

## **Inovasi Program E-Tiket Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Pelabuhan Laut Manado**

**Wandi Lausu<sup>1</sup>**  
**Daud M Liando<sup>2</sup>**  
**Welly Waworundeng<sup>3</sup>**

*Email Korespondensi: wandi.lausu98@gmail.com*

### **ABSTRAK**

Inovasi dalam sebuah pelayanan, terkhusus pelayanan public merupakan hal yang diperlukan dalam menentukan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat. Pelayanan public sangat erat kaitannya dengan pemerintahan, karena pemerintah mempunyai peran dalam memberikan pelayan kepada masyarakat. Pelayanan public dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Termasuk juga dalam pelayanan tiket pada pelabuhan yang dalam penelitian ini berlokasi di pelabuhan manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Program E-Tiket dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Pelabuhan Laut Manado. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian disimpulkan bahwa 3. Respon Masyarakat dalam pelaksanaan program yaitu masih banyaknya masyarakat yang tidak tahu cara membeli tiket secara online, hal ini dibuktikan dengan masih banyak masyarakat yang membeli tiket secara manual dengan mengantri di loket pembelian tiket, hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang gaktek, jaringan internet yang belum memadai, serta kurangnya sosialisasi dari pemerintah tentang penggunaan E-tiket yang menyebabkan masih banyak masyarakat yang tidak tahu cara pemesanan tiket secara Online.

***Kata Kunci: Inovasi, E-Tiket, Pelayanan Publik, Pelabuhan Laut***

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

## Pendahuluan

Undang-Undang Pelayanan Publik atau Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Menurut UU Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Lembaga penyedia pelayanan public milik pemerintah seperti Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) memerlukan sebuah inovasi pelayanan dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat khususnya pada transportasi publik. Kebutuhan pelayanan akan transportasi publik yang aman, nyaman dan terjangkau, menjadi salah satu kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tersebut guna memudahkan mobilisasi dan menunjang masyarakat dalam menjalankan setiap aktivitas kegiatan yang dilakukan baik di darat, laut, maupun udara.

Berdasarkan Permenhub Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyebrangan Secara Elektronik, Pada awal tahun 2020 pemerintah kota Manado mengembangkan Inovasi pelayanan transportasi publik yang adalah sistem transportasi umum, yang didukung teknologi e-ticket dan aplikasi berbasis website yang dapat diakses melalui smartphone untuk mengetahui segala informasi terkait jadwal kedatangan serta sebagai sarana pengaduan kritik dan saran masyarakat terhadap pelayanan transportasi yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kota Manado. Pengembangan E-ticket merupakan suatu bentuk modifikasi dan replikasi dari inovasi yang sudah ada serta telah diterapkan dalam sistem pembayaran transportasi. Konsep ini lahir seiring banyaknya permasalahan yang terjadi pada pelabuhan di manado, antara Lain Ticket yang masih manual, Tidak ada verifikasi identitas penumpang sesuai KTP, Praktek Calo, Penentuan tempat duduk yang masih manual dan Pendataan manifest penumpang yang tidak akurat dari Kapasitas Kapal (<http://www.gemparnews.com/2020/03/modernisasi-pelabuhan-manado/>).

Dengan hadirnya Pelayanan Terpadu Easybook ini diharapkan memberikan solusi bagi penumpang Kapal Laut untuk mendapatkan informasi untuk pelayaran hanya satu pintu saja untuk semua operator kapal. Penggunaan sistem E-Ticket ini bertujuan untuk mendapatkan data manifest yang real time dan akurat pada setiap pelayaran demi meningkatkan pelayanan dan keselamatan pelayaran Bagi Penumpang.

