

UPAYA DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI JAWA TIMUR DALAM RANGKA TRANSPARANSI PERIZINAN MENGGUNAKAN SIAPOL (SISTEM PERIZINAN DAN PELAPORAN ONLINE KEGIATAN USAHA ANGKUTAN LAUT)

(Studi Kasus di Dinas Perhubungan Bidang Laut dan LLASDP Provinsi Jawa Timur)

Rianata Sarju

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya

Email : Sarjurianata@gmail.com

ABSTRACK

SIAPOL or Online Marine Transportation Licensing and Reporting System is an application that has a function as a service media for requesting marine sector recommendations and also reporting on marine sector company activities in the work area of the East Java Provincial Transportation Service which is carried out online. So that by using this application, it is hoped that it can make it easier for companies to apply for recommendations in the marine sector and also be able to report their production in real time. In addition to simplifying and speeding up processing time, it also makes it easier to monitor progress of requests for recommendations. Meanwhile, the East Java Transportation Office, the application also facilitates the process of providing recommendation services related to marine services, which can be done / verified anywhere and anytime. Then it makes it easier to monitor the application process and also evaluate the performance of licensing services. In addition to that, with online reporting, the Transportation Agency can also monitor the performance of all registered marine service companies in real time. The purpose of this study is to describe the online marine transportation licensing and reporting system to support licensing transparency in public services in the government sector through the East Java Provincial Transportation Agency and to find out the driving and inhibiting factors of this system. The research method used is descriptive qualitative. The focus of this research is the analysis of the licensing system and online reporting of sea transportation business activities (SIAPOL) as well as the factors causing and obstructing the existence of this system. Sources of information using purposive sampling and accidental sampling. Data collected through interviews and documentation. Data analysis techniques used data presentation, data reduction, and drawing conclusions.

Keywords: *preparation, licensing, and reporting.*

ABSTRAK

SIAPOL atau Sistem Perizinan dan Pelaporan Angkutan Bidang Laut secara Online adalah aplikasi yang memiliki fungsi sebagai media pelayanan permohonan rekomendasi bidang laut dan juga pelaporan aktivitas perusahaan bidang laut di wilayah kerja Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur yang dilakukan secara online. Sehingga dengan menggunakan aplikasi ini, diharapkan dapat memudahkan perusahaan dalam melakukan permohonan rekomendasi bidang laut dan juga dapat melaporkan produksinya secara realtime. Selain memudahkan dan mempercepat waktu pengurusan, juga memudahkan dalam monitoring progress permohonan rekom. Sedangkan Dinas Perhubungan Jawa Timur, aplikasi juga memudahkan dalam proses memberikan pelayanan rekomendasi terkait layanan bidang laut, yang dapat dikerjakan/diverifikasi dimana saja dan kapan saja. Kemudian memudahkan monitoring proses permohonan dan juga evaluasi kinerja pelayanan perizinan. Selain hal itu, dengan pelaporan online Dinas Perhubungan juga dapat dengan realtime memonitoring kinerja dari semua perusahaan layanan bidang laut yang terdaftar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang system perizinan dan pelaporan angkutan bidang laut secara online serta mengetahui factor pendorong dan penghambat akan adanya system ini. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Focus dari penelitian ini adalah analisis system perizinan dan pelaporan online kegiatan usaha angkutan laut (SIAPOL) serta factor pendorong dan penghambat dari adanya system tersebut. Sumber informasi menggunakan purposive sampling dan accidental

sampling. Data yang dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan penyajian data, reduksi data, dan menarik kesimpulan.

Kata kunci : siapol, perizinan, dan pelaporan

1. PENDAHULUAN

Setiap negara pasti membutuhkan pelayanan, salah satunya adalah Negara Indonesia. Negara Indonesia mempunyai tujuan utama yaitu menyediakan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan yang berkualitas disini, sebagai wujud kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang disediakan oleh penyedia pelayanan (pemerintah), seperti yang diungkapkan Daviddow & Uttal (Hardiansyah, 2011:49) bahwa kualitas pelayanan merupakan cara apa saja yang dilakukan oleh penyedia pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Masyarakat bisa dikatakan puas apabila dilihat dari indikator kepuasan masyarakat yang menjadi ukuran keberhasilan yang diberikan masyarakat.

Sehingga pemerintah sebagai penyedia pelayanan berkewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik supaya masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas, karena masyarakat disini secara langsung menilai kinerja pelayanan yang diberikan.

