

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelabuhan memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran arus barang dan jasa di sektor maritim. Digitalisasi di bidang kepelabuhanan telah menjadi kebutuhan utama untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih transparan, efisien dan akuntabel (Ninvika et al., 2023). Salah satu sistem yang diterapkan di Indonesia adalah *Inaportnet*, sebuah sistem layanan tunggal untuk kapal dan kegiatan lainnya yang terkait dengan kapal yang diterapkan secara elektronik dan terstandar (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8, 2022).

Inaportnet di kembangkan secara bertahap, baik dari jangkauan maupun jenis layanan. Pada tahun 2013 layanan pertama di mulai dari pelabuhan Tanjung Priok, dengan layanan meliputi: layanan izin kapal, layanan pengeluaran dan penerimaan container, layanan *manifest* domestik dan pembayaran secara elektronik. Tahap awal penerapan *Inaportnet* dilaksanakan pada empat pelabuhan utama, yaitu Pelabuhan Belawan, Pelabuhan Tanjung Priok, Pelabuhan Tanjung Perak dan Pelabuhan Makassar, kemudian sistem *Inaportnet* dikembangkan di beberapa pelabuhan di Indonesia (Dirhamsyah, 2021). Hingga kini *Inaportnet* menjadi layanan tunggal secara elektronik berbasis internet/web untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang fisik dari seluruh instansi pemangku kepentingan terkait di pelabuhan (Maulita, M., & Rahmat, R., 2022).

Secara ideal, *Inaportnet* diharapkan mampu memfasilitasi pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman, netral dan mudah yang terintegrasi dengan instansi pemerintah terkait, badan usaha pelabuhan dan pelaku industri logistik untuk meningkatkan daya saing komunitas logistik Indonesia. Sistem *Inaportnet* seharusnya mampu mengurangi birokrasi yang berbelit serta meningkatkan kepuasan pengguna melalui kemudahan akses dan kecepatan layanan (Hidayat Nur, 2019). Dalam konteks layanan pelabuhan digital seperti *Inaportnet*, hal ini berarti layanan harus dapat diakses secara konsisten, responsif

terhadap permintaan pengguna, menjamin keamanan dan kepastian data, serta memberikan kemudahan interaksi yang humanis dan antarmuka yang profesional. *Inaportnet* tidak hanya menjadi alat digitalisasi, tetapi juga pendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor kepelabuhanan.

Namun berdasarkan data indeks kepuasan masyarakat, pengguna sistem *Inaportnet* masih terdapat ketidakpuasan dalam pelayanan informasi dan konsultasi/pengaduan, berikut tabel yang menunjukkan ketidakpuasan pengguna:

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat KSOP Tanjung Priok Tahun 2024

Jenis Pelayanan	Jumlah Responden	Sangat Baik	Baik	Cukup	Buruk	Sangat Buruk
Informasi	82	13	16	18	35	0
Waktu Pelayanan	82	54	14	14	0	0
Sarana dan Prasarana	82	47	18	17	0	0
Konsultasi dan Pengaduan	82	14	12	25	31	0

Sumber: <https://oppriok.dephub.go.id/frontend/Indeks-Kepuasan-Masyarakat/laporan?page=2>, 2025

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan hasil survei dari 82 responden terhadap empat jenis pelayanan yaitu:

1. **Pelayanan Informasi:** Sebagian besar responden (35 orang) menilai "Buruk", sementara 18 orang menilai "Cukup", 16 orang menilai "Baik", dan 13 orang menilai "Sangat Baik". Tidak ada yang menilai "Sangat Buruk". Konteks penilaian buruk pada layanan informasi ini adalah penilaian informasi *maintenance*.
2. **Waktu Pelayanan:** Mayoritas responden (54 orang) memberi penilaian "Sangat Baik", sedangkan 14 orang menilai "Baik" dan 14 orang lainnya menilai "Cukup". Tidak ada yang menilai "Buruk" atau "Sangat Buruk".
3. **Sarana dan Prasarana:** Sebanyak 47 responden menilai "Sangat Baik", diikuti oleh 18 orang menilai "Baik" dan 17 orang menilai "Cukup". Tidak ada penilaian negatif.

4. **Konsultasi dan Pengaduan:** Sebanyak 31 responden menilai "Buruk", 25 orang menilai "Cukup", 14 orang menilai "Sangat Baik", dan 12 orang menilai "Baik". Data untuk "Sangat Buruk" kosong.

Dari tabel ini terlihat bahwa Waktu Pelayanan dan Sarana dan Prasarana mendapatkan respon paling positif, sementara Informasi dan Konsultasi & Pengaduan perlu perbaikan karena banyak responden yang tidak puas.

Beberapa faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pada layanan informasi dan pengaduan di antara lain adalah keterlambatan dalam respons sistem, kesulitan dalam mengakses informasi (Yusran, D., & Santosa, P., 2021), kurangnya sosialisasi dan pelatihan dalam penggunaan sistem terhadap pengguna jasa (Atmaja, 2023), pemberitahuan *maintenance* yang sering terlambat atau tidak *real time* dan minimnya pelayanan konsultasi & pengaduan (Wibowo, H. et al., 2021). Hal ini tentu saja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna sehingga pada akhirnya berdampak pada kinerja pelabuhan secara keseluruhan.

