

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PT. PELNI DALAM PEMBELIAN TIKET  
BERBASIS MOBILE (STUDI KASUS PT. PELNI CABANG  
TANJUNGPINANG)**

Oleh

**RAJA ALIPA MAULIA**

**NIM. 2105020003**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan PT. PELNI Cabang Tanjungpinang dalam pembelian tiket berbasis aplikasi *mobile*. Penggunaan aplikasi PELNI *Mobile* di lapangan masih menghadapi beberapa kendala, di antaranya kurangnya sosialisasi, keterbatasan pemahaman pengguna, serta infrastruktur pendukung yang belum merata, sehingga pemanfaatannya belum optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi PELNI *Mobile* menunjukkan efektif. Aplikasi ini mempermudah akses layanan pembelian tiket kapal laut secara cepat, praktis, dan efisien, serta mampu mengurangi ketergantungan pada sistem manual. Berdasarkan teori efektivitas Duncan dalam Steers (1985), yang mencakup indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, secara umum aplikasi ini dapat meningkatkan efisiensi layanan dengan mengurangi antrian di kantor cabang. Dalam aspek integrasi dan adaptasi, PT. PELNI dinilai mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan digitalisasi layanan. Dengan demikian, penerapan aplikasi PELNI *Mobile* di PT. PELNI Cabang Tanjungpinang dinilai efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menjadi langkah strategis dalam mendukung transformasi digital di sektor transportasi laut.

**Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Aplikasi Mobile, Transformasi Digital**

***EFFECTIVENESS OF PT. PELNI SERVICE IN MOBILE BASED TICKET  
PURCHASE (CASE STUDY OF PT. PELNI TANJUNGPINANG BRANCH)***

***By***

**RAJA ALIPA MAULIA**

**NIM. 2105020003**

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effectiveness of services provided by PT. PELNI Tanjungpinang Branch in purchasing tickets through a mobile application. In practice, the use of the PELNI Mobile application still faces several challenges, including lack of socialization, limited user understanding, and uneven supporting infrastructure, resulting in suboptimal utilization. This research employs a qualitative approach using a case study method. The results show that the implementation of the PELNI Mobile application is relatively effective. This application facilitates easier, faster, and more efficient access to sea ticket purchasing services and reduces reliance on manual systems. Based on Duncan's effectiveness theory in Steers (1985), which includes the indicators of goal attainment, integration, and adaptation, the application generally improves service efficiency by reducing queues at branch offices. In terms of integration and adaptation, PT. PELNI demonstrates a good ability to adapt to the digitalization of services. Thus, the implementation of the PELNI Mobile application at PT. PELNI Tanjungpinang Branch is considered effective in improving the quality of public services and represents a strategic step in supporting the digital transformation of the maritime transportation sector.*

***Keywords: Effectiveness, Public Service, Mobile Application, Digital Transformation***