Dinas perhubungan provinsi jawa timur sendiri, telah berupaya mengintegrasikan sistem e-government melalui perubahan dari sistem kerja yang konvensional menjadi sistem kerja berbasis TIK.

Sehingga dibuatlah suatu aplikasi sistem perizinan dan pelaporan yang dapat dilakukan secara online. Aplikasi yang memiliki fungsi sebagai media pelayanan permohonan rekomendasi bidang laut dan juga pelaporan kegiatan perusahaan bidang laut di wilayah kerja Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur yang dilakukan secara online.

Sehingga dengan menggunakan aplikasi ini, dapat memudahkan perusahaan dalam melakukan permohonan rekomendasi bidang laut dan juga dapat melaporkan produksinya secara realtime. Selain memudahkan dan mempercepat waktu pengurusan, juga memudahkan

dalam monitoring progress permohonan rekom. Sedangkan Dinas Perhubungan Jawa Timur, aplikasi ini juga memudahkan dalam proses memberikan pelayanan rekomendasi terkait layanan bidang laut, yang dapat dikerjakan/diverifikasi dimana saja dan kapan saja.

Kemudian memudahkan monitoring proses permohonan dan juga evaluasi kinerja pelayanan perizinan. Selain hal itu, dengan pelaporan online Dinas Perhubungan juga dapat dengan tepat waktu memonitoring kinerja dari semua perusahaan layanan bidang laut yang terdaftar.

Berjalannya SIAPOL (system perizinan dan pelaporan online kegiatan usaha angkutan laut) tidak hanya sebagai upaya pemerintah dalam mengatasi atau memperbaiki pelayanan administrasi dibidang pemerintahan. Tetapi juga, dapat dilihat dari penghargaan atau prestasi yang diterima oleh pemerintah provinsi jawa timur sebagai wujud apresiasi dan keberhasilannya dalam upaya melakukan reformasi pelayanan administrasi. Dinas Perhubungan bidang laut dan LLASDP provinsi Jawa Timur melalui sistem perizinan dan pelaporan online kegiatan usaha angkutan laut Sehingga, Dinas Perhubungan Provinsi Bidang angkutan laut dan LLASDP Provinsi jawa timur dituntut untuk terus berinovasi agar terciptanya pelayanan yang berkualitas dan terwujudnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan .

Maka definisi konsep yang akan didefinisikan dalam penelitian tentang Upaya Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur Dalam Rangka Transparansi Perizinan Menggunakan Siapol (Sistem Perizinan Dan Pelaporan Online Kegiatan Usaha Angkutan Laut) yang dilakukan Dinas Perhubungan Bidang Angkutan Laut Dan LLASDP Provinsi Jawa Timur untuk memenuhi harapan masyarakat yaitu dengan membuat Sistem Perizinan dan Pelaporan Online Kegiatan Usaha

Angkutan Laut (SIAPOL) yang diharapkan dapat mempermudah pelayanan agar lebih efektif, efisien, berkompeten, dan transparan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan administrasi dibidang Perizinan Dan Pelaporan

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian menjadi suatu upaya yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data penelitiannya dengan tujuan tertentu (S.Arikunto, 2006:136). Metode penelitian menjadi suatu cara untuk membantu menyusun sebuah penelitian. Penulis pada penelitian ini, memakai pendekatan kualitatif dengan penelitian deskriptif. Menurut Taylor dan Bogdan (Rulam Ahmadi, 2016:15) pendekatan kualitatif merupakan suatu pendekatan yang menggunakan data deskriptif berupa lisan atau tulisan serta tingkah laku yang bisa di amati dari subjek tersebut.

Jenis penelitian ini menjelaskan tentang gambaran suatu kondisi obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada dilapangan. Dalam melakukan penelitian kita perlu mengikuti aturan atau kaidah yang berlaku, agar hasil penelitian yang diperoleh dapat dikatakan valid. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Maksud dari cara ilmiah adalah bahwa kegiatan penelitian bersandar pada ciri-ciri keilmuan, yakni rasional, sistematis dan empiris.

Alasan penulis memilih metode kualitatif dalam penelitian yaitu karena penulis ingin mendeskripsikan kondisi yang sebenarnya dari obyek yang diteliti mengenai system perizinan dan pelaporan online kegiatan usaha angkutan laut daam menunjang transparansi perizinan di Dinas Perhubungan Bidang Angkutan Laut Dan LLASDP Provinsi Jawa Timur melalui SIAPOL jika dilihat dari adanya SIAPOL dan faktor pendukung maupun penghambat dari adanya system tersebut.

