpanjangan buku pelaut mengalami kesulitan seperti sistem down atau pengguna jasa mengalami kesulitan saat proses perpanjangan pihak dari syahbandar akan melakukan apa?

B : Menurut kepala seksi kepelautan system bisa down karena adanya perawatan system yang berkala sehingga berdampak pada proses perpanjangan maupun proses buku pelaut terkendala sistemnya eror , pastinya dari pihak kantor syahbandar itu sendiri akan melaporkannya ke pusat agar sistemnya berfungsi kembali.

Dan itu para pengguna jasanya jika mengalami kesulitan biasanya dari pihak kesyahbandar akan melakukan sosialisasi dan pengarahan pada hari senin dan kamis terdapat tanya jawab keluhan dan kesulitan apa saja yang di alami oleh oleh pengguna jasa, dari pihak syahbandar tentunya akan memberikan solusi yang terbaik.

A : Kelebihan dari sistem online ini sendiri menurut bapak apa saja?

B : Kelebihan dari system online pastinya terjangkau bisa di akses dikantor dan dimana saja tergantung pilihan dari pengguna jasanya mau di proses di kantor daerah mana saja, kerena sudah tersebar banyak di seluruhIndonesia.

A : Menurut bapak , kekurangan apa saja dari sistem perpanjangan online dan dari pengguna jasa?

B : Kekurangan hanya system mengalami error atau sedang down hal tersebut jadi menghambat proses kinerja.

A : Menurut bapak jika ada kekurangan dari pengguna jasa atau dari sistemnya solusi dari bapak sendri itu apa?

B : Memberikan jawaban atau solusi yang terbaik saat sistem mengalami kendala dari pihak kesyabandara langsung menginfokan ke pusat untuk segera meperbaiki sistem yang sedang error atau down agar proses pelayanan bisa cepat di kerjakan, dan tentunya untuk menjawab para pertanyaan pelaut atau pengguna jasa selalu di adakannya pengarahan yang dilakukan setiap hari senin dan kamis oleh staff pegawai kantor kesyabandaran Utama Tanjung Priok.

### C. Transkrip Wawancara 2

Informan Penelitian	Pengolah Data Awak Kapal Perpanjangan Buku Pelaut
	Ratih Kusumah Putri, SH
Hari/ Tanggal	Kamis, 22 Desember 2022

**A: Peneliti**

**B: Informan**

A : Pada tanggal berapa sistem perpajakan buku pelaut online di berlakukan?

B : Tanggal pastinya sudah agak lupa, yang pasti lebih dahulu sistem online penerbitan buku pelaut di bulan Juni 2016 lalu di tahun 2018 mulailah sistem perpanjangan online.

A : Bagaimana proses perpajakan buku pelaut saat masih menggunakan sistem manual?

B : Dikerjakan secara manual dengan menggunakan stempel tanggal untuk menyesuaikan tanggal yang sebelumnya sudah tertera dalam buku pelaut. Pembayaran billing PNBPN pun dibuat terlebih dahulu dengan menggunakan sistem Simponi yang telah diselaraskan oleh Kementerian



Keuangan Republik Indonesia. Mengecek jika sudah terbayar billing baru bisa dicetak perpanjangannya.

A : Bagaimana proses perpanjangan buku pelaut setelah menggunakan sistem online?

B : Perpanjangan buku pelaut dengan menggunakan sistem online lebih mudah karena semua sudah masuk ke sistem, mulai dari tanggal yang tertera pada buku pelaut maupun untuk sistem pembayaran billing PNBPNya semua sudah otomatis terintegrasi oleh sistem.

Kita hanya mengecek keabsahan berkas yang sudah diberikan oleh pengguna jasa atau pelaut tersebut, kemudian kita proses sampai keluar kode billing untuk mereka bayarkan agar selanjutnya dapat dicetak perpanjangannya. Hal ini otomatis dapat dilakukan percetakan jika yang bersangkutan telah membayar PNBPNya. Jika belum membayar perpanjangan buku pelaut pun tidak dapat dicetak.