Program ini pada awalnya berjalan dengan lancar sesuai dengan

tujuan dari diadakannya program E-Ticket itu sendiri. Namun pada kenyataannya dalam penerapan program E-Ticket masih ditemukan banyak kekurangan seperti masyarakat yang belum memahami cara membeli tiket secara online karena sudah terbiasa membeli tiket secara manual, hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi dari pihak yang terkait. Ada juga permasalahan seperti masyarakat yang harus mengantri dua kali untuk memperoleh tiket dan boarding pass serta masyarakat yang mempertanyakan adanya biaya tambahan untuk mendapatkan boarding pass.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Adapun yang menjadi focus penelitian ini adalah inovasi yang ada Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) (Rosenfeld Dalam Sutarno 2012:132) Yaitu :

1. Program
2. Proses Pelaksanaan
3. Respon Masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan

Yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu :

1. Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Laut Manado
2. Masyarakat ( 6 Orang )

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data yakni:

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data induktif. Analisis data induktif adalah penarikan kesimpulan yang berangkat dari fakta-fakta khusus,

untuk kemudian ditarik kesimpulan secara umum. Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Pengumpulan data, Reduksi data, Display Data dan Pengambilan Keputusan.

### **Pembahasan**

Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk, inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun objek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti.

Secara umum, Inovasi dianggap sebagai aktivitas untuk menghadapi sifat lingkungan yang dinamis. Logikanya, ketika lingkungan mulai berkembang maka perilaku yang ada juga harus dikembangkan. Konsep ini perlu dikembangkan karena pemerintah dituntut untuk mengembangkan dirinya khususnya berkenaan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan kepuasan konsumen / pengguna jasa (Gaspersz, 2008). Untuk menunjang kualitas layanan yang baik selain harus ditunjang dengan teknik dan prosedur yang benar sehingga fasilitas-fasilitas yang terdapat pada perusahaan dapat berfungsi dengan baik, juga indikator

kinerja keselamatan perlu dikembangkan karena dapat dijadikan perbandingan dengan moda lain (Mudana, 2014).

Pada bagian ini peneliti akan membahas hasil data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan pada informan. Pembahasan penelitian ini mengenai inovasi program E-tiket dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di pelabuhan laut Manado yang dikaji melalui program, Proses pelaksanaan, respon dalam pelaksanaan inovasi tersebut dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Program Pemerintah dalam pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menciptakan, mengembangkan pelayanan publik melalui perubahan ide, sistem, produk, jasa baik yang sudah ada dalam organisasi maupun yang dikembangkan diluar organisasi. Pentingnya peran inovasi dalam menghadapi tuntutan perubahan lingkungan yang terjadi, mengharuskan pemerintah untuk terus melakukan inovasi yang kreatif dalam menghadirkan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Lalu Lintas dan Angkutan Laut dan Usaha Kepelabuhanan kota Manado terkait program yang dilaksanakan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Manado yang mengatakan berdasarkan Permenhub nomor 19 tahun 2020 tentang penyelenggaraan tiket angkutan penyebrangan secara Elektronik maka DIRJEN Perhubungan Laut melalui Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Manado melaksanakan program E-tiket yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh tiket kapal tanpa harus datang langsung ke loket-loket penjualan, menghemat

waktu serta untuk mendata penumpang yang masuk maupun keluar dari pelabuhan Manado.

2. Proses Pelaksanaan adalah tahap dimana, kapan, bagaimana serta oleh siapa kegiatan itu dilaksanakan sehingga pelaksanaannya dapat diartikan sebagai proses kegiatan terlibatnya semua sumber daya manusia, dana, dan sarana sesuai dengan pedoman dan petunjuk, waktu dan tempat yang telah ditetapkan dalam melaksanakan program.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Lalu Lintas dan Angkutan Laut dan Usaha Kepelabuhanan kota Manado terkait proses pelaksanaan program yang dilaksanakan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Manado yang mengatakan proses pelaksanaan sesuai dengan anjuran atau aturan berdasarkan Permenhub Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyebrangan Secara Elektronik, yaitu yang bersangkutan harus sudah punya tiket jika memang akan berangkat, lalu masuk ke dalam pelabuhan harus diperiksa terlebih dahulu, setelah itu menuju ke kapal harus melewati gate Steril yang ada di terminal penumpang. dari pusat juga ada pihak ke tiga yaitu easybook gunanya untuk mendata penumpang yang masuk maupun keluar dari pelabuhan Manado selain dari operator yang menjual tiket bagi calon penumpang. Di Easybook juga calon penumpang bisa membeli tiket secara Online, melihat jadwal keberangkatan hingga harga tiket kapal.

3. Respon Masyarakat dalam Pelaksanaan kegiatan, respon secara pemahaman dapat diartikan ketika seseorang memberikan reaksinya melalui pemikiran, sikap, dan perilaku. Sikap yang ada pada diri seseorang

akan memberikan warna pada perilaku atau perbuatan seseorang. Secara umum respon atau tanggapan dapat diartikan sebagai kesan yang didapat dari sebuah pengamatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan terkait dengan respon masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas pelabuhan Manado yang mengatakan penerapan program E-tiket belum maksimal. Hal ini dibuktikan melalui wawancara dengan beberapa informan masyarakat yang mengatakan belum bisa memesan tiket secara Online dikarenakan kurangnya informasi atau sosialisasi mengenai cara-cara ataupun langkah – langkah dalam pemesanan tiket elektronik. Selain kurangnya informasi maupun sosialisasi dari pemerintah ada juga kendala dari masyarakat itu sendiri seperti masyarakat yang tidak memiliki HP Android, masalah jaringan Internet yang kurang memadai dan masyarakat yang Gaptex. Sedangkan mengenai fasilitas pelayanan publik yang ada di pelabuhan Manado, informan masyarakat sependapat mengatakan bahwa fasilitas yang ada masih perlu ditingkatkan lagi demi menciptakan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna jasa pelabuhan.

Sehingga melihat dari masih banyaknya permasalahan yang ada maka dapat di katakan bahwa untuk persentase masyarakat yang menggunakan e-tiket hanya sebesar 45%.

Dengan adanya penerapan sistem E-tiket kapal penumpang di pelabuhan, diharapkan dapat memberikan kemajuan jasa pelayanan kapal penumpang angkutan laut, peningkatan kenyamanan penumpang kapal seperti dapat membawa

barangnya sendiri pada saat menaiki kapal tersebut.

Penerapan E-tiket dapat membantu meningkatkan kenyamanan penumpang dan barang, mempermudah melakukan pengawasan, pengendalian dan pengaturan pelayanan penumpang barang dan kendaraan di pelabuhan, serta mempermudah memperoleh data penumpang dan barang di kapal dalam rangka mendukung keselamatan berlayar. Disamping itu, hal ini juga memberikan kemudahan mengenai tata cara pelayanan dan pemeriksaan penumpang, barang dan kendaraan sebelum naik ke kapal.

## **Penutup Kesimpulan**

- 1 Program yang dilaksanakan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan laut Manado yaitu sesuai dengan anjuran dari direktorat jenderal perhubungan laut yang salah satu programnya yakni E-Tiket yang bertujuan untuk dapat mempermudah dan memperlancar penjualan tiket bagi masyarakat, mengetahui informasi jadwal keberangkatan kapal, mempermudah pelayanan mengecek jumlah penumpang baik yang sudah check-in secara realtime. Akan tetapi dalam pelaksanaannya program E-Tiket mendapatkan banyak sorotan dari pengguna jasa angkutan laut. mereka merasa dipersulit oleh system E-Tiket yang dijalankan.
2. Proses pelaksanaan program yang dilaksanakan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Manado yaitu sesuai dengan anjuran atau aturan berdasarkan Permenhub Nomor 19 Tahun 2020 Tentang

Penyelenggaraan Tiket Angkutan  
Penyebrangan Secara Elektronik

3. Respon Masyarakat dalam pelaksanaan program yaitu masih banyaknya masyarakat yang tidak tahu cara membeli tiket secara online, hal ini dibuktikan dengan masih banyak masyarakat yang membeli tiket secara manual dengan mengantri di loket pembelian tiket, hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang gaptek, jaringan internet yang belum memadai, serta kurangnya sosialisasi dari pemerintah tentang penggunaan E-tiket yang menyebabkan masih banyak masyarakat yang tidak tahu cara pemesanan tiket secara Online.

#### Saran

- 1 Mengevaluasi setiap program yang dijalankan agar dapat mengetahui kendala maupun kelemahan dari program itu sendiri. Sehingga setiap program yang dijalankan benar-benar bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.
2. Proses pelaksanaan perlu dikembangkan kembali agar apa yang menjadi tujuan dari dilaksanakannya program dapat tercapai dengan baik. Hal ini perlu didukung dengan menambah fasilitas atau sarana dan prasarana penunjang keberhasilan program itu sendiri.
3. Memberikan pelayanan penuh kepada masyarakat tentang program E-tiket seperti sosialisasi tentang cara – cara atau langkah – langkah dalam pemesanan tiket secara online.

