

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI
SISTEM INFORMASI TOL LAUT DALAM PROGRAM
TOL LAUT DI PT.PELNI KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



**CREST WALDO SIMARMATA
NIM. 170563201069**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI
SISTEM INFORMASI TOL LAUT DALAM PROGRAM
TOL LAUT DI PT.PELNI KOTA TANJUNG PINANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu
Administrasi Negara (S.AP)



CREST WALDO SIMARMATA

NIM :170563201069

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023**

LEMBAR PERSEMBAHAN

*“Takut akan TUHAN
adalah permulaan pengetahuan,
tetapi orang bodoh menghina hikmat dan didikan”.*
(Amsal 1:7)

*“Dan apa saja yang kamu
minta dalam doa dengan penuh
kepercayaan, kamu akan menerimanya”.*
(Matius 21:22)

*“Setiap langkah adalah perjalanan dan
setiap perjalanan adalah pelajaran”.*
(Crest Waldo S)

Kupersembahkan karya kecilku ini kepada:

- ★ *Mereka yang yakin dengan kekuatan doa kedua orangtua.*
- Mereka yang yakin kekuatan doa di seperempat malam.*
- Mereka yang yakin dengan kekuatan dukungan dan doa dari mereka
yang menyayangimu dan mencintaimu.*
- Mereka yang yakin bahwa usaha tidak mengkhianati hasil.*
- Mereka yang yakin berproses akan lebih baik.*
- Mereka yang yakin tiada yang lain, selain pertolongan Sang Pencipta.*
- Mereka yang selalu bertanya “Kapan Sidang”, “Kapan Wisuda”.*

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Crest Waldo Simarmata
Nomor Induk Mahasiswa : 17056201069
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim
Raja Ali Haji
Judul Skripsi : **INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI
APLIKASI SISTEM INFORMASI TOL LAUT
DALAM PROGRAM TOL LAUT DI PT.PELNI
KOTA TANJUNG PINANG.**

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 11 Januari 2023
Yang Membuat Pernyataan,



Crest Waldo Simarmata
Nim. 170563201069

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Crest Waldo Simarmata
Nomor Induk Mahasiswa : 170563201069
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Tol Laut (SITOLAUT) Dalam Program Tol Laut di PT.PELNI Kota Tanjungpinang.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 11 Januari 2023 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. H. Jamhur Poti, S.Sos., M.Si., P.hd Ketua (.....)
NIP. 196401102021211001
2. Agus Hendrayadi, S.Sos., M.Si Anggota 1 (.....)
NIP. 197308052021211004
3. Dr. Edy Akhyary, S.Sos., M.Si Anggota 2 (.....)
NIP. 196909082021211006
4. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si Anggota 3 (.....)
NIDN. 0016038702
5. Firman, S.T., M.AP Anggota 4 (.....)
NIDN. 0003108704

Disahkan Oleh:



Dr. Oksep Achmad Agto, S.H., M.H
NIP. 198306292015041002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus penulis ucapkan atas berkat, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul *“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Tol Laut Dalam Program Tol Laut Di PT.PELNI Kota Tanjungpinang”*. Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar kesarjanaan Ilmu Administrasi Negara (S.AP) di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak akan mampu selesai tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dari tahap pengajuan judul sampai pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang mendukung kelancaran penyusunan skripsi ini antara lain, yaitu :

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, SPi.DEA, selaku Rektor Perguruan Tinggi Negeri Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Assist. Prof. Edison, M.PA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah banyak memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.
4. Assist Prof. Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si, selaku pembimbing utama yang telah memberikan banyak masukan dan saran dalam penulisan penyusunan skripsi ini.

5. Assist Prof. Dr. Edy Akhyary, S.Sos., M.Si, selaku pembimbing kedua yang telah memberikan banyak masukan dan saran dalam penulisan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji atas segala pengetahuan, pengalaman, ilmu, serta bantuan yang telah diberikan kepada peneliti selama masa perkuliahan.
7. Kepada Orang tua saya, Ayahanda tercinta Sarman Tua Simarmata dan Ibunda tersayang (alm) Turianna Mariani Pasaribu yang telah berjibaku dalam berbagai kondisi untuk bekerja keras sehingga penulis dapat melanjutkan studi ke kejenjang strata 1 (S1) sampai menyelesaikan studi di Universitas Maritim Raja Ali Haji. Penulis sangat menyadari bahwa dukungan serta do'a kedua orangtua selalu mendarat tepat waktu bagi peneliti.
8. Kepada Saudara kandung saya, Christian Pray Santri Simarmata, Chris John Abel Simarmata, dan Cherya Gracias Senor Simarmata yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada peneliti.
9. Kepada Naomi Roma Ulita Pasaribu, seseorang yang berarti di kehidupan peneliti, sosok *Partner* yang selalu memberikan motivasi, dukungan, doa serta membantu peneliti dalam proses penulisan skripsi.
10. Kepada seluruh bapak/ibu informan dalam penelitian ini terkhusus Staf PT. PELNI Tanjungpinang yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk dapat di mintai informasi dan data berkaitan dan penelitian skripsi ini.

11. Kepada seluruh keluarga besar Unit Kegiatan Mahasiswa Lemabaga Kasih Mahasiswa Universitas Maritim Raja Ali Haji (UKM-LKM UMRAH) sebagai keluarga kecil penulis di perantauan yang memberikan dukungan yang begitu luar biasa kepada peneliti untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Kepada Keluarga besar IAN-17 yang telah mendorong saya untuk menyelesaikan skripsi ini memberikan kesan serta pesan dan kenangan yang baik selama duduk di bangku perkuliahan.
13. Kepada rekan rekan juang, BBH, Nusa Indah, GH yang selalu hadir mewarnai perjalanan penulis dari awal perkulihan sampai menyelesaikan studi di kampus Universitas Maritim Raja Ali Haji.
14. Kepada abangda Beres Lumban Tobing S.Sos dan abangda Pardomuan Situmorang, S.IP selaku mentor penulis yang tidak hanya di akademik namun juga di dalam kehidupan sehari-hari.
15. Kepada Senior yang memberikan motivasi serta bimbingan dalam proses penulisan skripsi ini.

Akhir kata, Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu Saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Tanjungpinang, 11 Januari 2023



Crest Waldo Simarmata

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, sebagai civitas akademika Universitas Maritim Raja Ali aji:

Nama : Crest Waldo Simarmata

Nomor Induk Mahasiswa : 170563201069

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Tol Laut Dalam Program Tol Laut Di PT. Kota Tanjung Pinang.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang
Pada tanggal : 11 Januari 2023
Yang Menyatakan,

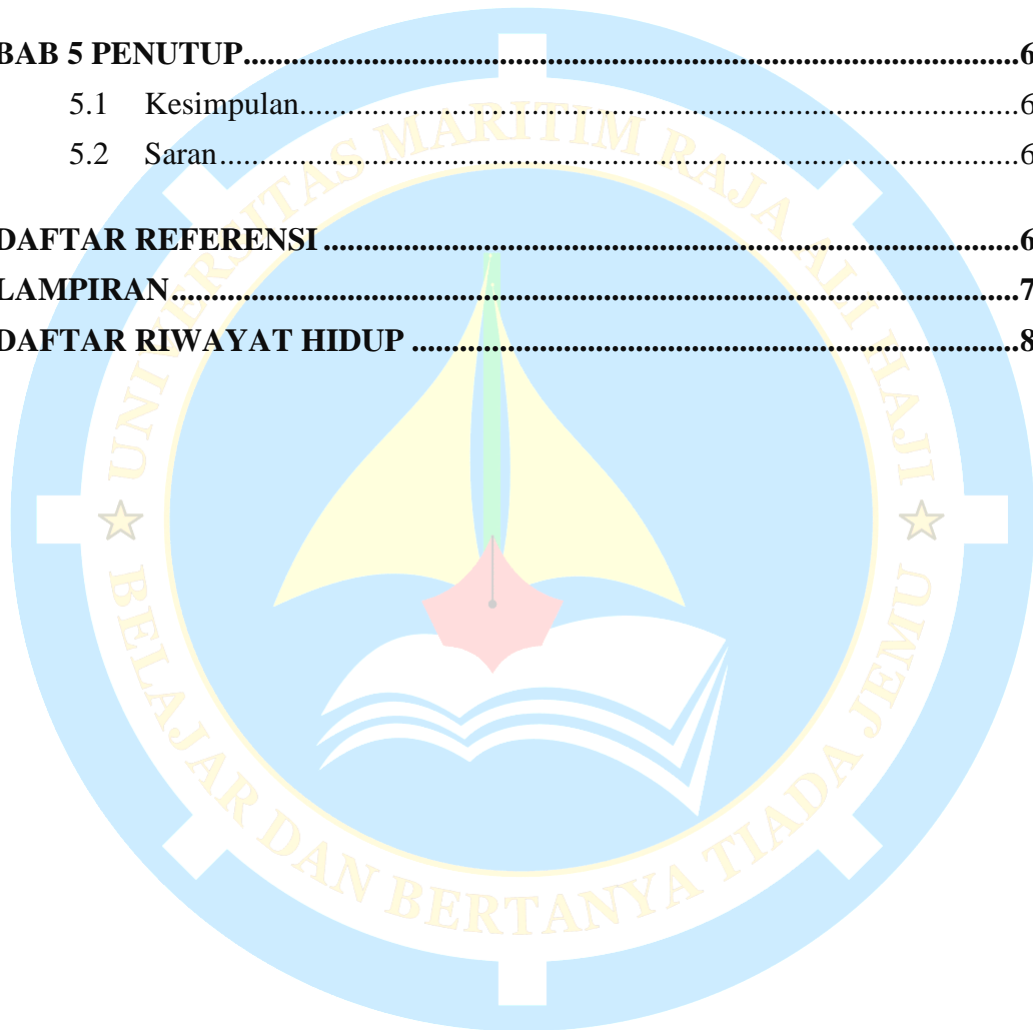


Crest Waldo Simarmata
NIM. 170563201069

DAFTAR ISI

SAMPUL (COVER)	
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	viii
ABSTRACK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.2. Kerangka Teori.....	10
2.3. Kerangka Pemikiran.....	22
2.4. Definisi Konsep.....	23
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	26
3.1. Pendekatan Penelitian	26
3.2. Lokasi Penelitian	26
3.3. Fokus Penelitian	27
3.4. Sumber Data.....	27
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6. Informan Penelitian	29

3.7. Teknik Analisis Data.....	30
3.8. Jadwal Penelitian.....	33
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	34
4.2. Hasil Penelitian	46
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	61
BAB 5 PENUTUP.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR REFERENSI	68
LAMPIRAN.....	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	83



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Informan	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kota Tanjungpinang	36
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	46
Gambar 4.3 Aplikasi Sistem Informasi Tol Laut (Sitolaut).....	48
Gambar 4.4 Veassel Tracking Aplikasi Sistem Informasi Tol Laut (Sitolaut)	57
Gambar 4.5 Laman Panduan Aplikasi Sistem Informasi Tol Laut (Sitolaut)	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara	70
Lampiran 2 : Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing	71
Lampiran 3 : Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian	73
Lampiran 4 : Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik kepada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Tanjungpinang	75
Lampiran 5 : Surat Pemberian Izin Penelitian Mahasiswa dari Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Tanjungpinang...	76
Lampiran 6 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian di PT.PELNI Cabang Kota Tanjungpinang.....	77
Lampiran 7 : Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Sidang Skripsi	81
Lampiran 8 : Lembar Perbaikan Skripsi Setelah Disidangkan	80
Lampiran 9 : Dokumentasi Wawancara Penelitian	81