

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang semakin kompleks dan terus berkembang dengan cepat. Kemajuan teknologi adalah bukti bahwa inovasi terus berkembang dan membuatnya lebih mudah bagi kita untuk mendapatkan data informasi serta pemenuhan kebutuhan yang cepat dan praktis. Inovasi dapat dicirikan sebagai suatu siklus serta konsekuensi dari pengembangan pemanfaatan informasi, kemampuan dan keterlibatan dalam pembuatan atau pengembangan lebih lanjut item, baik berupa barang atau jasa dan produk baru, proses atau kerangka kerja potensial yang dapat menawarkan manfaat besar dan signifikan.

Inovasi dalam pelayanan publik dapat menciptakan pengembangan sistem, kerangka kerja, strategi dan teknologi yang dapat mengurangi biaya, mempersingkat waktu administrasi, memotong birokrasi, dan dalam tertentu memberikan administrasi yang cepat, kuat dan efektif. Menurut Pasolong (2007:128) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Sinambela (2014:5) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Maka, berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat

disimpulkan bahwa pelayanan publik suatu bentuk kemudahan yang diberikan oleh penyelenggara negara kepada masyarakat sehubungan dengan barang atau jasa.

Inovasi dalam pelayanan publik menjadi isu strategis yang sangat penting dan menarik untuk dikaji karena perkembangan administrasi publik di negara ini secara umum bersifat statis, sedangkan konsekuensinya seperti diketahui sangat luas karena mencakup semua ruang terbuka dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Permasalahan pelayanan publik yang terjadi yaitu pelayanan yang lambat, berbelit-belit, kurang profesional, kurang responsif dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. *Urgensi* ini mengharuskan pemerintah untuk menciptakan inovasi pada bidang pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Adanya perkembangan teknologi seharusnya dimanfaatkan oleh penyelenggara pelayanan publik sehingga menciptakan inovasi-inovasi baru yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas pada pelayanan publik. Ini dikarenakan dinamika eksternal dan terlebih lagi, tuntutan kemajuan di mata publik yang semakin memperhatikan peningkatan teknologi yang menuntut efisiensi dan efektivitas mempengaruhi timbulnya perkembangan kesadaran kebebasan hak hak masyarakat daerah setempat sebagai penduduk dan sebagai penerima manfaat administrasi.

Program tol laut didefinisikan sebagai salah satu program pemerintah Indonesia yang bertujuan untuk mengurangi disparitas harga yang terjadi diantara wilayah barat dengan wilayah timur Indonesia. Tol laut merupakan konsep

pengangkutan laut untuk menjangkau dan mendistribusikan logistik ke daerah tertinggal, terpencil dan perbatasan (3TP) di Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Presiden no 27 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan kewajiban pelayanan publik angkutan untuk angkutan barang dari dan ke daerah tertinggal, terpencil dan terluar dan perbatasan (3TP) dalam mendukung pelaksanaan tol laut, adanya penugasaan kepada Badan Usaha Milik Daerah (BUMN) yaitu PT. PELNI Kota Tanjungpinang sebagai Operator Pelayaran dalam Program tol laut. PT.Pelayaran Nasional Indonesia atau PT.PELNI (Persero) merupakan Salah satu perusahaan badan usaha milik negara yang bergerak pada bidang transportasi laut dalam menyediakan angkutan transportasi laut meliputi jasa angkutan penumpang dan muatan barang. PT.PELNI Kota Tanjungpinang ialah Stakeholder yang berperan penting dalam mengoptimalkan program tol laut khususnya provinsi Kepulauan Riau. Sebagai operator pelayaran yang memberikan penyedia layanan tol laut, PT.PELNI Kota Tanjungpinang memiliki peran untuk mengelola semua kegiatan kapal tol laut di Kepulauan Riau. Namun faktanya, program tol laut di Kepri belum optimal, masih banyaknya masyarakat masih menggunakan kapal milik swasta.

Berbicara mengenai inovasi pelayanan, salah satu terobosan PT.PELNI Kota Tanjungpinang untuk mengoptimalkan program tol laut dengan pemanfaatan teknologi digital. kehadiran teknologi membuat segala hal menjadi lebih mudah, cepat, dan murah. Melalui jajaran Kementerian Perhubungan diluncurkan satu aplikasi yang disebut aplikasi Sitolaut (Sistem Informasi Tol Laut). Dengan adanya aplikasi Sitolaut akan mempermudah dan memperlancar masyarakat mendapatkan

informasi terkait penggunaan tol laut. Selain itu, dapat mengefisiensi jarak dan waktu karena masyarakat tidak perlu lagi mendatangi PT.PELNI sebagai pengelola dan penyedia aplikasi sitolaut karena sudah bisa melakukan akses tentang layanan tol laut secara online cukup menyentuh layar smartphone semua urusan menjadi mudah. Serta dapat meminimalisir masyarakat yang menggunakan jasa calo dalam penggunaan layanan tol laut. Melalui aplikasi ini juga membantu dan mempermudah masyarakat dapat mengakses layanan tol laut sebagai berikut: pemesanan kontiner, jadwal kapal, posisi tracking kapal, ketersediaan kontainer, shipping order, manifes dan biaya pengiriman, data statistik pengiriman muatan berangkat dan balik, sampai dengan harga jual bahan pokok penting (bapokting). Selain itu, didalam menu aplikasi Sitolaut juga terdapat fitur seperti sitolaut barang dan ternak yang bertujuan memudahkan masyarakat untuk melakukan *booking container* yang selama ini manual saat ini menjadi online.

Namun, berdasarkan data observasi dilapangan pada aplikasi Sistem Informasi Tol laut (SITOLAUT) yang diluncurkan dalam menunjang program Tol Laut di PT. PELNI Kota Tanjungpinang bukanlah mudah, hal paling utama hambatan yang dialami ialah kesiapan pemerintah daerah, minimnya sosialisasi kepada warga sehingga warga belum banyak yang mengetahui adanya aplikasi Sitolaut. Kemudian, sistem aplikasi belum berjalan dengan baik dikarenakan akses aplikasi tertutup, sehingga masyarakat awam yang ingin mengakses layanan banyak kurang mengerti menggunakan aplikasi. Dari fenomena yang sudah dipaparkan diatas, bisa dilihat kalau Sistem Data Tol Laut di PT. PELNI Kota Tanjungpinang belum terlaksana cocok tujuan serta harapan. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk

melakukan penelitian dengan judul” Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Data Tol Laut (SITOLAUT) Dalam Program Tol Laut Di PT. PELNI Kota Tanjung Pinang. Penelitian ini diharapkan dapat membagikan nilai dengan hasil yang maksimal, baik pada bidang administrasi pemerintahan ataupun pada bidang pelayanan publik supaya nantinya Sitolaut dapat mendorong penerapan pelayanan publik berbasis teknologi yang lebih cepat dan efektif serta memberikan pengembangan sumber daya manusia yang mengerti akan teknologi.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka pertanyaan dalam penelitian ini dapat dirumuskan yaitu: Bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi sistem informasi tol laut (sitolaut) pada PT PELNI Kota Tanjungpinang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui adanya inovasi yang berbasis digital yaitu melalui aplikasi Sistem Informasi Tol Laut (Sitolaut) dalam program tol laut di PT.PELNI Kota Tanjungpinang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat tersebut sebagai berikut:

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat secara teoritis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a) Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran, informasi, dan menjadi bahan referensi dalam ilmu administrasi negara khususnya kajian Kebijakan Publik.
- b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur yang bermanfaat bagi pengembangan kajian dalam bidang ilmu sosial dan ilmu politik.
- c) Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi pembanding penelitian penelitian selanjutnya dalam pembaharuan pengembangan ilmu pengetahuan.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Manfaat secara praktis hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan bahan masukan kepada stakeholder yang berkepentingan pada program tol laut di Indonesia, terutama PT.PELNI.