Lokasi penelitian sebagai tempat yang digunakan oleh penulis untuk melihat keadaan yang seharusnya dari obyek yang akan diteliti guna memperoleh data yang akurat. Pada penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Perhubungan Bidang

Kelautan dan LLASDP Provinsi Jawa Timur yang beralamat di Jalan. Jemur Andayani I No.76 Siwalankerto, Kec. Wonocolo, Kota Surabaya, Jawa Timur.

Subyek Penelitian Ini adalah Dinas perhubungan Bidang Kelautan Dan LLASDP Provinsi Jawa Timur. Di lokasi tersebut penulis akan mendapatkan suatu laporan pengamatan yang baik dan terarah, maka diperlukannya data yang lengkap dan relevan sesuai dengan permasalahan dalam penelitian terkait Analisis sistem perizinan dan pelaporan online kegiatan usaha angkutan laut (SIAPOL) dalam menunjang transparansi perizinan Di Dinas Perhubungan Bidang Kelautan Dan LLASDP Provinsi Jawa Timur, agar data yang diambil dapat dipercaya kebenarannya.

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2017:224) adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data, tanpa menggunakan teknik pengumpulan data maka penulis tidak akan mendapatkan data sesuai standar yang ditetapkan.

Dikarenakan bentuk penelitian ini kualitatif, maka teknik yang dipakai untuk pengumpulan data yaitu :

Wawancara (interview) Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, yang melibatkan subjek penelitian atau informan dengan penulis untuk memperoleh informasi dengan mengajukan beberapa pertanyaan dalam mencapai tujuan tertentu. Wawancara telah dibagi menjadi dua diantaranya, wawancara tak struktur dan wawancara terstruktur. (Deddy Mulyana, 2004:180) Pada wawancara kualitatif penulis menggunakan wawancara secara tak struktur dan terstruktur , dimana pelaksanaan wawancara tak struktur dillakukan penulis dengan menggunakan Tanya jawab yang dilakukan secara langsung kepada beberapa informan, yaitu :
→ Informan dari Dishub bidang angkutan laut dan LLASDP Provinsi Jawa Timur.
→ Masyarakat sebagai pengguna program SIAPOL dari berbagai perusahaan dibidang angkutan laut dan LLASDP.

Sedangkan, pelaksanaan wawancara struktur dilakukan oleh penulis dengan membuat daftar pertanyaan secara tertulis agar informasi yang diperoleh lebih

lengkap dan terarah. Dokumentasi merupakan upaya pengambilan data yang berasal dari catatan tertulis atau tercetak dari seseorang atau organisasi. Dokumentasi diperoleh dari catatan peristiwa yang terjadi di lapangan untuk diambil datanya. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, surat kabar, undang-undang, peraturan daerah, buku dan sebagainya, yang terkait dengan judul penelitian.

Analisis data menurut Miles and Huberman (Sugiyono, 2017:246) adalah aktivitas dalam analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai selesai hingga data sudah jenuh. Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang memiliki tiga tahap, yaitu

1. Redaksi data merupakan proses pemilihan hal pokok, memfokuskan hal yang penting, merangkum serta membuang yang tidak diperlukan. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan cara merangkum dan memilih informasi penting yang berhubungan dengan tujuan penelitian ini yaitu mendiskripsikan kualitas pelayanan perizinan dan pelaporan secara online melalui SIAPOL dan faktor pendukung maupun penghambatnya, dari hasil wawancara terhadap narasumber dan dokumen yang diperoleh dari petugas Dinas Perhubungan bidang angkutan laut dan LLASDP Provinsi Jawa Timur.

2. Penyajian data pada penelitian kualitatif, yaitu berbentuk uraian singkat, bagan dan hubungan antar kategori. Namun, teks bersifat naratif yang sering dipakai dalam menyajikan data pada penelitian kualitatif.

3. Menarik kesimpulan merupakan suatu temuan baru berupa gambaran atau deskripsi dalam suatu objek yang dulunya masih kurang jelas, sehingga sesudah diteliti menjadi jelas ini berupa teori atau hipotesis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penyajian akan dibagi menjadi dua focus kajian. Focus pertama yaitu terkait bagaimanakah analisis system perizinan dan pelaporan online kegiatan usaha angkutan laut (SIAPOL) dapat mempermudah proses pelayanan di Dinas Perhubungan Bidang Laut dan LLASDP

Provinsi Jawa Timur berdasarkan tiga pilar menurut tujuan informasi. Fokus kedua yaitu dikaitkan dengan factor pendorong dan penghambat dari adanya sistem perizinan dan pelaporan online kegiatan usaha angkutan laut (SIAPOL) di Dinas Perhubungan Bidang Laut dan LLASDP Provinsi Jawa Timur. Data yang disajikan dan dianalisis akan disesuaikan dengan temuan data saat dilapangan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Untuk itu, penulis akan menyajikan data sebagai hasil penelitian dilapangan tentang :

Upaya Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur Dalam Rangka Transparansi Perizinan Menggunakan Siapol (Sistem Perizinan Dan Pelaporan Online Kegiatan Usaha Angkutan Laut)

Pelayanan online adalah layanan yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet. Layanan ini memungkinkan berbagai jenis urusan bisa selesai dengan mudah tanpa harus bertatap muka dengan petugas. Semua bisa berjalan dengan cepat dan realtime. Apalagi saat pandemi Covid-19 seperti yang sedang menjangkiti dunia termasuk Indonesia. Layanan yang dilakukan secara daring ini semakin banyak dilakukan. Tidak hanya pada sektor publik saja, tapi layanan jual beli dan jasa juga mulai menerapkannya. Hadirnya pelayanan daring akan memudahkan proses penyelesaian urusan agar berjalan dengan lancar. Bahkan, meski sedang berada di luar kota atau di luar pulau sekalipun, pelayanan ini bisa didapatkan dan apa yang diinginkan bisa tercapai. Hadirnya layanan yang dilakukan secara daring ini memberikan cukup banyak manfaat bagi masyarakat. Saat ini pelayanan publik mulai mengarah ke digital. Beberapa dinas pemerintahan bahkan sampai membuat aplikasi sederhana untuk memudahkan akses pengurusan layanan yang cukup rumit. Diantaranya yaitu melalui SIAPOL yang dibuat oleh Dinas Perhubungan Bidang Laut dan LLASDP Provinsi Jawa Timur ini. Melalui siapol ini para Pengusaha atau pemilik perusahaan dapat mempermudah kepengurusan perizinan dan pelaporan mereka melalui siapol ini. yang melatar belakangi adanya Siapol ini yaitu dalam rangka menghindari hal-hal yang

tidak diinginkan seperti adanya pemungutan liar dan lain sebagainya selain itu seiring dengan berkembangnya zaman membuat kita merubah cara pelayanan yang tadinya secara manual menjadi secara online melalui SIAPOL, sistem baru yang dibuat oleh Dinas Perhubungan Bidang Laut Dan LLASDP Provinsi Jawa Timur. Siapol ini mulai dijalankan sejak tahun 2019 masih baru- ini dirilis dengan demikian pula petugas Dinas Perhubungan Bidang Laut dan LLASDP mengadakan sosialisasi guna memberikan informasi tentang adanya perubahan dari sistem pelayanan perizinan dan Pelaporan kepada para pengusaha atau pemilik perusahaan di seluruh wilayah Provinsi Jawa Timur terkait pelayanan tersebut. Dengan adanya Siapol ini diharapkan akan 85 sangat mempermudah proses pelayanan Perizinan dan Pelaporan bagi para pemilik perusahaan dan bagi petugas yang melayani.

Menurut tiga pilar tujuan dari sistem informasi ini yaitu :

1. Relevance (tepat kepada orangnya)

Tepat Kepada orangnya/ relevance yang dimaksud adalah apakah dengan adanya sistem pelayanan baru ini sudah tepat sasaran atau belum, sudah sesuai harapan dari awal pembuatan siapol ini atau belum. Dari sini kita dapat melihat Keberhasilan dari adanya Siapol jika hal ini sudah dapat dirasakan bagi orang yang memerlukan sistem ini. dapat disimpulkan bahwa keberadaan siapol ini sudah tepat sasaran karena memang tidak ada alasan untuk tidak tepat sasaran. Penggunaan siapol ini hanya bisa dipergunakan bagi orang-orang yang membutuhkan atau bisa dibilang para pengusaha yang akan memerlukannya karena hal ini terkait Pelayanan Perizinan dan Pelaporan kegiatan usaha angkutan laut yang dinaungi oleh Dinas Perhubungan Bidang laut dan LLASDP Provinsi Jawa Timur.

2. Timelines (Tepat Waktu)

Jaminan dalam pelayanan dengan adanya Siapol ini mencakup adanya kepastian Waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan dan kepastian persyaratan agar mempermudah proses pelayanan . ketepatan waktu merupakan hal terpenting untuk mengetahui berapa lama

produk pelayanan selesai. mereka sangat puas dengan pelayanan yang sekarang dengan adanya siapol ini karena mempermudah proses pelayanan bagi mereka.

Maka dari itu dapat dipastikan pihak Dinas Perhubungan Bidang Laut dan LLASDP suda memberikan kepastian waktu dalam melakukan pelayanan kepada pihak yang bersangkutan melalui Siapol ini. Selain ketepatan waktu, persyaratan juga menjadi faktor pendukung dalam penyelesaian pelayanan. Dalam pengurusan apapun melalui pelayanan publik, setiap orang akan dituntut untuk memenuhi persyaratan baik itu persyaratan secara teknis maupun administratif.

Adanya persyaratan juga dilakukan oleh Dinas Perhubungan Bidang Laut dan LLASDP Provinsi Jawa Timur untuk menghindari resiko pemalsuan data. adanya persyaratan dalam suatu pelayanan itu adalah pasti, jika tidak ada persyaratan entah itu persyaratan secara teknis maupun administratif dari pihak petugas pelayanan juga tidak dapat meemproses pengerjaannya. Semua persyaratan sudah tertera disiapol dan semua pihak mengurus dapat mengakses langsung apa saja persyaratannya melalui siapol.

3. Accurate (Akurat atau Tepat Guna)

Sebelum kita membahas apa itu pengertian teknologi tepat guna (disingkat TTG), ada baiknya kita mengetahui terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan teknologi itu sendiri. Teknologi dapat dikatakan sebagai keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia. Sedangkan teknologi tepat guna adalah teknologi yang dirancang bagi suatu masyarakat tertentu agar dapat disesuaikan dengan aspek-aspek lingkungan, keetisan, kebudayaan, sosial, politik, dan ekonomi masyarakat yang bersangkutan. Dari tujuan yang dikehendaki, teknologi tepat guna haruslah menerapkan metode yang hemat sumber daya, mudah dirawat, dan berdampak polutif minimalis dibandingkan dengan teknologi pada umumnya. Dengan adanya siapol ini dapat dikatakan tepat guna apabila sistem ini bisa memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat sebelum adanya sistem yang baru ini. Masyarakat dapat mempelajari, menerapkan kegunaan

sistem tersebut dengan sangat baik, baru bisa dibilang sistem Siapol ini sudah Tepat Guna. adanya sistem baru yang saat ini digunakan sudah dapat dibilang sangatlah tepat guna karena apa, semua pengguna sistem ini merasa sangat terbantu dengan adanya sistem pelayanan yang saat ini, itu memudahkan mereka sehingga mereka tidak perlu repot-repot untuk datang ke kantor untuk mengurus perizinan dan pelaporan karena mereka sudah dapat menggunakan siapol untuk segala keperluan yang mereka butuhkan.

Dengan adanya siapol ini juga dapat mengurangi hal-hal yang tidak diinginkan seperti contoh pemungutan liar dan sebagainya. Berikut ini penulis akan memperlihatkan cara atau step Untuk melakukan pendaftaran perusahaan baru melalui Siapol, sebagai berikut :

1. Perusahaan baru harus melakukan pendaftaran
2. Pada halaman publik, klik menu pendaftaran
3. Isikan data-data umum perusahaan dengan benar. Pastikan email yang diisikan benar dan aktif, karena informasi akun dan juga informasi permohonan akan dikirimkan melalui e-mail tersebut.
4. Klik proses pendaftaran
5. Apabila pendaftaran berhasil atau tidak ada kesalahan data ataupun data suda terdaftar maka akan tampil notifikasi.
6. Cek e-mail yang digunakan untuk mendaftar, informasi akun telah dikirim ke e-mail tersebut
7. Gunakan akun tersebut untuk login ke aplikasi dan melakukan upload dokumen legalitas perusahaan terlebih dahulu sebelum melakuakan pengajuan rekom.

Berikutnya ada langkah-langkah untuk verifikasi legalitas perusahaan baru, hal ini dapat dilakukan oleh perusahaan baru saja, sebagai berikut :

1. Login ke aplikasi dengan akun pada e-mail, kemudian ubah password pada menu profil dengan password yang mudah diingat.
2. Klik menu dokumen legalitas, uploadkan dokumennya, kemudian klik unggah dokumen
3. Jika sudah lengkap klik menu ajukan verifikasi dokumen, untuk mengajukan verifikasi legalitas dokumen.

4. Tunggu informasi verifikasi dari verivikator Dishub Bidang Laut.

siapol ini suda tepat guna bagi mereka tetapi ada satu orang yang terhambat proses pelayanannya karena dia belum paham dengan cara menggunakan siapol ini. Sedangkan untuk yang lain sudah merasa terbantu karena itu memudahkan pekerjaan mereka agar tidak bolak-balik ke kantor selain itu bagi yang melakukan pelaporan mereka juga merasa sangat mudah hanya tinggal upload ke siapol semua langsung beres gak ribet seperti sebelumnya yang dilakukan secara manual sehingga proses pelayanannya lebih memakan waktu yang lama

Faktor pendorong dan penghambat dari adanya sistem perizinan dan pelaporan online kegiatan usaha angkutan laut (SIAPOL) di Dinas Perhubungan Bidang Laut dan LLASDP Provinsi Jawa Timur.

Faktor Pendukung Siapol Dalam setiap tindakan akan selalu menghadapi permasalahan yang dapat menghambat pencapaian target dan tujuan. Namun, setiap tindakan juga akan memiliki faktor yang mendukung proses dan kelancaran dalam mencapai target dan tujuan. Untuk itu, penulis mengajukan pertanyaan tentang pendukung penghambat adanya Siapol di Dinas Perhubungan Bidang Laut dan LLASDP Provinsi Jawa Timur. Inilah faktor pendukung yang mempengaruhi Siapol ini, antara lain :

1. Kompetensi Sumber Daya Manusia
Kompetensi SDM yaitu seseorang yang memiliki keahlian, pengetahuan, keterampilan yang berpengaruh langsung terhadap kinerja. Pegawai Dinas Perhubungan Bidang Laut Dan LLASDP Provinsi Jawa Timur merupakan SDM yang memiliki kualitas sebagai penentu berhasil tidaknya dalam melaksanakan Proses Pelayanan dengan baik. Kompetensi pegawai di Dinas Perhubungan Bidang Laut Dan LLASDP Provinsi Jawa Timur ini menjadi hal yang penting dalam mendukung siapol untuk mengembangkan proses pelayanan yang semakin hari semakin bertambah canggih terutama dalam pengurusan perizinan dan pelaporan. Dengan adanya kompetensi SDM Dinas

Perhubungan Bidang Laut yang bagus maka kinerja suatu program akan berjalan secara maksimal petugas Dinas Perhubungan Bidang Laut dan LLASDP Provinsi Jawa Timur memiliki kompetensi yang sangat baik dalam memberikan pelayanan ke masyarakat mereka juga sangat profesional dalam hal pekerjaan yang suda menjadi tanggung jawab mereka khususnya dalam melakukan pelayanan melalui siapol ini. Mereka dapat dikatakan handal karena sudah dipercaya handal dalam mengoperasikan alat yang digunakan untuk melakukan proses pelayanan, entah itu melalui handphone maupun melalui laptop. kompetensi petugas dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat sudah tidak perlu diragukan lagi karena masyarakat sudah merasa puas dengan semua kompetensi para petugas Dinas Perhubungan Bidang Laut dan LLASDP Provinsi Jawa Timur. Kepuasan masyarakat juga menjadi tolak ukur bagi penilaian kinerja petugas sendiri karena setiap tahunnya mereka ada yang namanya evaluasi kinerja, dan ada pelatihan juga khususnya bagi yang di bidang pelayanan melalui sistem siapol. Dalam pelaksanaannya siapol ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus data perizinan dan pelaporan. Dimana dengan adanya siapol ini mendorong kompetensi petugas pelayanan untuk memperbaiki sistem pelayanan kepada masyarakat. Sistem ini juga memberikan kemudahan atau keuntungan baik itu ke dinas dan masyarakat khususnya dalam hal perizinan dan pelaporan kegiatan usaha angkutan laut .

Faktor Penghambat Siapol Dalam melaksanakan pelayanan perizinan dan pelaporan di Dinas Perhubungan Bidang Laut dan LLASDP Provinsi Jawa Timur tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, sehingga sering mengalami beberapa permasalahan dalam melaksanakan proses pelayanannya, antara lain :

1. Kesadaran masyarakat dalam mengupdate informasi tentang siapol Dinas Perhubungan bidang laut dan

LLASDP Provinsi Jawa Timur sebagai penyedia pelayanan selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna pelayanan.

Namun hal itu masih kurang mendapat perhatian 110 dari masyarakat karena kurangnya kesadaran dan pengetahuan akan proses pelayanan yang saat ini bisa dilakukan secara online melalui sistem baru yaitu siapol, adanya siapol sangat berguna bagi masyarakat yang mengurus perizinan maupun pelaporan agar dapat mempermudah proses pelayanan mereka. Sebagian dari para pengurus masih ada yang belum update informasi tentang adanya sistem baru yang saat ini bisa dilakukan secara online tanpa harus datang ke kantor dinas perhubungan bidang laut dan LLASDP Provinsi Jawa Timur.

Sebagian dari mereka banyak yang melakukan proses pelayanan dengan cara manual yaitu datang ke kantor dengan ,e,nawa berkas-berkas persyaratan yang dibutuhkan. Padahal dalam pengurusan pemerintah saat ini telah mengupayakan agar tidak mempersulit masyarakat. Sifat apatis sebagian masyarakat inilah yang kemudian menjadi penyebab ketidaktahuan tentang bagaimana procedure pengurusan perizinan dan pelaporan melalui siapol.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari hasil penellitian yang ditemukan dilapangan yang suda disajikan dan dideskripsikan pada bab-bab sebelumnya, maka bab ini penulis menyimpulkan serangkaian hasil analisis yang bertujuan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian yaitu :

1. Relevance (tepat kepada orangnya) , dari adanya sistem baru dalam proses pelayanan kali ini bisa dikatakan sudah sangat tepat sasaran karena memang digunakan untuk mempermudah proses pelayanan perizinan dan pelaporan di Dinas Perhubungan Bidang Laut dan LLASDP Provinsi Jawa Timur yang tadinya masi manual menjadi serba online dan masyarakat yang melakukan kepengurusan juga dapat terbantu dengan adanya siapol ini. Selain itu pegawai juga

sangat cermat dalam menjelaskan kepada masyarakat tentang sistem baru yaitu siapol ini sehingga mereka bisa memahaminya dengan baik. 114

2. Timelines (Tepat Waktu), dari segi ketepatan waktu proses pelayanan dari dinas Perhubungan Bidang laut Dan LLASDP Provinsi Jatim ini suda memiliki estimasi waktu sendiri yaitu sekitar 5hari-10hari kerja hal ini disesuaikan dengan keadaanya yang dialami. Apabila penerima pelayanan tidak ada kendala 5 hari kerja sudah selesai tetapi apabila ada kendala bisa maksimal sampai 10 hari kerja. Yang biasa terjadi dari para penerima layanan yaitu di persyaratan yang perlu dipenuhi untuk proses pelayanan. Beberapa dari masyarakat ,masih ada yang belum begitu paham mengenai persyaratan yang harus dipenuhi itu yang membuat proses pengerjaan menjadi terhambat.

3. Accurate (Tepat Guna), dari siapol ini suda dapat dipastikan sangat tepat guna bagi para pengurus perizinan maupun pelaporan karna dengan adanya siapol ini snagat mempermudah pekerjaan dari dua belah pihak yaitu dari segi petugas maupun dari segi penerima pelayanan. Selain memudahkan dalam proses memberikan pelayanan rekomendasi terkait layanan bidang laut, yang dapat dikerjakan/diverifikasi dimana saja dan kapan saja. Kemudian memudahkan Pengawasan proses permohonan dan juga evaluasi kinerja pelayanan perizinan. Selain hal itu, dengan pelaporan online Dinas Perhubungan juga dapat dengan tepat waktu memonitoring kinerja dari semua perusahaan layanan bidang laut yang terdaftar. Berdasarkan tujuan dari sistem informasi , ketiga pilar tersebut menunjukkan bahwa analisis sistem perizinan dan pelaporan online kegiatan usaha angkutan laut (SIAPOL) dalam menunjang transparansi perizinan dapat dikatakan suda cukup baik. Namun masih perlu melakukan evaluasi untuk memperbaiki kendala dari masyarakat agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi untuk masyarakat.

Faktor pendorong dan penghambat dari adanya sistem perizinan dan pelaporan online kegiatan usaha angkutan laut (SIAPOL) di Dinas Perhubungan

Bidang Laut dan LLASDP Provinsi Jawa Timur.

Faktor pendorong Pelayanan melalui Siapol

1. Kompetensi Sumber Daya Manusia, pegawai Dinas Perhubungan Bidang Laut dan LLASDP Provinsi Jawa Timur sudah memiliki kompetensi yang cukup baik dalam melakukan proses pelayanan terhadap masyarakat hal tersebut dapat dilihat dari kepiawaan mereka dalam menggunakan fasilitas yang ditentukan untuk melakukan proses pelayanan. Kemampuan pegawai juga semakin meningkat dengan adanya siapol ini karena mereka mampu melakukan pengawasan dan monitoring dan hal-lain dengan menggunakan siapol dan pegawai juga saling membantu pegawai lain apabila mengalami kesulitan.

Faktor penghambat pelayanan melalui Siapol

1. Kesadaran Masyarakat, mengenai tentang adanya sistem pelayanan baru yaitu siapol ini banyak masyrakat yang belum mengetahuinya. Hal itu dikarenakan kurangnya kesadaran mereka untuk mengupdate mengenai proses pelayanan yang terbaru. Masyarakat terbilang sangat apatis mengenai ini, kesadaran mereka dangat minim dalam menggunakan Pelayanan online. Karena pada kenyataannya masih banyak dari mereka yang masih 116 menggunakan cara manual dengan datang langsung ke kantor untuk menerima pelayanan. Selain itu pengetahuan masyarakat masih sangat kurang dalam hal persyaratan yang harus dipenuhi maupun procedure yang harus dijalankan untuk melakukan proses pelayanan.

5. REFERENSI

- A.A.nwar prabu, m. (2012). manajemen sumber daya manusia. bandung: PT. Remaja Rosda Karya. Ahmadi, R. (2016). Metode Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Arikunto, S. (2006). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara.
- hardiansyah. (2011). kualitas pelayanan publik : konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. yogyakarta: gava media.

- sugiyono. (2017). metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dan R & D. bandung
- A.A.nwar prabu, m. (2012). manajemen sumber daya manusia. bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Ahmadi, R. (2016). Metode Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Arikunto, S. (2006). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara.
- hardiansyah. (2011). kualitas pelayanan publik : konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. yogyakarta: gava media.
- sugiyono. (2017). metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dan R & D. bandung. Jurnal Denise, T. I. (n.d.). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bogor).
- Jurnal Administrasi Publik. Rizky, A. M. (n.d.). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/ Rukun Warga (e-RT/RW) .
- Jurnal Administrasi Publik, 2128-2134.
- Santy, A. S. (2014). Efektifitas Website sebagai media E-government dalam meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang).
- Jurnal Administrasi Publik. Website Ahmad. (2021, Februari 1). Pengertian Sistem Informasi . Retrieved from YUKSINAU: <https://www.yuksinau.id/pengertian-sistem-informasi/>
- Hestanto. (n.d.). Tinjauan Umum Tentang Perizinan. Retrieved from Hestanto Personal Website: <https://www.hestanto.web.id/tinjauan-umum-tentang-perizinan/#:~:text=Di%20dalam%20kamus%20istilah%20hukum,mengemudikan%20tingkah%20laku%20para%20warga.>
- Kompetensi Sumber Daya Manusia. (2016, mei 16). Retrieved from cognoscenti consulting group (jasa konsultan manajemen): <http://cgc.co.id/blog/2016/05/16/kompetensi-sumber-daya-manusia/>
- Nurfaizinyunus. (2015, Maret 27). Reporting (pelaporan) . Retrieved from Nurfaizinyunus: <http://nurfaizinyunus.blogspot.com/2015/03/reportingpelaporan.html>
- Septiani, M. (2020, April 1). E-Government Sebagai Strategi Dalam Meminimalisasi PeNYEBARAN cOVID-19 Dan Efektifitas Pelayanan Publik. Retrieved from OMBUDSMAN Republik Indonesia: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--e-government-sebagai-strategi-dalam-meminimalisasi-penyebaran-covid-19-dan-efektivitas-pelayanan-publik>