#### Daftar Pustaka

A.G Subarsono, 2005. Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan

Aplikasi. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Aan Komariah, Djam'an Satori. 2009. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung, Alfabeta.

Agus, Arawaty, Barker, S, dan Kandampully,J. 2007. An Exploration Study of Service Quality In the Malaysian Public Service Sector. International Journal of Quality & Reliability Management 24 (2):177-190.

Aria Mulyapradana dan Atik Indah Lazulfa, 2018, Tata kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan. 1(2) : 1-17.

Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa. 1(2), 83-101.

Arikunto, Suharsimi. (1988). Pengelolaan Kelas dan Siswa. Jakarta : CV Rajawali.

Everett M, Rogers.1983. Diffusion of Innovations. London: The Free Press.

-----2003. Diffusion of Innovation. 5 Edition. New York : Free Press

Fontana, Avanti.2011.Innovate We Can!. Bekasi : Cipta Inovasi Sejahtera

Gaspersz, Vincent. (2008). Total quality control. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Harbani, pasolong.2007.Teori Administrasi Publik. Alfabeta

-----2013.Kepemimpinan Birokrasi. CV.Alfabeta

Hardiyansyah, 2011 Kualitas pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media

- Hetzer, E. 2012. Central and Regional Government, Jakarta : Gramedia
- John M. Echols dan Hassan Shadily. 2000. Kamus Inggris Indonesia An English-Indonesia Dictionary. Jakarta : PT. Gramedia.
- Kaelan, 2012. Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner. Cetakan Pertama. Yogyakarta. Paradikma
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kramadibrata Soedjono, 2002. Perencanaan Pelabuhan. Penerbit ITB, Bandung.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). 2003. Keputusan Kepala LAN No.239/IX/6/7/2003. Tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara. 2007. Modul Manajemen Strategis dalam Proses Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jakarta : LAN
- Lewis dan Boom (2005), Service, Quality & Satisfaction. Edisi ke 3. Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Lijan Poltak Sinambela, 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mahmudi. 2007. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Moleong, J. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Radaskarya.
- Mudana, I Ketut. (2015). Improvement of ferry crossing safety control. Palembang – Muntok, Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik (JMTRANSLOG), Volume 01 Nomor 03, November 2014, HLM. 25.
- Ndraha, Taliziduhu, (2000). Ilmu Pemerintahan (kybernology). Rineka Cipta, Jakarta.
- Robbins, Stephen P., 1994. Teori Organisasi: Struktur, Desain, dan Aplikasi, Alih bahasa Jusuf Udaya. Jakarta : Arcan
- Rohman, Arif. 2009. Memahami Pendidikan dan Ilmu Pendidikan. Yogyakarta: laksana Mediatama.
- Saefullah. 2012. Psikologi Perkembangan dan Pendidikan. Bandung: Pustaka Setia
- Sangkala. 2013. Innovative Governance : Konsep dan Aplikasi. Surabaya : Capiya Publishing
- Simon & Dedy, 2018. Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Sinambela, Dr.Lijan Poltak. 2007. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi). Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sumaryadi, I. Nyoman, 2010. Sosiologi Pemerintahan. Penerbit : Ghalia Indonesia, Bogor.
- Supriatna T. Strategi Pembangunan dan Kemiskinan. Jakarta: Rineka Cipta; 2000
- Sutarno, 2012. Serba – serbi Manajemen Bisnis. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Suyono, R.P. (2005). Shipping : Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut, Penerbit PPM.
- Triguno. 2004. Budaya Kerja: Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja. Jakarta: Golden Trayon Press
- UNDESA. 2006. Innovations in Governance and Public Administration : Replicating What Works. New York : United Nations Publication.
- Wasistiono, Sadu. 2001. Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah, Sumedang : Alqoprint.
- Westra, 1989, Perilaku Organisasi. Jakarta : Pustaka Binaman Persindo.
- Yamit, Zulian. (2004). Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ekonesia, Yogyakarta
- Zauhar, S. (2005). Birokrasi, Birokratisasi dan Post Bureaucracy. Malang : Unibraw Press