

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

Oleh
Crest Waldo Simarmata
Nim. 170563201069
crestwaldo111@gmail.com

ABSTRACT

Penelitian ini membahas perihal inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sistem Informasi Tol Laut dalam program tol laut di PT.PELNI Kota Tanjungpinang. Dalam penerapannya, kurangnya sosialisasi menyebabkan para konsumen tol laut belum mengetahui adanya aplikasi ini dan juga masih banyak konsumen secara manual yang datang diloket pendaftaran. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait aplikasi Sitolaut. Data yang dapat kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menelaah seluru data yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara dengan pendekatan teori menurut Rogers (2003) yang mengemukakan indikator keuntungan relative yang memberikan keuntungan bagi konsumen aplikasi Sitolaut, kesesuaian terhadap inovasi aplikasi sebelumnya dengan inovasi sekarang lebih dipahami, kerumitan bagi konsumen aplikasi ada beberapa kendala yang dialami, kemungkinan untuk dicoba sangat mempunyai manfaat bagi penggunanya, dan kemungkinan untuk diamati oleh pengguna dan stackholder terkait dari hasil penelitian. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa inovasi pelayanan aplikasi Sitolaut sudah cukup berhasil. Namun, terdapat dua indikator yang belum maksimal yaitu kerumitan dan kemungkinan untuk dicoba.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi Sitolaut

***PUBLIC SERVICE INNOVATION THROUGH THE APPLICATION OF SEA
TOLL INFORMATION SYSTEM IN SEA TOLL PROGRAM AT PT. PELNI
TANJUNG PINANG***

By

Crest Waldo Simarmata
Nim. 170563201069
crestwaldo111@gmail.com

ABSTRACT

This study discusses public service innovation through the application of the Marine Toll Information System in the marine highway program at PT. PELNI Tanjungpinang. In its application, the lack of socialization has caused marine highway consumers not to know of this application and there are still many consumers who come manually at the registration counter. The research method used is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observations, and documentation related to the Sitolaut application. Data that can then be analyzed qualitatively by examining all the data that has been collected from interviews with a theoretical approach according to Rogers (2003) which suggests indicators of relative advantage that provide benefits for consumers of the Sitolaut application, conformity to previous application innovations with innovations that are now better understood, complexity for application consumers there are several obstacles experienced, the possibility to try it is very beneficial for its users, and the possibility to be observed by users and related stakeholders from the results of the research. Based on the results of the study, it can be concluded that the innovation of the Sitolaut application service has been quite successful. However, there are two indicators that have not been maximized, namely complexity and the possibility to try.

Keywords: Innovation, Public Service, Sitolaut Application