Sebagai instansi pemerintah, KSOP (Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan) bertanggung jawab dalam mengatur, mengawasi, dan mengelola kegiatan kepelabuhanan di Indonesia. Dalam konteks implementasi Sistem *Inaportnet*, KSOP memegang peran kunci sebagai pengawas dan pelaksana sistem tersebut. KSOP bertanggung jawab untuk memastikan bahwa sistem *Inaportnet* berfungsi secara optimal dalam mendukung efisiensi pelayanan kepelabuhanan dan memberikan kualitas pelayanan yang optimal terhadap pengguna jasa.

Keberadaan *Inaportnet* secara berkesinambungan diperlukan tata kelola dan evaluasi baik dari sisi pengembangan dan infrastruktur sistem, pemeliharaan sistem, kemampuan aplikasi dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi, pemberitahuan yang lengkap terkait sistem dan sumber daya manusia yang handal, sehingga tercipta kualitas pelayanan yang optimal (Setiono & Melinda, 2022). Namun dalam praktiknya terdapat kesenjangan pada pelayanan informasi dan pengaduan, sehingga diperlukan perbaikan pada pelayanan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis kualitas layanan *Inaportnet* serta bagaimana hal tersebut mempengaruhi kepuasan pengguna di KSOP Utama Tanjung Priok.

Penelitian ini juga penting untuk memberikan gambaran yang jelas tentang efektivitas sistem *Inaportnet* dalam mendukung operasional pelabuhan. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi pihak KSOP Utama Tanjung Priok dalam mengambil kebijakan dan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan kualitas pelayanan, terutama pada jenis pelayanan informasi dan pengaduan yang menurut survei ada ketidakpuasan dalam pelayanan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan sektor maritim dan logistik di Indonesia

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, beberapa masalah yang dapat diidentifikasi terkait dengan Pengaruh Keterlambatan Informasi *Maintenance* dan Minimnya Pelayanan Konsultasi & Pengaduan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *Inaportnet* di KSOP Utama Tanjung Priok adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya sosialisasi dan pelatihan dalam penggunaan sistem *Inaportnet* menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia, sehingga berdampak pada ketidakpuasan pengguna dan kurang optimalnya penggunaan sistem.
2. Pengguna sering kali tidak mendapatkan informasi pemberitahuan yang tepat waktu mengenai jadwal *maintenance* sistem *Inaportnet*, sehingga mengganggu aktivitas mereka dan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan tersebut.
3. Minimnya pelayanan konsultasi dan pengaduan pada sistem *Inaportnet* mengakibatkan pengguna kerap menghadapi kendala dalam menyampaikan keluhan atau masalah, sehingga proses penanganan menjadi lambat dan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan tersebut pun dapat menurun.

1.3 Batasan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, penelitian ini akan membatasi fokus pada beberapa masalah utama Pengaruh Keterlambatan Informasi

Maintenance dan Minimnya Pelayanan Konsultasi & Pengaduan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *Inaportnet* di KSOP Utama Tanjung Priok, yaitu:

1. Penelitian ini dibatasi pada masalah keterlambatan pemberitahuan informasi *maintenance* sistem *Inaportnet* kepada pengguna. Fokus penelitian adalah menganalisis bagaimana keterlambatan informasi tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna, tanpa membahas aspek teknis lain seperti durasi *maintenance*, penyebab gangguan sistem, atau faktor eksternal di luar proses pemberitahuan.
2. Penelitian akan fokus pada masalah minimnya pelayanan konsultasi dan pengaduan serta pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna.
3. Penelitian ini hanya membahas pelayanan terhadap pengguna *Inaportnet* bukan membahas sistem *Inaportnet*

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang ditetapkan, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah keterlambatan pemberitahuan informasi *maintenance* sistem *Inaportnet* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna di KSOP Utama Tanjung Priok?
2. Apakah minimnya pelayanan konsultasi dan pengaduan terhadap tingkat berpengaruh signifikan kepuasan pengguna di KSOP Utama Tanjung Priok?
3. Di antara keterlambatan pemberitahuan *maintenance* dan minimnya pelayanan konsultasi/pengaduan, pelayanan manakah yang memiliki pengaruh lebih besar terhadap tingkat kepuasan pengguna di KSOP Utama Tanjung Priok?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan, berikut tujuan dari penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh keterlambatan pemberitahuan informasi *maintenance* sistem *Inaportnet* terhadap tingkat kepuasan pengguna di KSOP Utama Tanjung Priok.

2. Untuk menganalisis pengaruh minimnya kualitas pelayanan konsultasi dan pengaduan terhadap tingkat kepuasan pengguna di KSOP Utama Tanjung Priok.
3. Untuk menganalisis pelayanan yang memiliki pengaruh lebih besar antara keterlambatan pemberitahuan *maintenance* dan minimnya pelayanan konsultasi/pengaduan terhadap tingkat kepuasan pengguna di KSOP Utama Tanjung Priok.

1.6 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik manfaat secara teoritis maupun secara praktis, maka manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan publik, sistem informasi, dan teknologi digital di sektor maritim.
- 2) Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan referensi dan wawasan baru terkait strategi pengelolaan sistem layanan elektronik, peningkatan kualitas pelayanan, serta upaya meningkatkan kepuasan pengguna dalam konteks digitalisasi di sektor maritim.

2. Manfaat Praktis

- 1) Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi KSOP Tanjung Priok dalam meningkatkan kepuasan pengguna sistem *Inaportnet*, khususnya dalam hal informasi dan pelayanan konsultasi & pengaduan.
- 2) Penelitian ini juga membantu memberikan rekomendasi terhadap KSOP Tanjung Priok dalam merumuskan kebijakan dan strategi perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna.