# PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE INAPORTNET DI DIREKTORAT LALU LINTAS DAN ANGKUTAN LAUT DITJEN HUBLA KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagaian Persyaratan Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1 Administrasi Publik**


**Oleh:**

**Diah Wulandari**

**NIM. 07011282126124**



**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**


**INDRALAYA 2025**

## HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

# PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE INAPORTNET DI DIREKTORAT LALU LINTAS DAN ANGKUTAN LAUT DITJEN HUBLA KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

## SKRIPSI

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji pada Tanggal 23 Juni 2025 dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

## TIM PENGUJI SKRIPSI

**Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si**
Ketua

**Lisa Mandasari, S.IP., M.Si**
Anggota

**Riza Adelia Suryani, S.Sos., M.Si**
Anggota

Mengetahui,

| Dekan FISIP UNSRI, | Ketua Jurusan |
|---|---|
| **Prof. Dr. Alfitri, M.Si** | **Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA** |
| NIP. 196601221990031004 | NIP. 196911101994011001 |

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

# PENERAPAN INOVASI PELAYAN PUBLIK BERBASIS ONLINE INAPORTNET DI DIREKTORAT LALU LINTAS DAN ANGKUTAN LAUT DITJEN HUBLA KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**


**DIAH WULANDARI**

**NIM. 07011282126124**


Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, 24 Mei 2025

**Pembimbing**

**Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si**

NIP. 198801272010931005

Mengetahui,

Ketua Jurusan

**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**

NIP. 196911101994011001

# LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

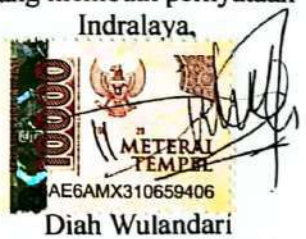
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diah Wulandari
NIM : 07011282126124
Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Online Inaportnet di Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut Ditjen Hubla Kementerian Perhubungan"ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menaggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sunguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Indralaya,




Diah Wulandari
NIM. 07011282126124

# MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Dan boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui ”

(QS. Al-Baqarah: 216)

“ Dan kami pasti akan menguji kamu dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa, dan buah-buahan. Dan sampaikanlah kabar gembira kepada orang-orang yang sabar ”

(QS. Al-Baqarah: 155)

“ Tidak ada bencana (apapun) yang menimpa di bumi dan tidak (juga yang menimpa) dirimu, kecuali telah tertulis dalam Kitab (Lauh Mahfuz) sebelum kami mewujudkannya. Sesungguhnya hal itu mudah bagi Allah ”

(QS. A-Hadid: 22)

Bismillahirrahmanirrahin, dengan Ridho Allah SWT Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Diri saya sendiri
2. Ayah, Ibu, Kakak, dan Keluarga Besar Saya
3. Orang-orang yang saya sayangi
4. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI
5. Seluruh Rekan Mahasiswa Administrasi Publik 2021
6. Almamater Kebanggaan Universitas Sriwijaya.

# ABSTRAK

Inovasi dalam sektor pemerintahan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana penerapan sistem Inaportnet dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan karakteristik dari teori inovasi yang dikemukakan Everett M. Rogers. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif serta teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa sistem Inaportnet dapat memberikan efek positif berupa efisiensi waktu dan biaya operasional. Selain itu inovasi ini juga dinilai lebih transparan dan akuntabel dari pada inovasi sebelumnya karena terintegrasikan dengan sistem teknologi dan informasi.



**Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, E-Government, Inaportnet**


**Pembimbing,**

**Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si**
**NIP. 198801272019031005**

**Indralaya, 24 Mei 2025**
**Ketua Jurusan Administrasi Publik**
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
**Universitas Sriwijaya**

**Drs. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**
**NIP. 196911101994011001**

## *ABSTRACK*

*Innovation in the government sector is very important to improve the quality of service to the community. This study aims to see how the application of the Inaportnet system in improving the quality of service by using the characteristics of the innovation theory proposed by Everett M. Rogers. This study uses a qualitative descriptive method and data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that the Inaportnet system can provide positive effects in the form of efficiency of time and operational costs. In addition, this innovation is also considered more transparent and accountable than previous innovations because it is integrated with technology and information systems.*



***Keywords : Innovation, Public Service, E-Government, Inaportnet***


***Advisor,***

**Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si**
**NIP. 198801272019031005**

**Indralaya, 24 *Mei* 2025**
***Head of Departement of Public Administration***
***Faculty of Sosial and Political Sciences***
***Sriwijaya University***

**Drs. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**
**NIP. 196911101994011001**

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Hidayah, serta Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Online Inaportnet di Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut Ditjen Hubla Kementerian Perhubungan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga dan para sahabatnya, serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Ayah Priyadi Raharjo dan Ibu Mujiati (Alm.). Terimakasih atas segala dukungan baik secara moral maupun finansial, motivasi, dan doa yang selalu mengiringi langkah saya yang tidak ada hentinya diberikan dalam menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik saya pada semester 7&8.
5. Bapak Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA selaku Dosen Pembimbing Akademik saya pada semester 1-6.
6. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si selaku Pembimbing yang telah membimbing dan memudahkan dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen beserta Staf Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan.
8. Pihak Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut Ditjen Hubla Kementerian Perhubungan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk

melakukan kegiatan magang. Berkat kesempatan tersebut, penulis memperoleh pengalaman dan wawasan yang berharga, yang akhirnya menjadi dasar dalam penyusunan skripsi ini.

9. Keluarga besar Mbah Jayus dan Keluarga dari pihak Ibu saya yang sudah membantu baik secara moral maupun finansial.
10. Teman-Teman Administrasi Publik 2021 Indralaya yang selalu saling membantu, mendukung, dan mendoakan satu sama lain.

Semoga semua bantu yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya banyak kekurangan, baik dari kualitas maupun kuantitats dari materi penelitian yang disajikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pendidikan dimasa yang akan datang.

Indralaya,  Juni 2025

Diah Wulandari
07011282126124

# DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ..... ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI ..... iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS ..... iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... v
ABSTRAK ..... vi
ABSTRACK ..... vii
KATA PENGANTAR ..... viii
DAFTAR ISI ..... x
DAFTAR TABEL ..... xii
DAFTAR GAMBAR ..... xiii
DAFTAR SINGKATAN ..... xiv
BAB I PENDAHULUAN ..... 1
1.1 Latar Belakang ..... 1
1.2 Rumusan Masalah ..... 8
1.3 Tujuan Penelitian ..... 8
1.4 Manfaat Penelitian ..... 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 10
2.1 Pelayanan Publik ..... 10
2.2 Inovasi ..... 11
2.3 E-Government ..... 16
2.4 Inaportnet ..... 18
2.5 Penelitian Terdahulu ..... 21
2.6 Kerangka Berpikir ..... 28
BAB III METODE PENELITIAN ..... 30
3.1 Jenis Penelitian ..... 30
3.2 Definisi Konsep ..... 32
3.3 Fokus Penelitian ..... 34
3.4 Jenis dan Sumber Data ..... 36
3.5 Informan Penelitian ..... 36

3.6 Teknik Pengumpulan Data ..... 37
3.7 Teknik Analisis Data ..... 40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 43
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian ..... 43
4.1.1 Profil Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut Ditjen Hubla Kementerian Perhubungan ..... 43
4.1.2 Visi dan Misi ..... 45
4.1.3 Struktur Organisasi ..... 45
4.1.4 Lokasi dan Lingkungan Tempat Penelitian ..... 46
4.2 Informan Penelitian ..... 47
4.3 Analisis dan Interpretasi Data ..... 47
4.3.1 Keunggulan Relatif (*Relative Advantages*) ..... 48
4.3.2 Kesesuaian (*Compability*) ..... 50
4.3.3 Kerumitan (*Complexity*) ..... 52
4.3.4 Kemungkinan Dicoba (*Triability*) ..... 54
4.3.5 Kemudahan Diamati (*Observability*) ..... 57
4.4 Pembahasan/Diskusi ..... 60
BAB V PENUTUP ..... 75
5.1 Kesimpulan ..... 75
5.2 Saran ..... 76
DAFTAR PUSTAKA ..... 77
LAMPIRAN ..... 81

# DAFTAR TABEL


Tabel 2.1 Ruang Lingkup Inaportnet .....20

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....22

Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....35

Tabel 3.2 Informan Penelitian.....37

Tabel 4.1 Lokasi Penelitian.....46

Tabel 4.2 Informan Penelitian.....47

Tabel 4.3 Pengurusan Dokumen Sebelum dan Sesudah Inaportnet .....49

Tabel 4.4 Standar Operasional Prosedur Sosialisasi Inaportnet .....56

Tabel 4.5 Keluhan Pelanggan Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut.....59

Tabel 4.6 Matriks Hasil Penelitian.....71

# DAFTAR GAMBAR


Gambar 1.1 Berita Mengenai Masalah *Dwelling Time* ..... 4

Gambar 2.1 Tampilan Web Sistem Inaportnet ..... 19

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir ..... 29

Gambar 3.1 Teknik Analisis Data ..... 41

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut ..... 46

Gambar 4.2 Aturan Pemerintah yang Terkait dengan Penelitian ..... 52

# DAFTAR SINGKATAN

| | |
|---|---|
| ALFI | Asosiasi Logistik & Forwader Indonesia |
| DJPL | Direktorat Jenderal Perhubungan Laut |
| KSOP | Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan |
| RPK | Rencana Pengoperasian Kapal |
| SDM | Sumber Daya Manusia |
| SPB | Surat Persetujuan Berlayar |
| TIK | Teknologi Informasi dan Komunikasi |
| UPT | Unit Pelaksana Teknis |

# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang artinya negara ini terdiri dari banyak pulau yang dihubungkan oleh lautan yang luas yang menjadi bagian dominan atas daratan. Berdasarkan hal tersebut, laut menjadi pilihan untuk melakukan kegiatan penghubung antara pulau-pulau tersebut sebagai bagian dari aktifitas dan kegiatan pengangkutan barang maupun manusia. Kebutuhan akan transportasi laut yang menjadi penghubung antar pulau di Indonesia semakin banyak seiring dengan berjalannya waktu. Hal tersebut menjadi salah satu faktor pendorong bagi manusia untuk terus menciptakan inovasi-inovasi terkait yang diharapkan dapat menunjang kegiatan pengangkutan dan pengiriman barang, bahan pangan, hewan ternak maupun manusia ke setiap pulau yang dituju. Salah satu manfaat dari adanya kegiatan pengangkutan dan pengiriman tersebut ialah dapat membantu orang-orang untuk saling terhubungan antara satu dengan yang lainnya (Samekto & Soejanto, 2014).

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran, menjelaskan bahwa pelayaran adalah suatu kesatuan sistem yang terdiri atas angkutan di perairan, kepelabuhan, keselamatan dan keamanan serta perlindungan lingkungan maritim. Salah satu tujuan dari pelayaran yaitu adalah untuk memperlancar arus perpindahan orang ataupun barang melalui perairan dengan mengutamakan keselamatan dan melindungi angkutan di perairan dalam rangka memperlancar kegiatan perekonomian nasional. Seluruh aktivitas dan kegiatan di pelabuhan Indonesia tidak terlepas dari campur tangan instansi-instansi atau badan

lainnya yang berkaitan dengan kegiatan tersebut. Badan-badan tersebut antara lain seperti, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), Bea Cukai dan Imigrasi, Karantina dan Kesehatan Pelabuhan serta Perusahaan Pelayaran juga termasuk didalamnya (BUTAR BUTAR, 2016).

Proses pengajuan permohonan untuk perijinan kapal agar bisa melakukan aktivitas di pelabuhan mulai dari kapal akan datang sampai kapal tersebut meninggalkan Pelabuhan disebut dengan *Port Clearance*. Setiap kapal yang berlayar wajib memiliki *Port Clearance* yang di keluarkan oleh Syahbandar setelah kapal memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya. Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) merupakan proses pengawasan yang dilakukan oleh Syahbandar setempat terhadap kapal yang akan bersandar dan berlayar meninggalkan pelabuhan. Fungsi surat ini adalah untuk memastikan bahwa kapal dan awak kapal serta seluruh muatannya telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan maritim secara teknis administratif. Kegiatan *Clearance* apabila tidak berjalan dengan baik, maka akan menghambat kelancaran penanganan kapal pada saat di pelabuhan. Oleh karena itu prosedur dokumen *Clearance* kapal yang akan masuk dan keluar pelabuhan yang baik akan sangat menunjang mutu pelayanan kapal.

Pada mulanya proses pengurusan dokumen atau *Port Clearance* kapal di Indonesia dilakukan secara manual sehingga pelayanan pada proses ini banyak sekali memakan waktu dan biaya operasional. Dampak dari lamanya waktu yang dibutuhkan pada pelayanan ini adalah arus lalu lintas di perairan Indonesia menjadi tidak lancar serta adanya penumpukkan kapal dan awak kapal di Pelabuhan. Berikut ini adalah alur proses pelayanan pengurusan dokumen kapal secara manual, yaitu: (1) Dokumen harus dibawa oleh agen pelayaran dari satu

loket ke loket lainnya; (2) Antrian di kantor pelabuhan; (3) Pemeriksaan dokumen *hardcopy*; (4) Ketidakpastian waktu layanan; (5) Penumpukkan dokumen dan pengarsipan; (6) Dokumen yang langsung diberikan ke agen; (7) Agen melanjutkan ke proses selanjutnya secara manual.

Dilihat dari masalah yang dihadapi dalam proses kepengurusan dokumen tersebut sangat tidak sesuai dengan teori *smart governance* atau tata kelola pemerintahan yang cerdas dimana teori ini bertujuan untuk memberikan layanan publik yang lebih baik, efisien, dan transparan sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat. *Smart Governance* harus dapat diimplementasikan ke dalam tiga unsur dalam tata kelola pemerintahan, yaitu pelayanan, pegawai (birokrasi), dan kebijakan (*policy*). Dalam penelitian ini implementasi *smart governance* lebih difokuskan pada pelayanan publik. Pelayanan publik yang mengadopsi prinsip *smart governance* diharapkan mampu untuk mengurangi proses birokrasi seperti penggunaan kertas dan efisiensi waktu dimana masyarakat mendapat layanan digital yang dapat diakses dimana dan kapan saja tanpa harus pergi ke instansi terkait.

Salah satu upaya pemerintah untuk mempercepat proses pelayanan dan menghemat waktu serta biaya sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat adalah dengan layanan digital seperti penggunaan aplikasi dan sistem. Demi meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan teknologi digital, pemerintah perlu aktif dalam melakukan sosialisasi dan pelatihan terkait dengan akses dan layanan digital ini. Dengan demikian, diharapkan masyarakat dapat lebih mandiri dalam mengakses layanan-layanan publik secara digital. Konsep utama dalam teori layanan digital adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Ambarsari et al., 2024; Ningsih, 2024). Dengan menekankan

pentingnya integrasi pada teknologi dalam mengambil keputusan, teori ini dinilai dapat meningatkan kualitas pelayanan serta menciptakan efisiensi. Namun, pentingnya implementasi pelayanan publik yang efektif dan inklusif masih menjadi perdebatan di Indonesia, mengingat infrastuktur dan tantangan sosial yang ada (Atmaja, 2024)

Gambar 1.1 Berita Mengenai Masalah *Dwelling Time*

Sumber : Internet Tempo.co

Dikutip dari Tempo.co, menurut Ketua Asosiasi Logistik & Forwader Indonesia (ALFI) Iskandar Zulkarnain mengatakan bahwa waktu tunggu bongkar muat (*dwelling time*) di Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta Utara mencapai sembilan hari. Hal ini menjadi bukti ketidakseriusan otoritas pelabuhan serta pejabat terkait lainnya untuk menekan *dwelling time*. Iskandar dalam wawancara tersebut mengatakan bahwa proses *dwelling time* yang begitu lama disebabkan oleh tidak adanya tempat penampungan barang sementara. Selain keterbatasan infrastruktur, mekanisme pengurusan dokumen yang berbelit-belit menjadi penyebab lain dan bahkan ada importir yang harus menunggu hingga dua pekan. Dalam proses

bongkar muat di pelabuhan ini pengusaha sering menerima berbagai macam alasan seperti prosedur kepabeaan yang belum selesai dan gudang yang penuh. Akibatnya pengusaha perlu mengeluarkan biaya operasional tambahan seperti biaya gudang dan ongkos bongkar muat ekstra sehingga mengalami kerugian. Terlebih lagi ternyata masalah *dwelling time* tidak hanya terjadi di Tanjung Priok, namun terjadi juga di Pelabuhan Teluk Bayur Padang, Panjang Lampung, Medan, Jambi, Palembang, Surabaya, serta Makassar. *Dwelling time* sangat mempengaruhi kinerja ekspor-impor yang merupakan faktor penopang pertumbuhan ekonomi di suatu negara khususnya negara kepulauan. Dengan menyelesaikan persoalan *dwelling time* di pelabuhan maka sekitar 70% masalah logistik nasional akan terselesaikan. Dengan waktu bongkar muat yang lebih cepat juga akan menghemat dana operasional kapal sekitar Rp 700 triliun.

Berdasarkan hal tersebut, untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dari seluruh instansi dan pemangku kepentingan, Kementerian Perhubungan menerapkan sistem yang bernama Inaportnet (*Indonesian Port Integration*), yaitu suatu sistem layanan *online* tunggal secara elektronik berbasis internet. Pada dasarnya, Inaportnet merupakan sistem yang dibuat secara *online* untuk melayani kedatangan dan keberangkatan kapal (*Clearance In* dan *Clearence Out)* serta bongkar muat barang. Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan publik dan efisiensi administrasi, pemerintah perlu bekerja sama dengan berbagai lembaga, seperti lembaga swasta, akademisi, dan masyarakat sipil. Kolaborasi antara pemerintahan kota dan instansi lain memainkan peran kunci dalam penerapan *e-government* yang sukses.

Sesuai dengan Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* bahwa Pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik. Menurut *The World Bank* penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah memberikan banyak manfaat seperti perbaikan pelayanan, meningkatkan interaksi dengan pelaku bisnis dan industri, serta pemberdayaan warga negara melalui informasi atau menjadikan manajemen pemerintahan yang efektif dan efisien. Pada intinya *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, sektor bisnis dan antar instansi lain baik pada level yang sama maupun dengan level pemerintahan yang lebih tinggi.

Pemerintahan digital adalah pemerintahan yang menggunakan teknologi untuk memfasilitasi perbaikan proses internal dan keterlibatan warga negara yang lebih baik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan warga negara yang terus berubah dan menyediakan solusi menyeluruh untuk kebutuhan mereka di berbagai bidang. Pemerintahan digital memudahkan warga untuk berinteraksi dengan pemerintah dan mengakses layanannya, sekaligus meningkatkan proses internal yang menghemat waktu, biaya, dan kertas. Ketika pemerintahan bersifat digital, maka masyarakat dapat memberikan saran dan masukan maupun kritik dalam proses pengambilan keputusan karena lebih memahami opini publik. Artinya, seseorang dapat menghilangkan kebutuhan mereka untuk berkendara ke kantor layanan sosial, mengisi dokumen fisik, mengantre, dan menghabiskan waktu untuk pelayanan tersebut. Masyarakat dapat memenuhi kebutuhan yang mereka butuhkan, membayar tagihan yang harus mereka bayar, dan mengetahui

perkembangan informasi yang terjadi di sekitar mereka tanpa harus kelar rumah. Pemerintahan digital bertujuan untuk membuat interaksi dengan pemerintah menjadi mudah dan mendorong layanan mandiri sesuatu yang menghemat waktu dan biaya bagi semua orang.

Saat ini pelabuhan yang sudah menerapakn sistem Inaportnet berjumlah 264 pelabuhan dan terus diupayakan untuk bertambah setiap tahunnya. Adapun alur angerususan dokumen melalui Inaportnet adalah sebagai berikut: (1) Dokumen di *upload* pada aplikasi; (2) Dokumen terkirim otomatis melalui sistem; (3) Agen dapat memonitor alur pelayanan; (4) Pemeriksaan dokumen digital; (5) Agen dapat memonitoring alur pelayanan; (6) Dokumen terdokumentasikan dalam sistem; (7) Dokumen yang terbit langsung diterima melalui sistem. Melihat dari alur kepengurusan dokumen tersebut, penggunaan sistem Inaportnet terlihat lebih cepat, efisien, dan transparan karena data bersifat terpusat dan dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan.

Saat ini Inaportnet belum bisa diintegrasikan di seluruh pelabuhan Indonesia karena membutuhkan proses yang tidak instan. Dikutip dari hubla.dephub.go.id, untuk mempersiapkan dan menjalankan sistem Inaportnet ini perlu dilakukan peningkatan kualitas keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) dan optimalisasi penerapan fitur-fitur yang diakomodir dalam sistem Inaportnet di setiap Unit Pelaksana Teknis (UPT). Hal tersebut menjadi salah satu alasan kenapa sistem Inaportnet ini belum bisa diterapkan di semua pelabuhan Indonesia karena terdapat keterbatasan biaya dalam pengadaannya. Selain alat-alat tersebut, perlu juga dilakukan pelatihan dan sosialisasi pengenalan sistem Inaportnet ini kepada seluruh pihak terkait.

Meskipun Inaportnet sudah diterapkan sejak tahun 2016, namun dalam prakteknya penulis masih menemukan beberapa masalah dalam penggunaan sistem Inaportnet ini. Contohnya berdasarkan penglihatan saya sebagai penulis yang melaksanakan magang empat bulan di Kantor Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut Ditjen Hubla Kementerian Perhubungan, terlihat masih banyak orang pelayaran yang datang langsung dari pelabuhan ke kantor Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut untuk mengurus surat dokumen secara *offline* dikarenakan adanya masalah dalam mengurus surat dokumen tersebut secara *online* melalui Inaportnet. Penulis juga mendengar secara langsung bahwa salah seorang tersebut datang langsung dari Sulawesi untuk mengurus surat dokumen yang di perlukan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis melihat bahwa pihak pemerintah peduli dan merespon kebutuhan masyarakat terkait mobalisasi pelayaran dan perairan dengan inovasi untuk pelayanan publik. Berdasarkan hal itu juga, penulis akan mengembangkan penelitian tersebut dengan mengambil judul **"Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *Online* Inaportnet di Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut Ditjen Hubla Kementerian Perhubungan".**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang tersebut dapat ditetapkan pertanyaan, yaitu bagaimana Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Online Inaportnet di Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut Ditjen Hubla Kementerian Perhubungan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tentang Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *Online* Inaportnet di Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut Ditjen Hubla Kementerian Perhubungan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dharapkan memliki manfaat yang berguna untuk kedepannya dimana manfaat tersebut dibagi menjadi tiga yaitu:

1. **Manfaat Teoritis**

   Untuk menambahkan, melengkapi, dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan gagasan serta menerapkan teori yang telah dipelajari di bangku kuliah.

2. **Manfaat Praktis**

   Memberikan manfaat berupa wawasan tambahan bagi Pemerintah Pusat serta menjadi dokumen informasi masyarakat untuk mengenal inovasi pelayanan publik di Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut Ditjen Hubla Kementerian Perhubungan.

3. **Manfaat Akademik**

   Manfaat bagi bidang akademik adalah diharapkan dapat menjadi dokumen kesusastraan, membantu perkembangan ilmu pengetahuan serta menyumbangkan pemikiran dalam bidang sosial, khususnya bidang ilmu pengetahuan dan teknologi serta inovasi dalam utilitas.

# DAFTAR PUSTAKA


Karsadi. (2022). METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF. PUSTAKA BELAJAR. YOGYAKATA.

Maryam, Y, S. (2024). E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK. CV. AZKA PUSTAKA. Sumatera Barat.

Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations. 5th ed. New York.

Anggoro, R., Susanti. (2022). Kesiapan SDM dan Sarpras untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan di Perusahaan Keagenan Kapal Berbasis *Inaportnet* di Wilayan Pelabuhan Indonesia (Pelindo) II dan III. Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Maritim, Volume 6, Nomor 2. Halaman 98-104. https://doi.org/10.52475/saintara.v6i2.165

Batoebara, M U. (2021). JINOVASI DAN KOLABORASI DALAM ERA KOMUNIKASI DIGITA. Jurnal Publik Reform. Halaman 29-38.

Iskandar., Hafni, N., & Abubakar, M. (2023). Analisi Upaya Pemerintah dalam Penerapan Pelayanan Kapal Melalui INAPORTNET (Studi: Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Lhokseumawe di Provinsi Aceh). Jurnal Transportasi Publik, Volume 3, Nomor 1. Halaman 1-6. https://doi.org/10.69754/kalaos.v5i1.85

Kusharyanto., Premadi, A., Magdalen, S., & Syifa, D. (2023). PROSEDUR JASA KEAGENAN KAPAL DENGAN SISTEM INAPORTNET UNTUK EFISIENSI WAKTU. JURNAL INOVASI SAINS DAN TEKNOLOGI KELAUTAN, Volume 4, Nomor 2. Halaman 137-144. https://doi.org/10.62012/zl.v4i2.26929

Meyliano, R. (2018). INOVASI PELAYANAN PUBLIK ERA DISRUPSI (STUDI TENTANG KEBERLANJUTAN INOVASI E-HEALTH DI KOTA SURABAYA). Skripsi. Universitas Airlangga.

Mulyati, I., Mansyuruddin, M., Adrianus., Bahari, Y. & Warneri. (2023). Proses Difusi Inovasi dalam Penerapan Metode Pengajaran Baru. Jurnal Ilmu Pendidikan, Volume 5, Nomor 6. Halaman 2425-2433.

Nasution, P., Dirhamsyah., & Sabila, F. (2024). Implementasi Sistem Inaportnet dalam Pelayanan Kapal di Terminal Sarana Citra Nusa Kabil pada PT. Snepac Shipping Batam. Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahan, Volume 2, Nomor 4. Halaman 265-271. https://doi.org/10.58192/wawasan.v2i4.2702

Pongsituru, N., Frastica, Y., Rakka, S., & Ansar, A. (2024). Peran Inaportnet Dalam Proses Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) *Online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Manado. Kalao's Maritime Journal, Volume 5, Nomor 1. Halaman 84-92. https://doi.org/10.69754/kalaos.v5i1.85

Rakhman, R., Sianturi, I., & Nofandi, F. (2021). Penerapan Inaportnet dalam Proses Pelayanan Penyandaran Kapal: Studi Kasus. Dinamika Bahari, Volume 2, Nomor 1. Halaman 1-5. https://doi.org/10.46484/db.v2i1.264

Sukmawati, E., dkk. (2022). Kualitas Layanan Inaportnet pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik, Volume 09, Nomor 1. Halaman 83-92. http://dx.doi.org/10.54324/j.mtl.v9i1.915

Suryadi, F., Putri, N., Rahmayanti, V., & Putra, A. (2022). IMPLEMENTASI PELAYANAN *INAPORTNET* DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS I TANJUNG BALAI KARIMUN. Jurnal Wedana, Volume 8, Nomor 2. Halaman 1-5. https://doi.org/10.25299/wedana.2022.vol8(2).10580

Tandung, A., Abduh, M., Priatmaja, R., & Ihsan, F. (2022). Penerapan Sistem Inaportnet dalam Proses Pengurusan Dokumen Kapal. HENGKARA MAJAYA, Volume 3, Nomor 1. Halaman 51-57. https://doi.org/10.61759/hmj.v3i2.49

Wicaksono, T., Kusumawati, E., Yadhianto, P., & Putri, I. (2024). PENGARUH TRANSISI PELAYANAN JASA PELABUHAN DARI MANUAL KE SISTEM INAPORTNET TERHADAP KINERJA OPERATOR DI PELABUHAN TANJUNG PERAK SURABAYA. Jurnal Multidisiplin Saintek,Volume 4, Nomor 11. Halaman 1-3. https://doi.org/10.3785/kohesi.v4i11.6691

Laporan Tahunan Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut Tahun 2024.

Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.

Hubla.dephub.go.id. (2022). TINGKATKAN PELAYANAN SISTEM INAPORTNET, KEMENHUB SOSIALISASI DAN EVALUASI IMPLEMENTASI DI PELABUHAN MAKASSAR. Diakses pada 30 Apil 2025, dari

https://hubla.dephub.go.id/home/post/read/11941/tingkatkan-pelayanan-sistem-inaportnet

Sindonews.com. (2015). Mengurai Peliknya Waktu Bongkar Muat di Pelabuhan. Diakses pada 20 Januari 2025, dari https://nasional.sindonews.com/berita/1015792/149/mengurai-peliknya-waktu-bongkar-muat-di-pelabuhan

Tempo.co. (2013). Waktu Bongkar Muat Terlalu Lama, Pengusaha Merugi. Diakses pada 20 Januari 2025, dari https://bisnis.tempo.co/read/494559/waktu-bongkar-muat-terlalu-lama-pengusaha-merugi