A : Apakah terdapat kendala saat penerapan pola perpanjangan buku pelaut sistem manual dengan sistem online?

B : Awalnya banyak kendala karena para pelaut masih kurang paham mengenai online ataupun masih banyak pelaut yang kurang menguasai internet. Tetapi perlahan semua dibantu oleh kantor kami Syahbandar Utama Tanjung Priok melalui koperasi yang ada pada kantor syahbandar

sehingga para pelaut dapat daftar kemudian perlahan dapat memahami dengan adanya sistem ini.

Juga dengan menyebarkan segala informasi yang berkaitan dengan dokumen kepelautan, sehingga pelaut atau pengguna jasa dapat memahaminya dengan membacanya untuk menambah informasi.

A : Apa kelebihan dan kekurangan dari menggunakan sistem manual dan sistem online?

B : Kelebihan sistem manual adalah cepat terselesaikan pekerjaan. Kekurangan sistem manual adalah terlihat kurang oke di zaman sekarang yang era digital dan serba canggih.

Kelebihan sistem online adalah semua sudah terintegrasi kita sebagai petugas hanya mengecek keabsahan persyaratannya saja. Kekurangan sistem online adalah kita bekerja tergantung pada internet jika terjadi eror maka kita tidak dapat bekerja, pun kalau sistem sedang ada perbaikan ini pun akan menjadi kendala karena kita tidak bisa berkerja maksimal.

A : Menurut ibu, bagaimana cara mengatasi sistem perpajakan bukupelaut jika mengalami sistem down?

B : Jika sistem online sedang down dan sama sekali tidak bisa di akses, kita pun tidak akan bisa bekerja, mungkin kita hanya mengoreksi berkas saja, kita terima berkas tetapi untuk selanjutnya agar pelautnya yang mengecek sendiri mengenai berkasnya pada akun masing-masing. Bisa

dibilang ini terjadi keterlambatan dalam pengerjaan karena sistemnya sedang down. Kita berikan penjelasan dalam pelayanan bahwa sistem sedang tidak bisa di akses sehingga para pengguna jasa dapat memakluminya.

A : Menurut ibu sejauh mana tingkat efisien dalam penerapan program sistem online ini?

B : sudah jauh lebih efisien dibandingkan dengan program sistem manual karena dalam prosesnya mudah dan cepat kita hanya perlu mengecek keabsahan dokumen

A : Dan menurut ibu apakah penggunaan perpanjangan buku pelaut berbasis sistem online ini menjadi efektif dari pada menggunakan sistem lama?

B : Ya menjadi sangat efektif, semua data sudah tersusun rapih dalam sistem, sehingga jika ada laporan yang perlu dikumpulkan tinggal mengambil saja dari sistem nantinya akan keluar semua tanpa repot mencari-cari lagi. Dan mengenai keabsahan berkas pun menjadi lebih mudah untuk dilakukan pengecekan. Sehingga untuk pemalsuan- pemalsuan yang ada diluar sana otomatis seharusnya akan menghilang karena semua sudah tersimpan rapih dalam sistem yang mudah sekali untuk di akses.

### D. Transkrip Wawancara 3

Informan Penelitian	Pengguna Jasa Bapak David
Hari/ Tanggal	Selasa, 14 Desember 2022

**A: Peneliti**

**B: Informan**

---

A : Diberlakukannya sistem online buku pelaut terutama dalam perpanjangan buku pelaut menurut bapak/ibu efektif atau tidak dibandingkan dengan sistem lama atau sistem manual?

B : Sudah efektif dlam waktu dan bisa di akses dimana saja

A : Menurut bapak dengan adanya sistem online sudah efisien dalam proses pelaksanaan pelayanannya ?

B : Sudah efisien tentunya karna dalam prosesnya yang saya rasakan saat penyerahan dokumen cepat dan mudah

A : Apakah ada kendala saat bapak/ibu mengakses membuat permohonan atau pendaftaran diakun pelautnya?

B : Tidak ada kendala dan system ini cukup membantu saya untuk membuat permohonan tanpa harus datang langsung ke kantor.

A : Kelebihan dan kekurangan dari sistem online ini sendiri menurut bapak apa saja?

B : Tidak perlu datang langsung ke kantor syahbandar untuk pendaftaran dan juga kelebihanannya sudah ada tanggal kapan harus datang ke kantor setelah pendaftar untuk menyerahkan dokumen persyaratan.



### E. Transkrip Wawancara 4

Informan Penelitian	<b>Pengguna Jasa</b>
	1. Bapak Ibrahim
	2. Bapak Rio
	3. Bapak Dedy
Hari/ Tanggal	Selasa, 13 Desember 2022

**A: Peneliti**

**B: Informan**

A : Diberlakukannya sistem online buku pelaut terutama dalam perpanjangan buku pelaut menurut bapak/ibu efektif atau tidak dibandingkan dengan sistem lama atau sistem manual?

B : tentunya efektif & mudah asal kita tidak lupa dengan email dan password akun pelaut pribadi. Dan sudah efisien jadi sebelum membuat pendaftaran bisa diakses dimana saja , saat masih di atas kapal pun sudah bisa melakukan pendaftaran online jadi setelah turun sudah menyesuaikan tanggalnya langsung menyerahkan dokumen persyaratannya ke kantor syahbandar

A : Menurut bapak dengan adanya sistem online sudah efisien dalam proses pelaksanaan pelayanannya ?

B : Sudah efisien karna saya mendaftar sampai menerima buku nya sangat mudah

A : Apakah ada kendala saat bapak/ibu mengakses membuat permohonan atau pendaftaran diakun pelautnya?

B : Tidak ada kendala dan cukup baik sistemnya

A : Kelebihan dan kekurangan dari sistem online ini sendiri menurut bapak apa saja?

B : Mudah dan cepat. Bisa di akses dimana saja saat membuat permohonan atau pendaftaran

---

A: Diberlakukannya sistem online buku pelaut terutama dalam perpanjangan buku pelaut menurut bapak/ibu efektif atau tidak dibandingkan dengan sistem lama atau sistem manual?

B : Lebih efektif karena sebelumnya sudah mendaftar jadi saat datang ke kantor tidak terlalu ribet hanya tinggal menyerahkan dokumen persyaratan.

A : Menurut bapak dengan adanya sistem online sudah efisien dalam proses pelaksanaan pelayanannya ?

B : prosesnya sudah efisien karna mudah di akses di akun pelaut

A : Apakah ada kendala saat bapak/ibu mengakses membuat permohonan atau pendaftaran diakun pelautnya?

B : Tidak ada kendala saat proses membuat permohonan

A : Kelebihan dan kekurangan dari sistem online ini sendiri menurut bapak apa saja?

B : lebih praktis dan untuk kekurangannya tidak ada

---

A : Diberlakukannya sistem online buku pelaut terutama dalam perpanjangan buku pelaut menurut bapak/ibu efektif atau tidak dibandingkan dengan sistem lama atau sistem manual?

B : Lebih efektif menghemat waktu

A : Menurut bapak dengan adanya sistem online sudah efisien dalam proses pelaksanaan pelayanannya ?

B : Sudah efisien karna mudah dan cepat saat proses pendaftarannya

A : Apakah ada kendala saat bapak/ibu mengakses membuat permohonan atau pendaftaran diakun pelautnya?



B : ada kendala karena saat membuat permohonan emailnya tidak masuk ke akun kemungkinan karena jaringannya atau memang sistemnya sedang down

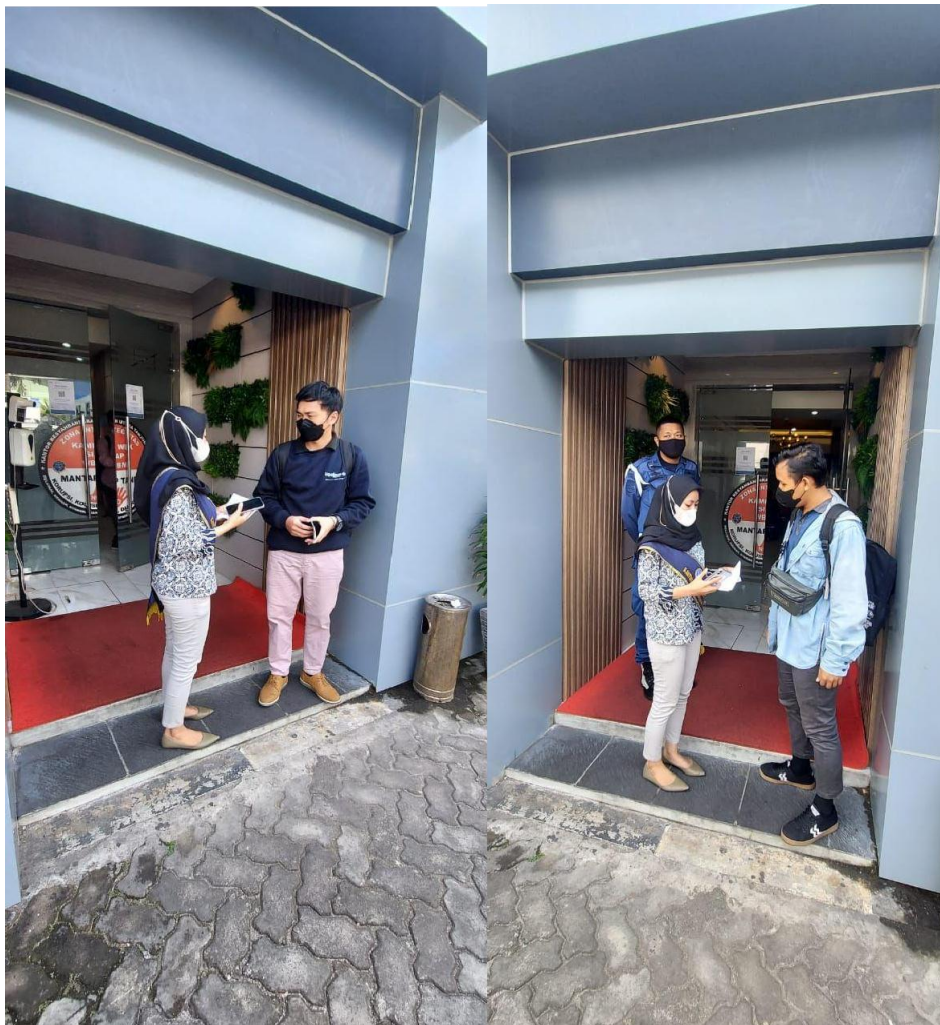
A : Kelebihan dan kekurangan dari sistem online ini sendiri menurut bapak apa saja?

B : kelebihanannya lebih ringkas kerna saat dirumah sudah bisa di akses jadi ke kantor tinggal menyerahkan dokumennya saja



**DOKUMENTASI**

**Wawancara dengan Bapak Capt Suhardi, M.Si., M.Mar. Selaku  
Kepala Seksi Bidang Kepelautan di Kantor Kesyabandaran Utama  
Tanjung Priok**



UNIVERSITAS NASID



**Wawancara dengan Pengguna Jasa  
Di Kantor Kesyabandaran Utama Tanjung Priok**







**Wawancara dengan Pengguna Jasa  
Di Kantor Kesyabandaran Utama Tanjung Priok**





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

Jl. Sawo Manis No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520  
 Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719  
 Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : [info@unas.ac.id](mailto:info@unas.ac.id)

Nomor : /WD/ /2022 Jakarta, 26 November 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 di bawah ini:

Nama	: Yuliana Engelin
Nomor Induk Mahasiswa	: 193515416028
Semester	: 7 (Tujuh) / Ganjil T.A 2022-2023
Prodi/Konsentrasi	: Administrasi Publik
Alamat Rumah	: Jl. Pancoran Timur Raya No.21 Kec. Pancoran, Kel. Pancoran, Jakarta Selatan
No. Telepon	: 082121543720
Email	: Wwyuliana849@gmail.com

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan

Judul : " Inovasi Perpanjangan Buku Pelaut Di Era Disrupsi Dalam Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) Kantor Kesyahbandaran Tanjung Priok ", Dengan Dosen Pembimbing : Dr.Chazali H Situmorang, Apt, M.Si. Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan,

Dr.Bhakti Nur Avianto, M.Si

**Program Studi** : Ilmu Politik – Hubungan Internasional – Sosiologi – Administrasi Publik – Ilmu Komunikasi

**Foto Surat Izin Penelitian Kepada Kantor Kesyabandara Utama  
Tanjung Priok**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Yuliana Engelin

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat dan Tanggal Lahir : Majalengka, 05 Juli 1999

Agama : Islam

Alamat : Jalan Pancoran Timur Raya No.21 Kec. Pancoran

Kel.Pancoran Jakarta Selatan

No. Telp

082121543720

Email

: wwyuliana849@gmail.com

Riwayat Pendidikan

- 2006-2012 : MIN Sutawangi
- 2012-2013 : SMPN 2 Jatiwangi
- 2013-2015 : SMPN 1 Haurwangi
- 2015-2018 : SMAN 1 Cipatat



# Yuliana Engelin

## ORIGINALITY REPORT

**22%**  
SIMILARITY INDEX

**22%**  
INTERNET SOURCES

**5%**  
PUBLICATIONS

**12%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://repository.unair.ac.id">repository.unair.ac.id</a> Internet Source	3%
3	<a href="http://dephub.go.id">dephub.go.id</a> Internet Source	2%
4	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
5	<a href="http://repository.unas.ac.id">repository.unas.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://eprints.untirta.ac.id">eprints.untirta.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://id.asriportal.com">id.asriportal.com</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://ombudsman.go.id">ombudsman.go.id</a> Internet Source	1%



10	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	1%
11	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	1%
12	<a href="http://ilmukemaritiman.blogspot.com">ilmukemaritiman.blogspot.com</a> Internet Source	1%
13	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet Source	1%
14	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	1%
15	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	1%
16	Submitted to Yonkers High School Student Paper	<1%
17	<a href="http://id.wikipedia.org">id.wikipedia.org</a> Internet Source	<1%
18	<a href="http://journal.unpar.ac.id">journal.unpar.ac.id</a> Internet Source	<1%
19	<a href="http://repository.untag-sby.ac.id">repository.untag-sby.ac.id</a> Internet Source	<1%
20	Submitted to Udayana University Student Paper	<1%
21	<a href="http://ejournal.balitbangham.go.id">ejournal.balitbangham.go.id</a> Internet Source	<1%

22	<a href="http://dspace.uc.ac.id">dspace.uc.ac.id</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://dspace.uui.ac.id">dspace.uui.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://e-journal.polnes.ac.id">e-journal.polnes.ac.id</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://irmapa.org">irmapa.org</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://journal.moestopo.ac.id">journal.moestopo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
27	Submitted to Universitas Maritim Raja Ali Haji Student Paper	<1 %
28	<a href="http://partosmucths.blogspot.com">partosmucths.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
29	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Internet Source	<1 %
30	<a href="http://jia.stialanbandung.ac.id">jia.stialanbandung.ac.id</a> Internet Source	<1 %
31	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %

