

**SISTEM INFORMASI *E-SERVICE* PADA PT. *INDONESIA PORT*  
*CORPORATION* TERMINAL PETIKEMAS (PERSERO) AREA PANJANG  
KOTA BANDAR LAMPUNG**

**(Skripsi)**

**Oleh  
ANDINI RAMADHANTI**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2019**

## **ABSTRACT**

### **INFORMATION SYSTEM OF E-SERVICE IN PT. INDONESIA PORT CORPORATION CONTAINER TERMINAL (PERSERO) AT PANJANG AREA, BANDAR LAMPUNG CITY**

**BY**

**ANDINI RAMADHANTI**

E-Service is an e-government centralized online service that developed by IPC II (Persero) and implemented in IPC TPK (Persero) for costumers, it has function as document service and for exporting and importing a container that can be accessed in a website. The implementation of e-service system has a purpose for increasing the company's value by creating effective, efficient and optimal operation. This research intends to describe and analyze the implementation of information system management e-service at PT. IPC Container Terminal in the area of Panjang, Bandar Lampung City, and the supporting factors of succesful the implementation of e-service. The type of this research is descriptive research which uses qualitative method. Hence, the technique of data collection are based on interview, documentation, and observation. The result shows three of four indicators are optimal and good. They are information, system concept, and concept of organization and management. Meanwhile, one indicator, humans as information processor has not been maximized yet. The supporting factors of the success of e-service implementation in IPC Container Terminal Panjang are creating accuracy, relevance, efficiency cost, easy controlling transaction and realtime service.

**Keyword: E-Government, Information System, Online Service, The E-Service System.**

## ABSTRAK

### **SISTEM INFORMASI *E-SERVICE* PADA PT. *INDONESIA PORT CORPORATION* TERMINAL PETIKEMAS (PERSERO) AREA PANJANG KOTA BANDAR LAMPUNG**

OLEH

**ANDINI RAMADHANTI**

*E-service* adalah suatu wujud *e-government* yang dikembangkan oleh PT. *Indonesia Port Corporation II* (Persero) dan diterapkan di PT. *Indonesia Port Corporation* Terminal Petikemas (Persero) yang merupakan anak perusahaan. *E-service* merupakan sistem layanan elektronik tersentralisasi yang disediakan untuk pelanggan di lingkungan pelabuhan yang berfungsi sebagai layanan dokumen dan billing untuk penerimaan dan pengeluaran petikemas yang dapat diakses melalui web. Tujuan diterapkannya sistem *e-service* adalah untuk meningkatkan nilai tambah perusahaan dengan menciptakan pelaksanaan operasional yang efektif, efisien dan optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan sistem informasi manajemen *e-service* di PT. IPC Petikemas Area Panjang Kota Bandar Lampung, serta faktor yang menjadi pendukung keberhasilan diterapkannya *e-service*. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kemudian teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dari 4 indikator pelaksanaan sistem informasi manajemen yang digunakan dalam penelitian ini tiga diantaranya sudah optimal dan baik, yakni pada indikator informasi, konsep sistem, serta konsep organisasi dan manajemen. Sedangkan satu indikator yaitu manusia sebagai pengolah informasi belum maksimal dalam pelaksanaannya. Faktor pendukung keberhasilan penerapan *e-service* adalah terciptanya layanan yang cepat, tepat, efisiensi biaya, kemudahan monitoring transaksi dan respon layanan yang *real time*.

**Kata Kunci:** E-Government, Sistem Informasi, Pelayanan Elektronik, Sistem *E-Service*.

**SISTEM INFORMASI *E-SERVICE* PADA PT. *INDONESIA PORT*  
*CORPORATION* TERMINAL PETIKEMAS (PERSERO) AREA PANJANG  
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh

**ANDINI RAMADHANTI**

**Skripsi**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
**SARJANA ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

Pada

Jurusan ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2019**

Judul Skripsi

: **SISTEM INFORMASI E-SERVICE PADA PT.  
INDONESIA PORT CORPORATION TERMINAL  
PETIKEMAS (PERSERO) AREA PANJANG  
KOTA BANDAR LAMPUNG.**

Nama Mahasiswa

: **Andini Ramadhanti**

No. Pokok Mahasiswa

: 1516041018

Jurusan

: Ilmu Administrasi Publik

Fakultas

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**MENYETUJUI**

1. Komisi Pembimbing



**Nana Mulyana, S.IP., M.Si.**

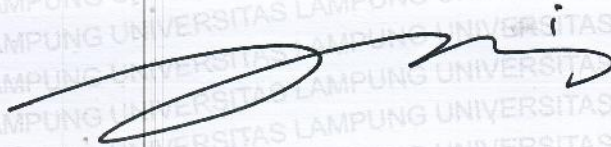
NIP. 19710615 200501 1 003



**Ita Prihantika, S.Sos., M.A**

NIP. 19840630 201504 2 002

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



**Dr. Noverman Duadji, M.Si.**

NIP. 19691103 200112 1 002



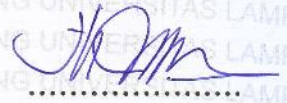
**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

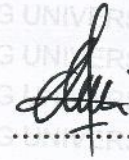
**Ketua : Nana Mulyana, S.IP., M.Si.**



**Sekretaris : Ita Prihantika, S.Sos., M.A.**



**Penguji Utama : Devi Yulianti, S.A.N., M.A**



**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**



**Dr. Syarif Makhya**  
NID 19590803 198603 1 003

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 November 2019**



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya yang sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 19 November 2019  
Yang membuat pernyataan,



Andini Ramadhanti  
NPM. 1516041018

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Andini Ramadhanti. Lahir di Kota Bandar Lampung, pada tanggal 11 Januari 1998. Penulis merupakan putri pertama dari 3 bersaudara pasangan Bapak Dede Andrianto, S.E dan Ibu Wati Ningrum. Penulis beragama Islam. Penulis beralamat di Perumahan Karunia Indah Blok F-1 No. 5 RT/RW 008/-, Kelurahan Sukabumi Indah, Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung.

Penulis mengawali pendidikan di Taman Kanak - Kanak Gajah Mada pada tahun 2002 – 2003, penulis menempuh pendidikan formal Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Kota Baru Bandar Lampung diselesaikan pada tahun 2009, kemudian pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 5 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2012 dan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 10 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2015.

Penulis diterima sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung pada tahun 2015 melalui jalur Seleksi



Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN). Pada Januari 2018 penulis mengikuti program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Bujung Sari Marga, Kecamatan Pagar Dewa, Kabupaten Tulang Bawang Barat.

Selama menjadi mahasiswa, penulis sempat mengikuti kegiatan yang ada di kampus, yaitu sebagai anggota Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Negara (HIMAGARA) pada divisi Kajian Pengembangan Keilmuan (KPK) Periode 2016/2017, kemudian penulis juga aktif di organisasi luar kampus sebagai pengurus organisasi Japanila, yang mengemban jabatan sebagai Presidium Bendahara Umum Periode 2016-2017.

## **Motto**

*“Jangan bicara, kecuali kata-katamu itu lebih baik daripada diam”*

*(Imam Ali a.s)*

*“Cukuplah Allah menjadi penolong bagi kami dan Dia sebaik-baiknya pelindung.”*

*(Q.S Ali Imran: 173)*

*“Jangan terlalu bergantung pada siapapun di dunia ini. Karena bayanganmu saja akan meninggalkanmu disaat gelap.”*

*(Ibnu Taymiyyah)*

*“Jangan menunggu bahagia datang baru bersyukur, tapi bersyukurlah maka kebahagiaan akan datang.”*

*“Jangan pernah takut untuk melangkah, jangan pernah lelah untuk berusaha, masa lalu akan menjadi pengalaman yang sangat berharga untuk menuju kehidupan masa depan.”*

*(Andini Ramadhanti)*

## *PERSEMBAHAN*

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah subhanahu wata'ala, Tuhan yang telah memberikan kesempatan berharga sehingga dapat terselesaikan sebuah karya ilmiah ini dan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shallallahu alaihi wasallam yang selalu kita harapkan syafaatnya di hari akhir kelak.

persembahkan karya ini kepada:

*Papa dan Mama ku Tercinta*

Sebagai ungkapan bakti dan rasa hormat atas do'a yang tiada henti untuk keberhasilanku, kasih sayang serta pengorbanannya selama ini bekerja pagi hingga malam untuk melihat anak-anaknya sekolah.

Mamaku, Wati Ningrum. Terimakasih telah melahirkanku, membesarkanku dan mendidikku dengan penuh kesabaran dan keikhlasan, dan juga selalu memberikan semangat hingga aku dapat menyelesaikan karya ini.

Papaku, Dede Andrianto, S.E. Terimakasih telah berjuang mencari nafkah untuk keluarga ini. Tidak ada kata lelah bagimu demi keluarga ini. Tiada henti lisanmu dan hatimu berdo'a untukku dan untuk keluarga ini.

Adik-adikku tersayang *Andri Dharmawan* dan *Andra Rizqi Ramadhan* yang memberikan kebahagiaan lewat candaanya, senantiasa memberikan doa, dukungan dan semangat hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Seluruh keluarga besarku, sahabat, dan teman-temanku yang selalu memberikan doa dan dukungan kepadaku

Para pendidik Jurusan Administrasi Negara yang telah memberikan bekal ilmu dan pesan moral untuk melangkah jauh lebih baik ke depan, serta almamater tercinta

*UNIVERSITAS LAMPUNG*



## SANWACANA

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

*Assalamu'alikumwarrahmatullahiwabarakatuh*

Alhamdulillahrabbi'l'alamin segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayat, serta karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Sistem Informasi E-Service pada PT. Indonesia Port Corporation Terminal Perikemas (Persero) Area Panjang Kota Bandar Lampung**” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pihak pembaca yang arif guna tugas selanjutnya dimasa yang akan datang. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Dede Andrianto, S.E dan Wati Ningrum yang selalu memberikan dukungan serta motivasi, yang tiada henti menyebutku dalam doa berharap akan kebaikanku, memberikan semangat, arahan, bimbingan, dan selalu mendukung di setiap langkah serta pilihanku, dan terimakasih banyak telah mendidik dan membesarkanku dengan kasih sayang, perhatian, dan kesabaran hingga peneliti mampu sampai di posisi saat ini.

2. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si selaku pembimbing utama, yang telah sabar dan bersedia meluangkan tenaga, pikiran, dan waktunya dalam memberikan bimbingan, arahan, nasehat, saran, motivasi, serta semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A, selaku dosen pembimbing kedua, yang telah sabar dan bersedia meluangkan tenaga, pikiran, dan waktunya dalam memberikan bimbingan, arahan, nasehat, saran, motivasi, serta semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Devi Yulianti, S.A.N., M.A, selaku dosen pembahas, yang telah membantu perbaikan melalui kritik dan saran yang diberikan demi kesempurnaan skripsi ini hingga akhir, serta memberikan bimbingan, arahan, nasehat, saran, dan motivasi.
5. Prof. Dr. Yulianto, M.S, selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan kritik, saran serta semangat selama proses perkuliahan di Jurusan Administrasi Negara Universitas Lampung.
6. Dr. Syarief Makhya, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Bapak Dr. Noverman Duadji, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
8. Ibu Intan Fitri Meutia, S.A.N, M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
9. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, terimakasih atas semua ilmu yang telah peneliti peroleh selama proses perkuliahan. Semoga ilmu

yang telah diberikan selama proses perkuliahan dapat bermanfaat dan diamankan dengan baik dalam kehidupan peneliti kedepannya.

10. Seluruh Bapak/Ibu Karyawan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

11. Segenap responden penelitian: Bapak Raka Septian (SDM PT. IPC TPK Area Panjang), Bapak Budi Wahyono (Coordinator Billing PT. IPC TPK Area Panjang), Bapak Aries Wiyanto (Costumer Service PT. IPC TPK Area Panjang), Bapak Yudi Permana (Engineer On Site PT. IPC TPK Area Panjang), Bapak Edi Hartono (Pimpinan PT. Great Giant Pineapple Waylunik), Bapak Arie Fatria (Staff perusahaan EMKL PT. Gerbang Sumatera), Ibu Reni Megawati (Staff perusahaan EMKL PT. Mega Kreasi Logistik), Ibu Nadya Utami (Staff perusahaan EMKL PT. Guna Trans Utamindoraya), dan Ibu Rita Permatasari (Staff perusahaan EMKL PT. Ari gold), terimakasih telah memberikan izin dan memberikan kemudahan bagi saya untuk melakukan penelitian, bersedia memberikan waktu ditengah kesibukan pekerjaan, memberikan informasi yang sangat amat dibutuhkan peneliti dalam proses observasi hingga penelitian selesai. Masyaallah, sungguh amat baik hati dan ketulusan bapak, semoga diberi kelancaran dan kemudahan bagi bapak baik didunia maupun diakhirat kelak, aamiin.

12. Seluruh paman dan bibi beserta sepupu yang terus memberikan semangat dorongan motivasi dan dukungan serta saran-saran yang membangun dari awal hingga akhir masa studi perkuliahan. Sepupuku tercinta Yudi Permana, terimakasih sudah banyak mambantu selama proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir. Serta sepupuku tercinta Chintya Virgianti, terimakasih



ditengah-tengah kesibukan terkadang bisa menjadi *moodbuster* dengan candaan-candaan jadul kita yang gak pernah basi,

13. Sahabatku Salsabila Rahman, cewek cantik, manis, imut dan salihah, sahabat dari orok hingga sekarang kita udah sama-sama kuliah, sampe Mba udah jadi sarjana, ayo cepat menyusul yaa Sa hehehe. Terimakasih selalu dapat menjadi tempat berbagi cerita yang sangat rahasia dan selalu mengerti serta sabar. Terimakasih telah menjadi motivatorku selama ini. Mba sangat bersyukur memiliki Sasa sebagai sahabat, terimakasih selalu menyempatkan waktu ditengah-tengah kesibukan untuk hadir disaat-saat yang penting, terimakasih telah menjadi orang yang paling tulus, berbuat kebaikan tanpa pamrih, dan menerima apa adanya Mba Dini dikala senang maupun susah selama 19 tahun ini, love you~
14. Sahabatku Karina Mutiara Hati (Yin), terimakasih telah menjadi teman cerita dan tepercaya untuk berbagi rahasia, serta motivator terbaik. Terimakasih telah menemaniku melewati masa-masa perkuliahan dengan kerecehan, canda-tawa, dan tangis selama 4 tahun ini semenjak kita mabba dan awal kenal lewat organisasi Japanila. Maafin aku belum bisa ngebales semua kebaikan Yin. Semoga kita bisa selalu menjaga silaturahmi, ilysm beb ~
15. Sahabat *game*-ku Roberto Hutapea (Lexoz) dan Irfan Aditya (Ipan), teman yang awalnya kenal dari dunia game (Audition Ayodance) 6 tahun lalu dan menjadi teman di dunia nyata hingga saat ini, terimakasih telah menjadi *moodboaster* dengan menjadi teman yang baik dalam dunia game serta dalam dunia nyata. Terimakasih selalu dapat menjadi tempat cerita serta teman diskusi skripsi yang baik walaupun kita beda jurusan hehehhe. Terimakasih

telah banyak membantu disaat mengalami masa-masa terpuruk, dan maaf ya bet kalo aku belum bisa ngebales semua kebaikan obet, semoga kita bisa selalu keep in touch.

16. Sahabatku Zuhry Adijaksana, Fajar Kurnia, Sigit, Aldhi Yoga Trisna dan Bagas Wiryateja sahabat putih abu-abuku selama 3 tahun hingga sekarang, terimakasih telah banyak memberikan semangat dan membantu dalam menyelesaikan proses riset skripsi. Trimakasih pula bersedia membantu dikala susah dan senang.
17. Sahabat *game*-ku Ikhfez, Oky (Ken), Roviq Rohman dan RR (Samuel), terimakasih telah menjadi penyemangat dan pengingat untuk dapat cepat menyelesaikan skripsi, walaupun sedikit ngeselin tapi Alhamdulillah akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan atas semangat kalian semua, terimakasih telah memberikan kenangan yang berharga yaitu sejak awal kenalnya kita dari dunia game (Sword And Magic) pada tahun 2017 hingga aku memiliki banyak teman game yang asik dan sayang-sayang denganku, berkat kalian aku percaya bahwa masih banyak orang baik hati yang mau menjalinan pertemanan serta menolong dengan tulus tanpa memandang apapun, sehingga menjadi penyemangatku disaat-saat terpuruk.
18. Sahabat Japanilaku, Bagus Sugeng Riyadi, Miyazaki Karin, Bagas Andriyanto, dan Faizal Pramana, terimakasih telah mejadi penyemangat, dan banyak membantu dalam proses menyelesaikan skripsi, serta terimakasih telah menjadi pendengar dan penasihat yang baik serta tidak pernah bosan untuk mendengarkan curhat-curhatanku yang sangat banyak.

19. Partner kerjaku, Rafidaningsih (dd Pida) cewek cantik dan imut yang baru lulus SMK tahun ini yang kalo pas kerja terkadang ngeselin tapi gak bisa buat marah lama-lama karena kemanjaan dan kelucuannya meluluhkan hati \*ea, Indah Rahma cewek strong yang baik hati, selalu ada kalau diminta bantuan dan selalu dapat menjadi pendengar cerita yang baik, Livia Erlin (Lipi) cewek cantik, ramah, supel, paling receh ditempat kerjaan dan suaranya bagus banget kalo nyanyi, Noffaliani (Nopa) cewek mungil yang judes tapi sebenarnya baik hati dan tidak sombong kalo udah kenal dekat, Mba Nia yang dengan sabar mengajarkan dan baik hati untuk membantu walaupun kita cuma sempet ketemu sebentar karena baru 1 minggu kerja, mba Nia langsung resign :”), dan Nani Rohyani cewek yang terlihat cuek tapi dia sebenarnya baik hati dan lucu. Serta Riko Sulaiman (Kak Riko), sang Kapten yang terkenal galak tapi ternyata baik, dan perhatian serta pekerja keras pokoknya salut sama Kak Riko, Nurul Dwi P (Kak Kiting), Wakil Kapten yang sangat sabar ngeladenin adek-adek di tempat kerja, yang dapat menjadi kakak yang baik untuk kita semua, serta Opan, Gelombang, Ricat, Gogon, a Yadi, Mahes, Sarif dan Kak Onoy terimakasih telah memberikan banyak pengalaman dan kenangan yang sangat berharga selama 3 bulan bekerja di Kobar sambil menggarap skripsi, walaupun awalnya sempat menghambat dalam proses menyelesaikan skripsi namun terimakasih sudah menjadi teman kerja yang baik yang telah memberikan warna kembali kepada kehidupanku sehingga menjadi penyemangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

20. Teman seperjuangan Atlantik, Sinta Febriani, Melanie, Anggita Agustin, Nurmasari Wahyuni, Indah Pebriana, Muslimah, Vera, Desy Hilma dan yang



lainnya maaf tidak bisa menyebutkannya satu-persatu, terimakasih telah banyak membantu, menjadi tempat bertanya dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Semangat juga untuk teman seperjuangan dan seperbimbingan yang sedang garap skripsi jangan patah semangat, semoga cepat wisuda.

21. Teman-teman satu atap selama 40 hari (KKN Bujung Sari Marga-TBB), Resti teman yang sebenarnya sudah kenal lama karena kita dulu satu SMA dan dipertemukan kembali, cewek cantik dan pintar yang ngeklop banget dari kebiasaannya, cemilannya, hobinya sampe penyakitnya juga sama denganku (kok bisa ya res wkwkwkwk) yang kalo pas tidur kita sama-sama pake jaket karena gak kuat kena kipas angin wkwkw, Rissa tim kipas angin si cewek yang baik hati, tidak sombong dan paling receh dikelompok, Sari tim kipas aing juga si dokter mudaku yang cantik dan shalihah, Mas Pram cowok lucu dan yang suka izin pas KKN kkwkwk semangat mas garap skripsinya, Mas Supri sang Kordes, dan Mas Dika, semoga kita bisa selalu menjaga silaturahmi yaa ~

22. Seluruh keluarga besar Jurusan Administrasi Negara FISIP Unila khususnya ATLANTIK (Angkatan Tujuh Belas Administrasi Publik), yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Terimakasih untuk kebersamaannya selama dibangku perkuliahan, terimakasih buat teman-teman yang sempat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

23. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas bantuannya.

Akhir kata, semoga segala kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan yang jauh lebih baik dari Allah SWT. Penulis mohon maaf

apabila ada kesalahan dalam pembuatan skripsi ini yang tentunya masih jauh dari kata sempurna, akan tetapi sedikit harapan semoga karya ilmiah sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, 19 November 2019

Penulis

**Andini Ramadhanti**  
**NPM. 1516041018**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>vii</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	13
B. Tinjauan Tentang <i>New Public Management</i> .....	18
C. Tinjauan Tentang <i>E-Government</i> .....	19
1. Definisi <i>E-Government</i> .....	19
2. Konsep <i>E-Government</i> .....	21
D. Tinjauan Tentang Sistem Informasi Manajemen .....	23
1. Definisi Sistem Informasi Manajemen.....	23
2. Sistem Informasi Manajemen Berdasarkan Komponen Fisik.....	25
3. Sistem Informasi Manajemen Berdasarkan Fungsi Pengolahan .....	26
4. Sistem Informasi Manajemen Berdasarkan Fungsi Keluaran .....	27
5. Unsur Penting Agar Sistem Informasi Manajemen Efektif .....	28
6. Indikator Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen .....	29
E. Tinjauan Tentang Sistem <i>E-Service</i> Pada PT. IPC TPK (Persero) .....	41
F. Kerangka Pikir .....	48
<b>III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe dan Pendekatan Penelitian .....	52



B. Fokus Penelitian .....	53
C. Teknik Pengumpulan Data .....	54
D. Lokasi Penelitian .....	58
E. Teknik Analisis Data .....	59
F. Teknik Keabsahan Data .....	61

#### **IV. GAMBARAN UMUM DAN HASIL PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum PT. <i>Indonesia Port Corporation</i> Terminal Petikemas (Persero) Area Panjang Kota Bandar Lampung .....	65
1. Sejarah Perusahaan PT. IPC Terminal Petikemas .....	65
2. Sejarah Perusahaan PT. IPC Terminal Petikemas Area Panjang Kota Bandar Lampung .....	66
3. Visi Misi Perusahaan .....	67
4. Struktur Organisasi .....	68
5. Bidang Usaha .....	69
6. Fasilitas dan Peralatan .....	70
7. Sistem Informasi Pelayanan Publik .....	72
8. EMKL sebagai Pihak Penunjang Kegiatan Ekspor dan Impor .....	75
B. Hasil dan Pembahasan .....	78
1. Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen <i>E-Service</i> PT. IPC TPK Area Panjang Kota Bandar Lampung .....	80
a. Informasi .....	81
b. Manusia Sebagai Pengolah Informas .....	104
c. Konsep Sistem .....	107
d. Konsep Organisasi dan Manajemen .....	120
2. Faktor Pendukung Keberhasilan .....	126

#### **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	130
B. Saran .....	132

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Tampilan <i>Website E-Service</i> PT IPC Terminal Petikemas .....	7
2. Model Perubahan Manajemen dalam <i>E-Government</i> .....	38
3. Tampilan <i>Login Website E-Service</i> .....	44
4. Tampilan Halaman <i>Home E-Service</i> .....	44
5. Tampilan <i>My Profile</i> Akun <i>E-Service</i> .....	45
6. Tampilan Menu <i>Receiving Booking</i> dan <i>Delivery Booking E-Service</i> .....	45
7. Tampilan Menu <i>E-Tracking E-Service</i> .....	46
8. Tampilan Menu <i>E-Invoice E-Service</i> .....	46
9. Tampilan Menu <i>E-Payment E-Service</i> .....	47
10. Tampilan Menu <i>E-Care E-Service</i> .....	47
11. Kerangka Pikir .....	51
12. Struktur Organisasi PT. IPC TPK Panjang .....	68
13. Fasilitas dan Peralatan Terminal Petikemas.....	71
14. Website PT. IPC TPK Panjang .....	73
15. Tampilan Login <i>E-Service</i> .....	74
16. Facebook, Twitter, dan Instagram PT. IPC TPK Panjang .....	74
17. Prosedur Permohonan Kegiatan Ekspor.....	76

18. Tampilan Beranda <i>E-Service</i> .....	80
19. Sosialisasi Sistem <i>E-Service</i> kepada Pelanggan .....	83
20. Buku Panduan <i>E-Service</i> .....	83
21. Fitur <i>E-Service</i> .....	85
22. Pengaturan Bahasa Indonesia web <i>E-Service</i> .....	86
23. Tampilan Menu <i>History E-Service</i> .....	87
24. Tampilan Menu <i>Reject E-Service</i> .....	90
25. PDF PEB, NPE, VGM .....	92
26. PDF <i>Receiving Card</i> .....	93
27. Tampilan Menu <i>Approved E-Service</i> .....	93
28. Staf <i>Stand By</i> di Kantor Pada Hari Sabtu.....	96
29. Tampilan Menu <i>E-Billing E-Service</i> .....	97
30. Tampilan Menu <i>E-Payment E-Service</i> .....	97
31. Tampilan Menu <i>E-Care E-Service</i> .....	99
32. Tampilan Menu <i>E-Trackcing</i> .....	100
33. PDF <i>Proforma, Invoice</i> dan <i>Receiving Card</i> .....	101
34. Modul Sosialisasi <i>Staff Billing</i> .....	104
35. Alur Registrasi <i>Costumer</i> .....	108
36. Tampilan <i>Login Akun E-Service</i> .....	109
37. Tampilan <i>Reset Password Akun E-Service</i> .....	109
38. Sistem Permohonan Ekspor/ <i>Receiving Booking</i> .....	110
39. Sistem Permohonan Impor/ <i>Delivery Booking</i> .....	111
40. Sistem Pembayaran <i>E-Service</i> .....	112
41. Sistem Keamanan <i>E-Service</i> 1 .....	115

42. Sistem Keamanan <i>E-Service 2</i> .....	115
43. Fasilitas Oprasional Billing PT. IPC TPK Panjang .....	118
44. M-TPK Panjang .....	118
45. Struktur Organisasi PT. IPC TPK Panjang .....	121
46. Struktur Organisasi Oprasional Billing PT. IPC TPK Panjang.....	121
47. Surat Keputusan Manajemen Direksi PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero)	123
48. Instruksi Pelaksanaan <i>E-Service</i> .....	124

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Arus Petikemas PT IPC TPK Area Panjang pada Tahun 2017 Januari – Desember .....	5
2. <i>Costumer Service Index</i> (Indeks Kepuasan Pelanggan PT IPC TPK Area Panjang Tahun 2013 – 2018.....	8
3. Penelitian Terdahulu .....	17
4. Daftar Informan.....	55
5. Daftar Dokumen-Dokumen yang Berkaitan dengan Penelitian.....	57
6. Sistem Pelayanan Pelanggan.....	117
7. Tugas Staf Oprasional Billing Berdasarkan Jabatan.....	122
8. Tujuan Pelaksanaan <i>E-Service</i> .....	125
9. Faktor Pendukung Keberhasilan <i>E-Service</i> .....	127
10. Indeks Kepuasan Pelanggan 2018.....	128



## DAFTAR ISTILAH

### ***BeHandle***

Merupakan kegiatan penanganan petikemas dan barang dalam petikemas sesuai permintaan pemilik barang atau yang menguasai terkait dengan pemeriksaan instansi yang berwenang dibawah wewenang Bea dan Cukai.

### ***Billing***

Merupakan sistem pencatat dan pemonitor transaksi berbentuk *software* yang membantu para usahawan untuk mengatur dan mencatat segala transaksi yang terjadi.

### **Bongkar Muat**

Merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan dalam proses *forwarding* (pengiriman) barang. Kegiatan muat adalah proses memindahkan barang dari gudang, menaikkan lalu menumpuknya di atas kapal. Sedangkan kegiatan bongkar adalah proses menurunkan barang dari kapal lalu menyusunnya di dalam gudang di pelabuhan atau *Container Yard (CY)*.

### ***Booking Confirmation (BC)***

Merupakan surat pengantar dari Pelayaran yang meminta kepada Depo Kontainer untuk disediakan kontainer kosong.

***Buyer***

Pembeli Cargo atau Kontainer.

***Cargo***

Merupakan semua barang yang dikirim melalui udara (pesawat terbang), laut (kapal), atau darat (truk) yang biasanya untuk diperdagangkan baik antar wilayah/kota di dalam negeri maupun antar negara (internasional) yang dikenal dengan istilah ekspor-impor.

***Container***

*Container* atau dalam bahasa Indonesia adalah Petikemas adalah peti atau kotak yang memenuhi persyaratan teknis sesuai dengan standar internasional sebagai alat atau perangkat pengangkutan barang yang bisa digunakan diberbagai mode, mulai dari moda jalan dengan truk petikemas, kereta api, dan kapal petikemas laut.

***Container Yard (CY)***

Merupakan tempat penumpukan kontainer di dermaga.

***Crane***

Merupakan suatu alat dengan kapasitas tertentu yang digunakan untuk menaikkan/menurunkan barang dari/ke kapal.

***Customs Clearance***

Merupakan proses administrasi pengiriman dan/atau pengeluaran barang ke atau dari pelabuhan muat atau bongkar yang berhubungan dengan Kepabean dan Administrasi Pemerintah.

### ***Delivery Card***

Biasa disebut pelanggan sebagai SP2 atau Surat Penyerahan Petikemas yang didapatkan pelanggan yang ingin melakukan kegiatan impor ketika sudah memenuhi syarat dan sudah melakukan pembayaran.

### ***Delivery Order***

Merupakan dokumen yang berfungsi sebagai surat perintah penyerahan barang kepada pembawa surat tsb yang ditunjukkan kepada bagian yang menyimpan barang (bagian gudang) milik perusahaan atau bagian gudang perusahaan lain yang memiliki konsensus dengan perusahaan yang menerbitkan *Delivery Order*.

### **Eksportir**

Merupakan orang perseorangan atau badan hukum yang melakukan ekspor.

### ***Exchavator***

Merupakan alat berat yang sering dipergunakan pada pekerjaan konstruksi, kehutanan dan instrustri pertambangan karena alat ini dapat melakukan berbagai macam pekerjaan.

### ***Forklift***

Merupakan kendaraan roda empat yang berfungsi sebagai alat pemindah (transport) barang dari satu titik ke titik yang lain dengan jarak dekat. Operasional kendaraan ini banyak terdapat di lingkungan pabrik.

### ***Hinterland***

Merupakan daerah di belakang pelabuhan sebagai asal tujuan angkutan yang ditinjau, baik angkutan penumpang maupun barang, yang berada di sisi darat dari pelabuhan yang ditinjau.

### **Importir**

Merupakan orang perseorangan atau badan hukum yang melakukan impor.

### ***Invoice***

Merupakan dokumen yang digunakan sebagai pernyataan tagihan yang harus dibayar oleh pelanggan.

### ***Liner***

Merupakan pelayaran yang dijalankan secara tetap dan teratur, baik dalam hal keberangkatan maupun kedatangan di Pelabuhan, trayek yang dijalani, tarif angkutan dan syarat-syarat perjanjian pengangkutan.

### ***Loader***

Merupakan mesin yang digunakan untuk meraup dan transportasi bahan dalam area kerja.

### ***Maintenance***

Perawatan sistem yaitu pelayanan yang diberikan setelah penerapan sistem dilakukan yang bertujuan agar sistem yang telah terpasang dapat selalu bekerja sesuai fungsinya.

## **Muatan Kapal**

Merupakan segala macam barang dan barang dagang (*goods and merchandise*) yang diserahkan kepada pengangkut untuk diangkut dengan kapal, guna diserahkan kepada orang/orang di pelabuhan atau pelabuhan tujuan.

## **Nota Pemberitahuan Ekspor (NPE)**

Merupakan nota yang diterbitkan oleh Pejabat Pemeriksa Dokumen, Sistem Komputer Pelayanan, atau Pejabat Pemeriksa barang atas PEB yang disampaikan, untuk melindungi pemasukan barang yang akan diekspor ke Kawasan Pabean dan/atau pemuatannya ke sarana pengangkut.

## ***Packing List***

Merupakan dokumen kemasan yang menunjukkan jumlah, jenis serta berat dari barang ekspor/impor juga merupakan penjelasan dari uraian barang yang disebut dalam *invoice*.

## **Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)**

Merupakan pemberitahuan pabean yang digunakan untuk memberitahukan ekspor barang dalam bentuk tulisan di atas formulir atau data elektronik. Bentuk dan isi pemberitahuan pabean ekspor ditetapkan dalam Peraturan Direktur Jendral Bea dan Cukai.

## **PPJK**

Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan yaitu badan usaha yang melakukan kegiatan pengurusan pemenuhan kewajiban pabean dan atas nama importir atau eksportir.



### ***Proforma***

Merupakan penawaran dalam bentuk faktur biasanya dari penjual kepada pembeli yang potensial juga merupakan tawaran pada pembeli untuk menempatkan pesannya yang pasti dan sering dimintakan oleh pembeli supaya instansi yang berwenang di Negara importir akan memberikan izin impor. Biasanya berisi syarat-syarat jual-beli dan harga barang sehingga segera setelah pembeli yang bersangkutan telah menyetujui pesanan maka akan ada kontrak yang pasti.

### ***Receiving Card***

Biasa disebut pelanggan sebagai Kartu Merah, merupakan kartu kontainer untuk melakukan kegiatan ekspor yang didapatkan pelanggan setelah kontainer lulus pengecekan oleh BeaCukai dan telah melakukan pembayaran layanan ekspor.

### ***Rename Container***

Sebuah sistem layanan yang berfungsi untuk merubah nama kontainer yang sudah dipesan. Hanya eksportir yang bersangkutan yang bisa merubah nama kontainer.

### ***Shipper***

*Shipper* adalah Eksportir atau Pengirim Barang. Nama dan alamat lengkap *Shipper* harus tertulis jelas di dalam dokumen-dokumen yang berkaitan.

## ***Shipping***

Perusahaan pelayaran, yaitu jenis usaha industri dalam dunia logistik yang memberikan layanan pengiriman barang antar pulau menggunakan armada transportasi laut, atau yang biasa disebut dengan jasa cargo laut.

## ***Shipping Instruction (SI)***

Merupakan dokumen yang menyertai sebuah transaksi pengiriman yang merupakan pemberitahuan pengiriman dari agen/pengiriman untuk Pelayaran. SI berfungsi sebagai tanda bukti bahwa agen/pengirim telah melakukan pemesanan dan konfirmasi mengenai jenis dan jumlah barang secara rinci kepada pihak Pelayaran.

## **SPPB**

Merupakan singkatan dari Surat Persetujuan Pengeluaran Barang, yaitu surat yang dikeluarkan oleh *Booking Confirmation (BC)* yang mana setelah dilakukan pemeriksaan terhadap persyaratan dokumen dan/atau pemeriksaan langsung secara fisik terhadap barang impor tersebut telah disetujui untuk diserahkan kepada importer.

## **SP2**

Merupakan singkatan dari Surat Penyerahan Petikemas, yaitu surat yang dikeluarkan oleh operator pelabuhan bahwa kontainer tersebut diizinkan diserahkan ke importer. SP2 juga menerangkan kondisi fisik kontainer saat diserahkan.

### **Surat Kuasa**

Merupakan surat yang berisi pelimpahan wewenang dari perseorangan atau badan hukum tertentu yang ingin melakukan kegiatan ekspor kepada pihak EMKL.

### **Terminal Curah Kering**

Merupakan terminal yang disediakan untuk muatan yang terdiri dari suatu muatan yang tidak dikemas yang dikapalkan sekaligus dalam jumlah besar yaitu muatan tersebut berbentuk biji-bijian, serbuk, bubuk, butiran dan sebagainya yang dalam pembuatan/pembongkaran dilakukan dengan mencurahkan muatan ke dalam palka dengan menggunakan alat-alat khusus. Contohnya adalah biji gandum, kedelai, jagung, pasir, semen, klinker, soda dan sebagainya.

### **Terminal Multipurpose**

Merupakan terminal serbaguna yang dapat digunakan untuk kegiatan bongkat/muat dan dan/atau ke kapal baik untuk *general cargo*, curah cair, curah kering, kontainer, dll. Sehingga pada terminal tersebut terdapat alat bongkar muat berbagai jenis dan kebutuhan untuk kegiatan bongkar muat.

### **Terminal Petikemas**

Merupakan terminal dimana dilakukan pengumpulan petikemas dari *hinterland* ataupun pelabuhan lainnya untuk selanjutnya diangkut ke tempat tujuan ataupun terminal petikemas yang lebih besar lagi. Terminal petikemas dilengkapi fasilitas-fasilitas berupa tambatan, dermaga,

lapangan penumpukan (*Container Yard*) serta peralatan yang galyak untuk melayani kegiatan bongkar muat.

***Trade Facillitator***

Penyedia kemudahan perdagangan dengan memberi fasilitas perdagangan, diantaranya melaksanakan tugas titipan dari instansi lain.

***Verified Gross Mass (VGM)***

Merupakan berat kontainer ekspor yang sudah terverifikasi beratnya sebelum di muat ke atas kapal yang bertujuan untuk keselamatan kapal dan para pekerja diatas kapal saat sedang berlayar.

***Vessel***

Merupakan kapal pengangkut kontainer dengan bermacam-macam kapasitas dari yang kecil hingga besar yang mengangkut kontainer dari Pelabuhan transit menuju Pelabuhan tujuan.

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Mulai tahun 1990-an ilmu administrasi publik memasuki paradigma baru yang sering disebut *New Public Management* (NPM). Kehadiran NPM sebagai paradigma baru administrasi publik diproyeksikan dapat memberikan solusi bagi kompleksitas permasalahan sektor publik. Paradigma ini menekankan pada perubahan perilaku pemerintah menjadi lebih efektif dan efisien dengan prinsip *The Invisible Hand*-nya Adam Smith (dalam Duadji, 2015:45), yaitu mengurangi peran pemerintah, membuka peran swasta, dan pemerintah lebih berfokus pada kepentingan publik yang luas. Konsep NPM dalam birokrasi publik diwujudkan dengan mengupayakan para pemimpin birokrasi agar meningkatkan produktivitas dan menemukan alternatif cara-cara pelayanan publik yang baru dan inovatif berdasarkan perspektif ekonomi untuk mendorong perbaikan dalam mewujudkan akuntabilitas publik kepada pelanggan dan memperoleh hasil yang maksimal. Sebagai negara yang juga turut ingin berbenah, Indonesia berusaha menerapkan paradigma NPM tersebut. NPM merupakan sebuah kerangka reformasi birokrasi menuju pemerintahan yang baik (*Good Governance*) (menpan.go.id diakses pada 14 Desember 2018).

Reformasi birokrasi merupakan upaya untuk melakukan perubahan dan pembaharuan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek pada penerapan pelayanan prima (menpan.go.id diakses pada 14 Desember 2018). Salah satu usaha pembaharuan yang inovatif untuk menunjang reformasi birokrasi adalah menggunakan *e-government* (presidenri.go.id diakses pada 14 Desember 2018). Secara konseptual menurut Alexander (dalam Holle, 2011:27), konsep dasar dari *e-government* adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-service*), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan cepat diterima oleh masyarakat. Sejalan dengan pengembangan *e-government* ini, maka dilakukan pula penataan sistem informasi manajemen dalam proses pelayanan publik dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Salah satu bentuk perpanjangan tangan pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan mendirikan Badan Usaha Milik Negara atau yang biasa disingkat sebagai BUMN. Menurut Pasal 1 UU No. 19 Tahun 2003, BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan. Kehadiran BUMN sangat berpengaruh terhadap kesejahteraan rakyat, karena BUMN menyediakan kebutuhan barang/jasa bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak dan juga berpengaruh terhadap prekonomian nasional dan negara (Khairady, 2009:76). Namun pelayanan publik di Indonesia menurut hasil riset pada tahun 2017 menunjukkan fakta bahwa sebagian besar instansi pelayanan publik di Indonesia memiliki rapor



merah, baik di tingkat nasional maupun daerah (ombudsman.go.id diakses pada 14 Desember 2018). Hal tersebutlah yang membuat kondisi birokrasi Indonesia berjalan lambat dan menghambat laju pembangunan, apalagi ketertinggalannya sistem pelayanan Indonesia di era digital yang modern ini.

Dunia sudah sangat cepat berubah, layanan publik dari negara tak mampu bersaing dengan sektor bisnis, padahal pelayanan publik masa kini tentu harus mengikuti perubahan, dengan menganut paham *New Public Management* (NPM) yaitu sektor publik yang berorientasi pada bisnis yang pelayanannya lebih berfokus kepada kepuasan pelanggan, dan dengan diujarkannya pengembangan *e-government* oleh Pemerintah (dalam Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*) diharapkan dapat memperbaiki produktifitas, efektivitas, efisiensi birokrasi, transparansi dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi serta perusahaan Indonesia di era digital ini.

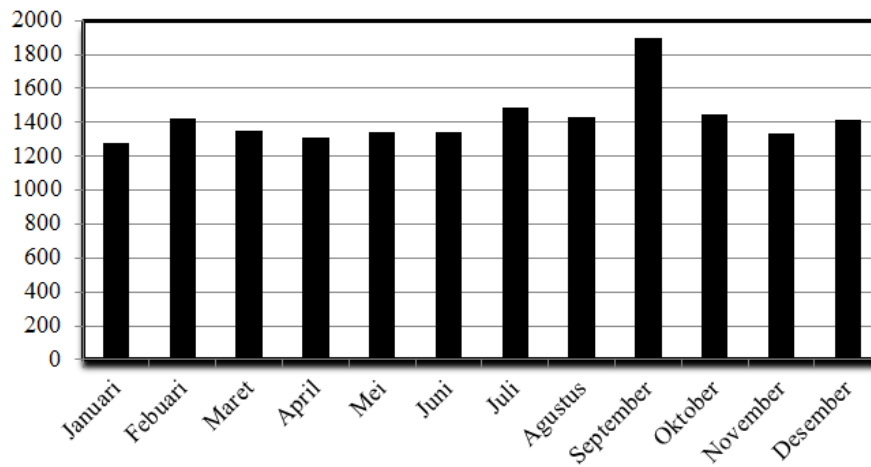
Perusahaan yang berkecimpung dalam dunia teknologi dituntut untuk berkontribusi dalam berinovasi mengembangkan *e-government*, dengan melakukan inovasi secara berkelanjutan, perusahaan dapat meningkatkan citra produknya sehingga konsumen akan dengan mudah mengingat produk perusahaan. Beberapa usaha inovasi *e-government* telah dilakukan oleh perusahaan BUMN di Bandarlampung yaitu salah satunya dilakukan oleh Peseroan Terbatas (PT) IPC (*Indonesia Port Corporation*) Terminal Petikemas Area Panjang Kota Bandarlampung atau yang biasa disebut sebagai PT. IPC TPK Panjang, yaitu merupakan BUMN yang bergerak dalam bidang jasa kepelabuhan dan logistik nasional. PT. IPC TPK Panjang merupakan anak perusahaan dari PT

Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang ([ipctpk.co.id](http://ipctpk.co.id) diakses pada 14 Desember 2018).

PT. IPC TPK telah mengoperasikan kegiatannya di 12 cabang, salah satunya adalah cabang Panjang yang merupakan Terminal Petikemas terbaik yang berada di Sumatera bagian selatan yang dilengkapi berbagai sistem dan peralatan bongkar muat yang modern. Jasa yang disediakan oleh IPC Terminal Petikemas Area Panjang ini antara lain jasa dermaga, bongkar muat barang dan petikemas, jasa gudang dan penimbunan barang, alat bongkar muat serta peralatan pelabuhan, jasa terminal petikemas, curah air, curah kering, dan lain sebagainya (*Profil Port Of Panjang Directory*). Peran pelabuhan sangat penting untuk membangun kegiatan ekonomi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Pasal 68 tentang Pelayaran, pelabuhan memiliki 6 peran penting, yaitu sebagai: (a) Simpul dalam jaringan transportasi sesuai dengan hierarkinya, (b) Pintu gerbang kegiatan prekonomian, (c) Tempat kegiatan alih roda transpostasi, (d) Penunjang kegiatan industri dan perdagangan, (e) Tempat distribusi, produksi, dan konsolidasi muatan atau barang , (f) Mewujudkan wawasan nusantara dan kedaulatan Negara.

PT. IPC TPK Area Panjang mempunyai lebih dari 100 pelanggan dan setiap harinya selalu mendapatkan banyak permintaan jasa, dalam 1 bulannya saja arus transaksi yang terjadi mencapai lebih dari 1000 transaksi. Tingkat arus transaksi petikemas PT. IPC TPK Area Panjang adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Arus Petikemas PT. IPC TPK Area Panjang pada Tahun 2017  
Januari – Desember**



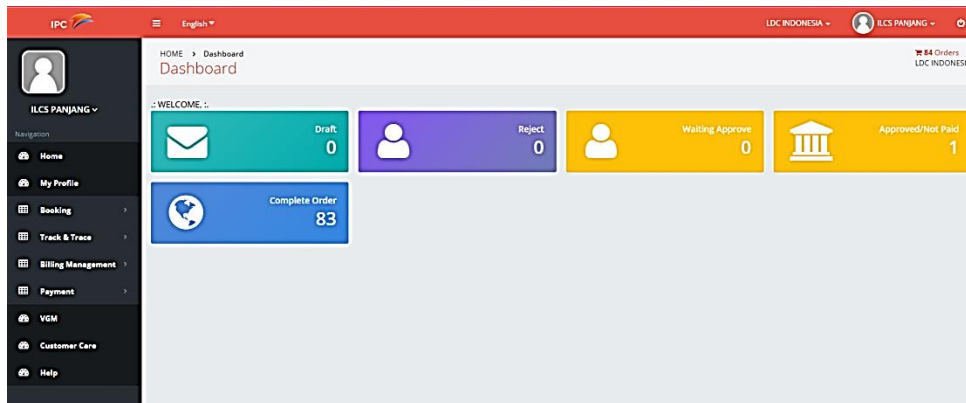
(Sumber : Dokumen PT. IPC TPK Panjang, 2017).

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa arus permintaan jasa ekspor petikemas sangat deras hingga mencapai rata-rata melebihi 1000 arus kegiatan bahkan pernah meningkat tajam pada bulan September yaitu hampir mencapai 2000 kegiatan ekspor barang, hal itu menunjukkan bahwa peran transportasi laut sangat penting bagi kegiatan pengusaha yaitu dalam kegiatan industri, pertambangan, dan perkebunan. Namun, berdasarkan wawancara dengan Bapak Yudi Permana salah satu staf *Engineer On Site* PT. IPC TPK Area Panjang mengatakan bahwa, sistem pelayanan yang digunakan pada saat itu masih manual sehingga kurang mendukung dalam menangani banyaknya permintaan jasa yang masuk. Hal ini membuat PT. IPC TPK kesulitan dalam melayani pelanggan, bahkan banyak pelanggan yang telah melaporkan keluhannya kepada PT. IPC TPK Area Panjang tentang sistem pelayanannya yang belum praktis, masih berbelit dan memakan banyak waktu (Hasil Pra-Riset pada 12 September 2018 pukul 13.00). Padahal di era digital ini harusnya semua sudah modern, karena

tuntutan dari masyarakat modern membawa kegiatan pengusaha dipelabuhan untuk dituntut modern juga agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Hal tersebut juga dapat menjamin investor untuk berinvestasi di Indonesia. Prekonomian suatu negara tidak lepas dari persaingan usaha di antara para pemangku kepentingan, maka penyediaan sarana dan prasarana perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna mendapatkan perhatian khusus dalam mengatasi kebutuhan permintaan akan jasa.

Melihat permasalahan tersebut akhirnya pada tahun 2018 tepatnya pada bulan Januari PT. IPC TPK Area Panjang menerapkan *e-government* yaitu suatu inovasi sistem informasi berbasis *web* yang bernama sistem *e-service* (Hasil Pra-Riset pada 12 September 2018 pukul 14.00 di Kantor PT. IPC TPK Area Panjang). Dapat diketahui juga bahwa IPC II berkomitmen untuk mendigitalisasi seluruh pengelolaan di pelabuhan yang akan memberikan kemudahan dan keamanan bagi pengguna jasa serta menurunkan biaya operasional pelabuhan, karena sekarang IPC II Panjang melayani lebih dari 13 ribu kontainer pertahun sehingga butuh kerja yang cepat (12 September 2018 pukul 13.00). *E-service* diciptakan oleh PT. IPC II dan diterapkan pertama kali di Perusahaan Pusat yaitu di PT. IPC TPK Tanjung Priok, lalu PT. IPC TPK Area Panjang adalah cabang pertama diterapkannya sistem *e-service* ini, sistem ini diciptakan sebagai salah satu langkah untuk mewujudkan visi perusahaan IPC II yaitu “Menjadi Operator Terminal Petikemas Berstandar Internasional yang Unggul dalam Oprasional dan Layanan” pada 2020.

**Gambar 1. Tampilan Website E-service  
PT IPC Terminal Petikemas**



(Sumber: <https://eservice.indonesiaport.co.id/ci/index.php/mainpage> diakses pada 14 Desember 2018).

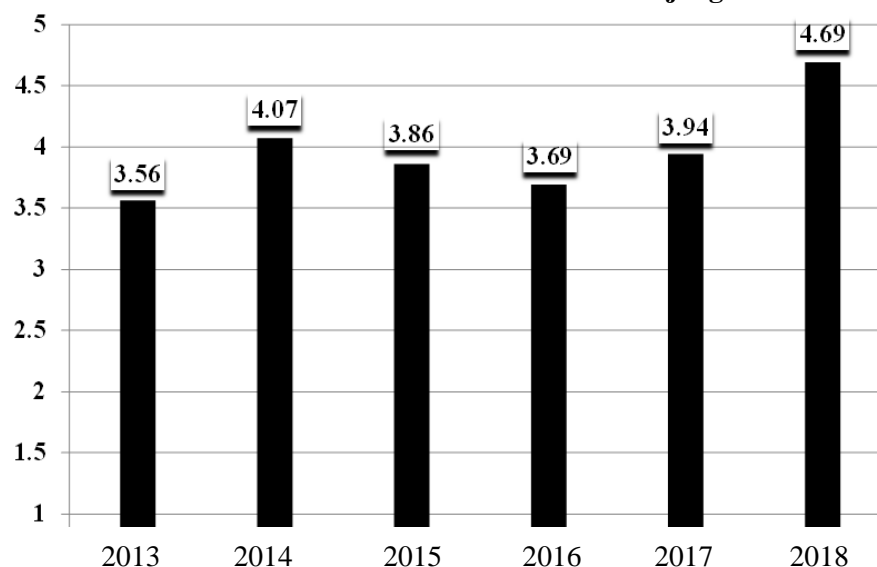
Sistem *e-service* berdomain <https://eservice.indonesiaport.co.id> merupakan salah satu bentuk kontribusi perusahaan BUMN ini ikut aktif dalam membantu pemerintah menyelenggarakan *e-government*. Layanan tersebut merupakan suatu inovasi yang akan langsung dinikmati oleh pengguna jasa kepelabuhanan dan memberikan keuntungan, diantaranya kemudahan dalam melakukan proses pelayanan meliputi permohonan, fungsi penelusuran serta tersedianya fleksibilitas dalam melakukan pembayaran secara *online* dimana saja dan kapan saja. Selain itu informasi yang dihasilkan juga bisa lebih relevan, akurat, tepat waktu, dan lengkap. Sistem *e-service* sendiri, mencakup enam fungsi utama yaitu *e-registration*, *e-booking*, *e-tracking*, *e-payment*, *e-invoice*, dan *e-care* yang tiap fiturnya mempunyai fungsi masing-masing (Hasil Pra-Riset pada 12 September 2018 pukul 13.00).

Menurut informasi dari Bapak Yudi juga selaku staf *Engineer On Site* PT. IPC TPK Area Panjang mengatakan bahwa banyak pelanggan yang memberikan respon positif terhadap diterapkannya sistem ini, kualitas pelayanan menjadi jauh

lebih baik karena sistem ini memberikan banyak kelebihan di tiap fiturnya yang bertujuan untuk memberi kemudahan kepada pelanggan dalam proses pelayanannya. Sistem *e-service* merupakan sistem yang masih dalam pengembangan sehingga terkadang masih mengalami beberapa masalah yaitu: belum seluruhnya pengguna dapat beradaptasi dengan sistem baru ini, jaringan yang tidak selalu mendukung, *bug* perangkat lunak dan lain sebagainya, namun hal ini tidak terlalu dipermasalahkan karena merupakan masalah yang wajar mengingat sistem ini merupakan sistem baru dan masih dalam pengembangan (Hasil Pra-Riset pada 12 September 2018 pukul 14.00 di Kantor PT. IPC TPK Area Panjang).

Respon positif dari pelanggan juga dapat dilihat dari hasil Survey Kepuasan Pelanggan yang meningkat jauh pada tahun 2018 dari tahun sebelumnya, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2. Indeks Kepuasan Pelanggan  
PT IPC Terminal Petikemas Area Panjang**



(Sumber: Dokumen PT IPC PT IPC Terminal Petikemas Area Panjang)

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan adanya kenaikan tingkat kepuasan pelanggan PT. IPC TPK Area Panjang tiap tahunnya dari Tahun 2013 hingga 2018, dan kenaikan melesat jauh pada Tahun 2018, dari 3,94 pada tahun 2017 menjadi 4,69 dari skala 5 pada tahun 2018 yang dapat dikategorikan sangat puas. Pada awal tahun 2018 adalah awal mula diterapkannya sistem *e-service* ini di TPK Panjang, jadi pada tahun sebelum-sebelumnya PT. IPC TPK masih menggunakan sistem pelayanan petikemas yang manual. Hal ini menunjukkan bahwa PT. IPC TPK Area Panjang mendapatkan respon yang sangat baik dari pelanggan PT. IPC TPK karena telah menerapkannya sistem *e-service* ini. Penerapan *e-service* dinilai sebagai suatu kemajuan besar bagi perusahaan karena memberikan banyak manfaat untuk pelanggan IPC TPK yaitu mempercepat dan mempermudah pelanggan untuk melakukan permohonan kegiatan impor dan khususnya kegiatan ekspor yang sangat banyak yang dapat dilihat pada tabel 1.

Berdasarkan empat penelitian terdahulu yaitu; 1) Simon dan Isworo (2014), 2) Bintoro dan Abdurachman (2011), 3) Alandari (2013), serta 4) Yulianti (2014), menyatakan bahwa pemanfaat sistem informasi masih belum maksimal, dikarenakan masih banyak kendala dalam pelaksanaannya yaitu kurang mendukungnya kemampuan dan keterampilan sumber daya manusia sehingga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dan keberhasilan penerapan sistem informasinya.

Berdasarkan hasil pra-riset yang didapatkan peneliti dapat dilihat bahwa penerapan sistem *e-service* telah berjalan sesuai tujuannya yaitu mempermudah pelanggan dalam bertransaksi melalui 6 fitur yang ada, banyaknya kelebihan yang ada membuat pelanggan memberikan respon dalam *survey* kepuasan pelanggan



dengan sangat baik. PT. IPC II juga telah memperoleh 2 penghargaan internasional pada akhir 2018 yaitu: 1) *Global Excellent Award – Best Class* dari *Asia Pacific Quality Organization (APQO)* yang berada di Slandia Baru, 2) *Best Water Publishing & Research* dari Hongkong tentang tata kelola lingkungan karena berkontribusi besar dalam menjaga kelestarian lingkungan (indonesiaport.co.id diakses pada 3 November 2019 pukul 19.00). IPC II Panjang dijadikan sebagai pilot *project* untuk digital industrial *port* oleh Pemerintah Pusat. Bahkan IPC II Panjang adalah satu-satunya pelabuhan yang memiliki Bea dan Cukai *online* selain Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi *e-government* yang dikembangkan telah berhasil, *e-service* dinilai sebagai *best practice* untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang ada dalam PT. IPC TPK Area Panjang selama ini.

Adanya sistem *e-service* membawa perubahan dalam beberapa bagian di perusahaan yaitu dalam; mengelola, menjalankan perusahaan dan melayani pelanggan. Agar suatu sistem dapat berjalan dengan lancar dan optimal diperlukan sistem informasi yang baik. Maka peneliti ingin mengetahui pelaksanaan sistem informasi dalam Sistem *e-service* ini dan apa saja faktor yang melatarbelakangi keberhasilannya. Maka dibuatlah penelitian ini yang berjudul **“Sistem Informasi E-Service Pada PT. Indonesia Port Corporation Terminal Petikemas Area Panjang Kota Bandar Lampung.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan sistem informasi *e-service* pada PT. IPC TPK Area Panjang Kota Bandar Lampung ?
2. Apa saja faktor pendukung keberhasilan sistem informasi *e-service* PT. IPC TPK Area Panjang Bandar Lampung ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka dapat diketahui tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pelaksanaan sistem informasi *e-service* pada PT. IPC TPK Area Panjang Kota Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendukung keberhasilan sistem informasi *e-service* PT. IPC TPK Area Panjang Bandar Lampung.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Akademik

Penelitian ini menambah pengetahuan penyusun dalam permasalahan yang diteliti dalam penulisan karya ilmiah yang terkait dengan masalah tersebut. Selain itu, skripsi ini juga merupakan salah satu syarat bagi penyusun untuk meraih gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Penelitian ini juga sebagai bahan perbandingan dari tambahan informasi bagi para pembaca/peneliti, khususnya yang menyangkut sistem informasi manajemen dan *e-government*.

## 2. Secara Praktis

Penelitian ini berguna sebagai informasi bagi PT. IPC Terminal Petikemas Area Panjang Kota Bandar Lampung.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ada agar peneliti dapat melihat perbedaan antara penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu, juga diharapkan dalam penelitian ini dapat diperhatikan mengenai kekurangan dan kelebihan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan.

Adapun yang menjadi acuan penulis dalam melakukan penulisan skripsi adalah dengan memilih dari penelitian terdahulu, yang pertama yaitu yang pernah diteliti oleh Isworo dan Hutagalung (2014) dengan judul : “Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web Badan Narkotika Nasional Provinsi Lampung”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada artikel tersebut maka dapat diketahui bahwa informasi dalam web BNN Provinsi Lampung sudah cukup *update*, namun masih belum akurat dan lengkap. Selain itu pada sumber daya manusia pengolah informasi juga masih belum baik karena kurang memadai dan minimnya sumber daya manusia yang berkualitas. Kemudian untuk sistem koordinasi penyelenggaraan P4GN berbasis *web* di BNN Provinsi Lampung belum dapat mempercepat pengolahan data P4GN karena lambatnya pengumpulan keseluruhan data-data yang dibutuhkan serta perlunya menjalin hubungan

interaktif agar lembaga Negara dan instansi terkait yang belum terjalin guna menunjang kordinasi yang efektif dan efisien. Struktur pengorganisasian dan manajemen dalam BNN sudah baik, yang dapat dilihat dari pelaksanaan tugas dan fungsi kepada tiap pegawai sudah sesuai dengan bidang dan wewenangnya. Berdasarkan hasil tersebut maka *web* pada BNN Provinsi lampung dapat dikatakan masih belum maksimal dalam pemanfaatannya.

Penelitian kedua dilakukan oleh Bintoro dan Abdurachman (2011) dengan judul : “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan, Dan Kepemimpinan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat di Kota Tangerang.” Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa: pertama, unit layanan publik yang menggunakan SIM yang baik memiliki pengaruh langsung terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat dalam Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP); kedua: terjadinya perubahan kinerja pelayanan unit layanan publik yang semakin baik juga berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan SIUP; ketiga, kepemimpinan terhadap unit pelayanan publik yang semakin baik akan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang semakin baik pula; keempat, responden di dalam penelitian ini tidak terlalu peduli dan memperhatikan faktor kepemimpinan sebagai salah satu variable yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Temuan 4 poin tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variable-variabel penelitian yaitu bahwa sistem informasi manajemen, kinerja pelayanan, kepemimpinan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Beberapa temuan hambatan dalam penyelenggaraan SIUP adalah perlu lebih dikembangkannya kemampuan SDM aparatur secara terus menerus dengan bersentuhan langsung

dengan proses pelayanan agar menguasai makisme kerja hal ini juga dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

Selanjutnya penelitian ketiga dilakukan oleh Alandari (2013) dengan judul: “Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada artikel tersebut maka dapat diketahui peranan sistem informasi manajemen memiliki peranan penting dalam keberhasilan di lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau dalam menyajikan hingga penyaluran informasi. Sistem informasi manajemen mampu menciptakan penghematan dalam kegiatan operasional baik dari segi waktu, biaya dan tenaga para pegawainya serta meningkatkan kinerja pada pegawai. Namun peneliti menemukan beberapa hambatan dalam penerapan SIM ini yaitu masih minimnya kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam mengoperasikan sistem-sistem komputer serta terbatasnya pengetahuan masyarakat dalam memanfaatkan dunia internet dalam proses penyampaian sebuah informasi.

Kemudian penelitian keempat dilakukan oleh Yulianti (2014) dengan judul: “Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan (Studi Kasus di PT. Perkebunan Nusantara VII Lampung)”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada artikel tersebut maka dapat diketahui bahwa salah satu bentuk manajemen stratejik untuk meningkatkan nilai perusahaan adalah dengan mengimplementasikan serangkaian tindakan dengan penggunaan teknologi. Faktor teknologi sangatlah penting karena berpengaruh terhadap internal dan eksternal perusahaan khususnya daya saing perusahaan agar

tidak tertinggal dengan perusahaan lainnya. Beberapa hal yang termasuk dalam faktor teknologi adalah: barang/jasa, proses, produksi, informasi dan komunikasi, transportasi dan distribusi, teknologi informasi, komputerisasi dan yang berkaitan dengan produksi serta bioteknologi dan industri baru. Teknologi informasi di lingkungan eksternal PTPN VII Lampung terbagi menjadi dua yaitu pertama sumber yang terpublikasi yaitu informasi setiap priode, jurnal, laporan, dokumen pemerintah, abstrak, dan lain-lain dan sumber yang tidak dipublikasikan adalah survey kepuasan pelanggan, riset pasar, pemilik modal, program televisi dan lain sebagainya. Informasi yang didapatkan akan diolah terlebih dahulu pengaruhnya terhadap perusahaan karena memiliki peluang dan ancaman. Berdasarkan hasil dapat diketahui bahwa perusahaan belum memiliki respon yang baik terhadap lingkungan eksternal dikarenakan banyaknya total ancaman yaitu belum tersedianya kompetensi dan sumber daya yang dimiliki untuk mengatasi kelemahan yang ada.

Berdasarkan empat penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa perbedaannya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah letak obyek kajiannya. Ketiga penelitian itu mengkaji tentang pelaksanaan dan kendala-kendala dalam sistem informasi suatu sistem adapun penelitian kali ini memfokuskan kepada pelaksanaan dan faktor keberhasilan dalam suatu sistem tersebut. Sedangkan kesamaan dari penelitian yang telah dilakukan oleh ketiga penelitian terdahulu di atas dengan penelitian ini adalah lebih mengacu kepada penelitian lapangan dan orientasi penelitian yang mengarah kepada inovasi teknologi informasi dalam perusahaan BUMN atau instansi pemerintah.

Secara singkat perbedaan di atas dapat dibedakan pada tabel berikut ini :

**Tabel 3. Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul	Objek Material	Objek Formal
1.	Triyadi Isworo dan Simon S. Hutagalung, S.A.N., M.P.A (2014)	Sistem Informasi Manajemen Berbasis <i>Web</i> Badan Narkotika Nasional Provinsi Lampung	<i>Website</i> BNN Provinsi Lampung	Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen
2.	Farid Bintoro dan Edi Abdurachman (2011)	Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan, dan Kepemimpinan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat di Kota Tangerang.	Unit layanan publik di Kota Tangerang yang menggunakan SIM.	Hubungan antara variable-variabel sistem informasi manajemen, kinerja pelayanan, dan kepemimpinan terhadap kepuasan masyarakat.
3.	Firman Alandari (2013)	Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau.	Sistem Informasi Manajemen di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau.	Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan sistem informasi manajemen di lingkungan Kantor Kabupaten Berau.
4.	Devi Yulianti (2014)	Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan (Studi Kasus di PT. Perkebunan Nusantara VII Lampung)	Penyebaran informasi di lingkungan PTPN VII Lampung.	Faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi pencapaian tujuan perusahaan.

(Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2019)



## **B. Tinjauan Tentang *New Public Management***

Pada tahun 1990-an ilmu administrasi publik memasuki paradigma baru yang disebut *new public management* (NPM), yaitu bagaimana menggunakan mekanisme pasar di sektor publik. Bahwa dalam melakukan hubungan antara instansi-instansi pemerintah dengan pelanggannya (*customer*) dipahami sama dengan pemerintah dengan proses hubungan transaksi yang dilakukan oleh mereka dunia pasar (*market place*), dengan mentransformasikan kinerja pasar seperti ini maka dengan kata lain akan mengganti atau mereformasi kebiasaan kinerja sektor publik dari tradisi berdasarkan aturan (*rule based*) dan proses yang menggantungkan pada otoritas pejabat (*authority driven processes*) menjadi orientasi pasar (*market based*) dan dipacu untuk berkompetisi sehat (*competition driven tactics*) (Duadji, 2015:45).

Denhardt (dalam Winengan, 2018:2) juga mengartikan bahwa paradigma *new public management* merupakan sistem tata kelola relasi antara satuan atau unit kelembagaan pemerintah dengan para pengguna jasanya (*costumer*) dianggap sama seperti proses relasi transaksi yang ‘dimainkan’ di dunia bisnis. Konsep ini mengupayakan dan mendorong pimpinan manajer untuk menemukan cara-cara baru dan inovatif untuk memperoleh hasil yang maksimal dan melakukan privatisasi terhadap fungsi-fungsi pemerintahan. Kunci dari *new public management* adalah sangat menitikberatkan pada mekanisme pasar dalam mengarahkan program-program publik. *New public management* menawarkan gagasan untuk meningkatkan kinerja sektor publik dengan transformasi spirit kinerja sektor swasta yang mengutamakan nilai efektivitas dan efisiensi.

Pengaturan seperti ini termasuk upaya melakukan kompetisi di dalam instansi pemerintahan dan unit-unit lintas batas bagi sektor yang berorientasi profit maupun non profit. Tawaran transformasi kinerja sektor swasta ke sektor publik ini diproyeksikan akan mengganti atau mereformasi budaya atau kinerja sektor publik yang selama ini berlandaskan aturan dan proses yang menggantungkan pada otoritas pejabat atau atasan menuju orientasi kepuasan pelanggan, dan dipacu untuk berkompetisi secara sehat (Winengan, 2018:3).

Konsep *new publik management* agar lebih diwujudkan dalam birokrasi publik, maka diupayakan agar para pemimpin birokrasi meningkatkan produktifitas dan menemukan alternatif cara-cara pelayanan publik, berdasarkan prespektif ekonomi. Mereka didorong untuk memperbaiki dan mewujudkan akuntabilitas publik kepada pelanggan, meningkatkan kerja, restrukturisasi lembaga birokrasi publik, merumuskan kembali misi organisasi, melakukan *streamlining* proses dan prosedur birokrasi dan melakukan desentralisasi proses pengambilan kebijakan. *New public management* merupakan bentuk konsep baru dari Ilmu Administrasi Negara.

## **C. Tinjauan Tentang *E-Government***

### **1. Definisi *E-Government***

*E-government* atau *electronic government* memiliki banyak definisi. Definisi mengenai *e-government* tersebut dikemukakan oleh para ahli ataupun suatu institusi. Beberapa definisi mengenai *e-government* adalah sebagai berikut.

*World Bank* (dalam Wibawa, 2010:13) memberikan definisi terhadap *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide Area Networks* (WAN) internet, *mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Kemudian menurut Depkominfo (dalam Wibawa, 2009:22), mendefinisikan *e-government* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id).

*E-government* (dalam Holle, 2011:17), merupakan sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yang diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi perizinan, memantau proses penyelesaian, dan pelayanan publik lainnya. Semua dapat dilakukan dengan bantuan teknologi internet yang dapat dilakukan dari mana dan kapan saja.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat ditarik kesimpulan yaitu bahwa *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi untuk menunjang tugas-tugas pemerintahan guna meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien dengan pemanfaatan Teknologi Informasi Komputer (TIK) mencakup penggunaan perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan jaringan komputer untuk memfasilitasi komunikasi dan proses bisnis organisasi.

## 2. Konsep *E-Government*

Konsep *e-government* memungkinkan terbentuknya hubungan (relasi) antar entitas yang terlibat, dijelaskan dalam Damanik dan Purwaningsih (2017:154) dikenal terbagi dalam empat jenis klasifikasi, yaitu:

### a) *Government to Citizens (G2C)*

Relasi ini merupakan aplikasi *e-government* yang dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-government* G2C ini adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

### b) *Government to Business (G2B)*

Relasi ini mengacu pada penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis. Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah Negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Aktivitas sehari-hari yang dilakukan entitas bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Sektor ini fokus pada transaksi antara pemerintah dan pebisnis dengan tujuan untuk mengurangi biaya dan mengumpulkan informasi yang lebih akurat.

c) *Government to Governments (G2G)*

Era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari kehari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintahan dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar Negara dan kerjasama entitas Negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

d) *Government to Employee (G2E)*

Hubungan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai pemerintah yang bekerja di berbagai institusi. Bentuk dari hubungan G2E dapat berupa aplikasi kepegawaian, sistem pengelolaan gaji, dan lain sebagainya.

Berdasarkan empat konsep diatas maka dapat dilihat bahwa konsep dari *e-government* mampu menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara pemerintah dan masyarakat (G2C), pemerintah dan perusahaan bisnis (G2B), pemerintah dengan pemerintah (G2G) dan pemerintah dengan pegawai (G2E).

## **D. Tinjauan Tentang Sistem Informasi Manajemen**

### **1. Definisi Sistem Informasi Manajemen**

Istilah sistem informasi manajemen atau SIM sebenarnya terdiri atas tiga kata kunci, yaitu : sistem, informasi, dan manajemen. Beberapa definisi ahli dalam Taufiq (2013:57-58) telah mendefinisikan pengertian sistem informasi manajemen yang dikemukakan oleh beberapa pakar di bawah ini.

Susanto (2007), Sistem Informasi Manajemen adalah kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang diperlukan oleh manajemen dalam proses pengambilan keputusan saat melaksanakan fungsinya.

Mc Lead, Jr (2007), sistem informasi manajemen yaitu sebuah sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi kebutuhan bagi pemakainya.

Beberapa definisi dari para ahli juga dikemukakan dalam Rochaety (2013:9-10), yaitu.

Davis (1995), mendefinisikan bahwa sistem informasi manajemen merupakan sebuah sistem manusia dan mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dalam proses pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Kemudian menurut Komarudin (1997), sistem informasi manajemen adalah suatu sistem informasi yang memungkinkan pimpinan organisasi mendapatkan informasi dengan kuantitas dan kualitas yang tepat untuk dipergunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Murdic (1995), SIM adalah proses komunikasi dimana input direkam, disimpan, dan diambil kembali untuk menyajikan keputusan mengenai output mengenai perencanaan, pengoprasian dan pengendalian.

Stoner (1997), Sitem informasi manajemen yaitu metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi yang tepat, dapat dipercaya, untuk mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan, pengawasan dan fungsi operasi sebuah organisasi yang lebih efektif.

Berdasarkan definisi-definisi di atas penulis membuat batasan mengenai sistem informasi manajemen yaitu, sistem informasi manajemen dapat didefinisikan sebagai sekumpulan subsistem yang saling berhubungan membentuk satu kesatuan dan bekerjasama antar bagian satu dengan yang lainnya dengan cara-cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan (*input*) berupa data-data, kemudian mengolahnya (*processing*), dan menghasilkan keluaran (*output*) berupa informasi sebagai dasar bagi pengambilan keputusan dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan tersedia bagi fungsi tersebut guna mencapai tujuan.

Sistem informasi manajemen juga dapat dijelaskan dengan cara lain seperti yang ada di dalam Sutanta (2003:20-22), yaitu memberikan penjelasan yang didasarkan pada tiga macam tinjauan, yaitu berdasarkan komponen fisik, berdasarkan fungsi pengolahan, dan berdasarkan fungsi keluaran.

## 2. Sistem Informasi Manajemen Berdasarkan Komponen Fisik

Berdasarkan komponen fisik penyusunnya, sistem informasi manajemen dapat terdiri atas komponen berikut:

a) Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras dalam sistem informasi manajemen meliputi piranti-piranti yang digunakan oleh sistem komputer untuk masukan dan keluaran (*input / output device*), *memory*, modem, pengolah (*processor*), dan lain sebagainya.

b) Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak dalam sistem informasi manajemen adalah berupa program-program komputer yang meliputi sistem operasi (*operating sistem/OS*) dan bahasa pemrograman (*application*).

c) Berkas (*File*)

Berkas merupakan sekumpulan data yang disimpan dengan cara-cara tertentu sehingga dapat digunakan kembali dengan mudah dan cepat membentuk suatu berkas.

d) Prosedur (*Prosedure*)

Prosedur meliputi prosedur pengoperasian untuk sistem informasi manajemen, manual, dan dokumen-dokumen yang memuat aturan-aturan yang berhubungan dengan sistem informasi dan lainnya.



e) Manusia (*Brainware*)

Manusia yang terlibat dalam suatu sistem informasi manajemen meliputi *operator, programmer*, sistem analis, manajer sistem informasi, manajer pada tingkat operasional, manajer pada tingkat manajerial, manajer pada tingkat strategis, teknis, secara individu lain yang terlibat didalamnya.

### 3. Sistem Informasi Manajemen Berdasarkan Fungsi Pengolahan

Sistem informasi manajemen mempunyai tugas utama melakukan transformasi data menjadi informasi. Hal ini berarti sistem informasi manajemen bertugas menerima data masukan, mengolah data masukan, dan menghasilkan keluaran berupa informasi. Berdasarkan fungsi pengolahan, sistem informasi manajemen dapat terdiri atas fungsi berikut:

a) Mengolah Transaksi

Salah satu fungsi sistem informasi manajemen adalah mengolah data yang diperoleh dari catatan-catatan proses transaksi.

b) Memelihara File *History*

File *history* memuat data transaksi yang telah terjadi dalam jangka waktu tertentu pada masa lampau.

c) Menghasilkan Keluaran

Unit pengolah dalam sistem informasi manajemen akan menghasilkan informasi-informasi penting yang dibutuhkan para pengguna.

d) Interaksi *User* – Pengolah

Interaksi *user*-pengolah merupakan salah satu fungsi pengolahan dalam sistem informasi manajemen yang berupa media yang memungkinkan *user* untuk berinteraksi dengan program aplikasi pengolahan data.

#### **4. Sistem Informasi Manajemen Berdasarkan Fungsi Keluaran**

Berdasarkan fungsi keluaran, sistem informasi manajemen dapat menghasilkan keluaran sebagai berikut:

a) Dokumen Transaksi

Dokumen Transaksi merupakan keluaran yang dihasilkan sebagai bukti proses transaksi.

b) Laporan Terjadwal/Rutin

Sistem informasi manajemen harus mampu menghasilkan berbagai laporan terjadwal/rutin. Laporan terjadwal/rutin dapat dicetak secara periodik pada setiap akhir hari, minggu, bulan, tahun atau lainnya. Laporan rutin dapat berupa daftar rincian transaksi atau rekapitulasi transaksi yang telah terjadi.

c) Dialog *User*-Mesin

Dialog *user*-mesin merupakan media yang memungkinkan *user* untuk berinteraksi dengan peralatan yang digunakan dalam sistem. Interaksi *user*-pengolah umumnya berupa tampilan pesan dimonitor komputer yang menunjukkan pesan peringatan atau progress yang sedang dilaksanakan oleh program aplikasi komputer. Contohnya adalah berupa pesan bahwa printer

belum siap digunakan untuk mencetak, kehabisan kertas, kehabisan tinta, dan pesan peringatan lainnya.

## **5. Unsur Penting Agar Sistem Informasi Manajemen Efektif**

Agar sistem informasi manajemen dalam suatu organisasi dapat beroperasi secara efektif, maka dijelaskan dalam Sutanta (2003:33) perlu diperhatikan tentang beberapa unsur penting berikut:

- a) Data yang dibutuhkan
- b) Kapan data dibutuhkan
- c) Siapa yang membutuhkan
- d) Dimana data dibutuhkan
- e) Dalam bentuk apa data dibutuhkan
- f) Prioritas yang diberikan dari berbagai macam data
- g) Prosedur/mekanisme yang digunakan untuk proses data
- h) Bagaimana pengaturan umpan balik
- i) Mekanisme evaluasi yang digunakan

Sistem informasi manajemen yang efektif menurut Colemad (dalam Taufiq, 2013:40) adalah bahwa sistem tersebut dapat memberikan data yang cermat, tepat waktu, dan yang penting artinya bagi perencanaan, analisis dan pengendalian manajemen untuk mengoptimalkan pertumbuhan organisasi. Unsur-unsur tersebut harus diperhatikan sebagai bagian penting pada saat pengembangan sistem informasi manajemen untuk organisasi.

Sistem informasi manajemen dalam sebuah perusahaan saat ini diharapkan mengarah ke aplikasi yang betul-betul menunjang kegiatan perusahaan pada umumnya. Untuk menerapkan SIM yang terpadu dan memiliki kapabilitas dalam mendukung keberhasilan dunia bisnis yang signifikan diperlukan keseimbangan sumber daya yang tersedia antara ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dalam mengoperasikan teknologi informasi, seperti komputer dan ketersediaan dana untuk pengadaan perangkat komputer yang semakin canggih.

## **6. Indikator Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen**

Pada dasarnya sebuah sistem informasi manajemen menerima dan memproses data untuk kemudian mengubahnya menjadi informasi yang berguna bagi para pengguna informasi dalam tingkatan manajemen. Untuk memperjelas pelaksanaan dari sistem informasi manajemen diperlukan beberapa indikator dari sistem informasi manajemen. Adapun indikator dari pelaksanaan sistem informasi manajemen *e-government* dikemukakan oleh tiga tokoh yaitu Davis, Leavitt, serta Howard dan Lau, lebih lengkapnya dijelaskan sebagai berikut:

❖ Pelaksanaan sistem informasi manajemen yang pertama adalah dikemukakan oleh Davis (1999:15), yaitu:

### **1) Informasi**

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan

informasi bagi orang tersebut (Taufiq, 2013:14). Informasi merupakan segala yang sangat umum dan kita juga sering mendengar yang dikatakan banyak orang seperti: informasinya kurang lengkap, tidak ada informasi, informasi cukup akurat dan lain-lain. Walaupun kata informasi begitu *familiar* di telinga kita tapi mungkin diantara kita masih ada yang belum paham apa pengertian informasi.

Davis dan Olson (dalam Taufiq, 2013:15) menjelaskan bahwa informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang. Contoh informasi adalah daftar pegawai berdasarkan departemen, daftar pegawai berdasarkan golongan, rekapitulasi transaksi pembelian pada akhir bulan, rekapitulasi transaksi penjualan pada akhir bulan, dan lain-lain.

Informasi merupakan sebuah komponen yang pokok dan sangat penting di dalam sebuah organisasi/instansi karena sebuah organisasi bisa menjadi maju jika mendapatkan informasi yang akurat bahkan sebaliknya organisasi bisa berantakan jika mendapat informasi yang kurang berkualitas, maka dari itu perlu dikelola dengan benar sebuah informasi untuk kemajuan organisasi (Taufiq, 2013:15).

Ciri-Ciri informasi yang berkualitas menurut Mc Load (dalam Taufiq, 2013:15-16), adalah :

a. Akurasi

Data yang dimasukan dan diproses yang digunakan dalam sistem harus sesuai dengan prosedurnya sehingga informasi yang dihasilkan bisa benar-benar dan akurat. Akurasi adalah tingkat keakuratan sebuah informasi.

Informasi mempunyai nilai yang lebih sempurna apabila mempunyai ketelitian yang tinggi/akurat. Informasi menjadi tidak bernilai jika tidak akurat, karena akan mengakibatkan kesalahan pengambilan keputusan. Informasi yang akurat dapat diperoleh jika basis data yang tersedia sebagai sumber informasi memuat data yang valid, baik tipe, bentuk, maupun format datanya. Hal ini memerlukan adanya proses validasi setiap data yang diinputkan ke dalam basis data., proses validasi perlu dilakukan sejak pertama kali data diinputkan, sehingga basis data terhindar dari data yang tidak benar. Data yang salah akan menghasilkan informasi hasil olahan yang salah pula (dalam Sutanta:2003:14).

b. Relevansi

Informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi, data yang digunakan untuk diproses seharusnya ada hubungannya dengan masalah sehingga informasi yang diberikan bisa sesuai dengan masalah yang dihadapi.

c. Ketepatan Waktu

Kalau saat ini kita membutuhkan sebuah informasi maka informasi yang kita butuhkan itu bisa kita dapatkan saat ini juga karena informasi yang kita butuhkan saat ini bisa jadi sudah tidak kita butuhkan 1 menit yang akan datang. Karena pentingnya sebuah informasi hampir semua pengguna membutuhkan informasi yang *up to date* (terkini) maka dari itu informasi yang dihasilkan dari sistem tersebut benar-benar dibutuhkan oleh pengguna.

Informasi dijelaskan dalam Sutanta (2003:15), mempunyai nilai yang lebih sempurna apabila dapat diterima oleh pengguna pada saat yang tepat. Informasi berharga dan penting menjadi tidak bernilai jika terlambat diterima/usang, karena tidak dapat dimanfaatkan pada saat pengambilan keputusan. Informasi tepat waktu dapat diperoleh jika ada dukungan sistem informasi yang mampu mengolah data secara cepat. Penggunaan sistem komputer dalam sistem informasi akan memberikan dukungan yang sangat berarti untuk memperoleh data tepat waktu, karena computer mampu mengolah data dengan kecepatan sangat tinggi.

## **2) Manusia sebagai Pengolah Informasi**

Dunia masa depan adalah dunia informasi, maju tidaknya suatu negara ditentukan oleh penguasaan bangsa atau negara atas informasi yang kian kompleks dan canggih. Peranan manusia di sini sangat besar yaitu untuk menciptakan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, dan lengkap. Baik buruknya informasi yang dihasilkan tergantung dari profesionalitas dari manusia itu sendiri. Kemampuan manusia sebagai pengolah informasi menentukan keterbatasan dalam sistem informasi dan mengesankan dasar-dasar rancangan mereka (Holle, 2011:17).

Berdasarkan teori dalam Sutabri (2005:49) pengolahan sistem informasi melalui beberapa kegiatan yang meliputi:

a. Pelatihan

Pelatihan bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam sistem informasi. Penyelenggaraan pelatihan sesuai dengan jenis dan kategori pelatihan yang memiliki tujuan sendiri.

b. Pengkajian

Kegiatan ini dilaksanakan dalam rangka mengkaji masalah-masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan sistem informasi misalnya melalui diskusi dan lain sebagainya.

c. Kerjasama

Kerjasama dilaksanakan dalam berbagai kegiatan dalam pelaksanaan sistem informasi, baik di dalam lingkungan organisasi maupun dengan pihak luar organisasi dalam rangka pelaksanaan mekanisme pengolahan sistem informasi.

### **3) Konsep Sistem**

Sistem adalah suatu bentuk kerjasama yang harmonis antara bagian/komponen/sub sistem yang saling berhubungan satu dengan bagian/komponen/sub sistem lainnya untuk mencapai tujuan (Nurkholis, 2015:11). Selain itu sistem tidaklah berdiri sendiri tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan baik itu lingkungan intern maupun lingkungan ekstern. O'Brien (dalam Nurkholis, 2015:11) mendefinisikan bahwa sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama



dengan menerima *input* serta menghasilkan *output* dalam proses transformasi yang teratur.

Berdasarkan teori dalam Sutabri (2005:108), sistem informasi manajemen (SIM) adalah sistem manusia mesin. Maka perancangan SIM cenderung menfikat erat pengambilan keputusan pada sistem pengolah data dan fungsi kerja administrasi dilaksanakan secara tertentu berdasarkan persyaratan komputer.

Jika dilihat dari bentuknya sistem bisa dibagi menjadi dua yaitu sistem abstrak dan sistem fisik (Sutanta, 2013:8). Sistem abstrak merupakan suatu sistem yang tidak bisa dipegang atau dilihat secara kasat mata atau lebih sering disebut sebagai prosedur, contoh dari sistem abstrak adalah prosedur pembayaran keuangan mahasiswa, prosedur belajar mengajar, sistem akademik, sistem di perusahaan. Sedangkan sistem fisik merupakan sistem yang bisa dilihat dan dipegang oleh panca indera. Contoh dari sistem fisik adalah sistem komputer, sistem transformasi, sistem mesin pada sepeda motor, sistem mesin mobil, sistem mesin-mesin perusahaan.

Berdasarkan fungsinya baik sistem abstrak maupun sistem fisik memiliki fungsi yang sama pentingnya. Sistem abstrak berperan penting untuk mengatur proses-proses atau prosedur yang nantinya berguna bagi sistem lain agar bisa berjalan secara optimal, sedangkan sistem fisik berperan untuk mengatur proses dari benda-benda atau alat-alat yang bisa digunakan untuk mendukung proses yang ada di dalam organisasi. Untuk menghasilkan sebuah sistem informasi yang berkualitas maka perlu kiranya memperhatikan sistem dengan baik, pemrosesan dengan optimal dan efisiensi sehingga mampu memberikan *output* dengan tepat

atau dengan kata lain dengan inputan data yang baik dilakukan dengan proses yang sesuai maka hasilnya berupa informasi yang sesuai dengan pengguna.

#### **4) Konsep Organisasi dan Manajemen**

Menurut Davis (1999:101), struktur keorganisasian adalah susunan sub-subsistem dengan hubungan kewenangan dan tanggungjawabnya. Teori organisasi dan teori manajemen dijelaskan dalam Sutabri (2005:67) sebenarnya saling berhubungan, dimana teori organisasi yang hanya terbatas pada struktur hubungan antarperorangan dan menganggap organisasi itu sebagai suatu mekanisme untuk mendorong adanya kerjasama antarmanusia maka manajemen memandang organisasi itu umumnya sebagai suatu sarana untuk memperoleh *output* (keluaran) atau untuk mencapai suatu tujuan dengan cara bekerjasama tersebut. Pengertian manajemen sendiri dapat diartikan sebagai proses memanfaatkan berbagai sumber daya yang tersedia untuk mencapai suatu tujuan. Lie (dalam Taufiq, 2013:36), menjelaskan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan sumber-sumber manusia dan alam, terutama sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengertian organisasi dan manajemen di atas jika dihubungkan mengartikan bahwa organisasi tidak bisa lepas dari kegiatan manajemen dan begitu pula sebaliknya karena keduanya mempunyai hubungan yang begitu erat dan kuat.

#### **5) Konsep Pengambilan Keputusan**

Sistem Informasi Manajemen merupakan sebuah alat yang salah satu fungsinya digunakan untuk mengambil sebuah keputusan dalam organisasi.

Pengambilan keputusan (*decision making*) memiliki peranan yang cukup penting karena keputusan yang diambil oleh pengambil kebijakan merupakan hasil pemikiran akhir yang harus dilaksanakan oleh seluruh bagian di dalam organisasi. Pengambilan keputusan adalah suatu proses pemikiran dalam pemecahan masalah untuk memperoleh hasil yang akan dilaksanakan (Taufiq, 2013:62).

Model yang bermanfaat dan terkenal yang diajukan oleh Herbert A. Simon sebagai dasar pengambilan keputusan (Taufiq, 2013:62). Model ini terdiri dari tiga tahap pokok :

- a. Penyelidikan : Mempelajari atas kondisi yang memerlukan keputusan. Data mentah diperoleh, diolah, dan diuji untuk dijadikan petunjuk yang dapat mengidentifikasi persoalan.
- b. Perancangan : Mendaftarkan, mengembangkan, dan menganalisis arah tindakan yang mungkin. Hal ini meliputi proses-proses untuk memahami persoalan, menghasilkan pemecahan, dan menguji kelayakan pemecahan tersebut.
- c. Pemilihan : Memilih arah tindakan tertentu dari semua yang ada. Pilihan ditentukan dan dilaksanakan.

Kekuatan yang menggerakkan proses pengambilan keputusan dapat berupa ketidakpuasan atas keadaan saat ini atau imbalan yang diharapkan dari keadaan baru. Dalam kasus ketidakpuasan, kekuatan penggerak adalah penemuan sebuah persoalan. Dalam hal imbalan yang diharapkan, adalah hasil pencarian peluang.

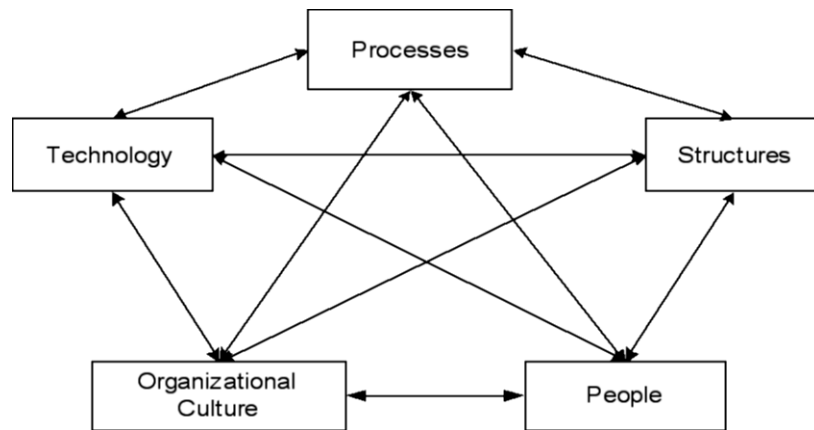
## 6) Nilai Informasi

Informasi Mengubah keputusan. Perubahan dalam nilai hasil akan menentukan nilai informasi, nilai suatu informasi (dalam Sutanta, 2003:13) dapat diukur dengan mengetahui:

- 1) Kemudahan dalam Memperoleh
- 2) Sifat Luas dan Kelengkapannya
- 3) Ketelitian (*Accuracy*)
- 4) Kecocokan dengan Pengguna (*Relevance*)
- 5) Ketepatan Waktu
- 6) Kejelasan (*Clarity*)
- 7) Fleksibilitas / Keluwesannya
- 8) Dapat dibuktikan
- 9) Tidak ada Prasangka
- 10) Dapat diukur

❖ Lalu teori kedua adalah tentang strategi perubahan manajemen dalam penerapan sistem informasi *e-government* yang terintegrasi adalah dikemukakan oleh Leavitt (dalam Nogrased, 2011:16) mengemukakan bahwa setiap sistem organisasi terdiri dari empat komponen utama yaitu manusia, tugas, susunan dan teknologi. Ini adalah interaksi antar empat komponen yang menentukan nasib organisasi yang dapat dilihat pada gambar 2.

**Gambar 2. Model Perubahan Manajemen dalam *E-Government***



(Sumber: Nograsedk, 2011:16)

Leavitt menyatakan bahwa diamond harus disesuaikan dan diseimbangkan pada tiap variabelnya yaitu mulai dari teknologi, proses, budaya organisasi dan manusia, jika ada perubahan pada salah satu dari empat variable maka kebutuhan tiga lainnya harus disesuaikan. Misalnya, proses perubahan teknologi yaitu dengan penerapan *e-government* pada lembaga pemerintah ataupun BUMN, maka manusia (staf dan pengguna) harus orang yang terlatih, strategi teknologi informatika (TI) baru dan insfrastuktur serta fasilitas harus diperbaharui atau ditingkatkan, dan mungkin, suatu bentuk organisasi baru perlu diperkenalkan.

Oleh karena itu empat elemen *diamond* yang dikemukakan Leavitt merupakan kerangka konseptual yang penting untuk menyeimbangkan pengembangan proses bisnis perusahaan. Sebaga sesuatu di sebuah organisasi perusahaan terhubung, dan mengubah salah satu bagiannya dapat berdampak lain mengapa semua perubahan ini hanya mungkin berhasil jika semua potongan-potongan tersebut saling berhubungan, empat komponen tersebut lebih lengkapnya sebagai berikut:

### **1) Manusia**

Manusia adalah semua pegawai perusahaan yang mana bukan hanya berfokus kepada bidang dan wewenangnya namun juga profesionalitas dalam berkerja, maka dari itu bagaimana hal tersebut perlu dirubah bersama dengan komponen lainnya yaitu: 1) Perubahan Tugas; 2) Perubahan Struktur; 3) Perubahan Teknologi.

### **2) Proses**

Komponen ini melihat pada dua hal yaitu bagaimana hal-hal yang sedang dilakukan dan apa yang sedang dicapai yaitu meliputi perubahan pada sumber daya manusia dan pembaruan teknologi.

### **3) Struktur**

Berhubungan dengan perubahan hubungan, pola komunikasi dan koordinasi antara tingkat manajemen yang berbeda, departemen dan pegawai. Hal ini juga mencakup bagaimana wewenang dan tanggung jawab perusahaan yaitu perubahan sumber daya manusia, memberdayakan manusia yang ada melalui pelatihan serta perubahan teknologi karena komputerisasi sering membutuhkan pembenahan untuk mendapatkan keuntungan.

### **4) Teknologi**

Teknologi adalah komponen yang membantu atau memfasilitasi manusia untuk melakukan tugasnya akan perlu perubahan yaitu perubahan orang, perubahan tugas, perubahan struktur dan mengecilkan struktur organisasi. Perubahannya yaitu dalam informasi infrastruktur nasional, infrastruktur jaringan dan basis data jaringan, data standar yang cocok, model keamanan, pelaksanaan

dukungan diskusi, multimedia, komputerisasi, pelacakan dan teknologi pengenalan pribadi.

❖ Kemudian teori betiga yaitu menurut Howard dan Lau (dalam Huang dan Bowma, 2003:166) mengemukakan bahwa dalam penerapan dan pengembangan *e-government*, pemerintah harus menjalani berbagai tahapan yaitu kecanggihan dan teknologi, lebih lengkapnya sebagai berikut:

### **1) Penyediaan Informasi**

Bentuk dasar dari *e-government* adalah penyediaan informasi. Pemerintah hanya mem-*posting* informasi di situs *web* untuk dibaca pemilih. Itu tantangan bagi pemerintah dalam hal ini adalah untuk terus memperbarui basis data dan memastikan data yang diposting bersih. Halaman *web* pemerintah mungkin memiliki informasi tentang komunitas, acara, peluang kerja, perpajakan lokal, layanan publik tersedia, pengusaha besar, lokasi wisata yang menarik, acara budaya, dan sejarah kota.

### **2) Komunikasi Dua Arah**

Ini adalah tahap kedua kecanggihan *e-government* di mana warga berkomunikasi dengan pemerintah, membuat permintaan serta perubahan sederhana sebagian besar dengan menggunakan dari *email*. Kebanyakan kasus, informasi yang diminta tidak langsung dikembalikan secara *online* tetapi dikirim oleh surat biasa atau dikembalikan melalui *email*.

### **3) Transaksi**

Pada tingkat kecanggihan ini, situs *web* telah dikembangkan untuk mengakomodasi pemrosesan transaksi. Individu berinteraksi dengan pemerintah

dan melakukan semua transaksi *online*. Saat ini, sebagian besar situs *web* pemerintah berada pada tahap ini. Contoh transaksi ini termasuk memperbarui SIM, membayar denda, dan mengajukan permohonan bantuan keuangan.

#### **4) Integrasi**

Ini adalah tingkat *e-government* paling canggih di mana pemerintah menciptakan layanan yang terintegrasi bersama. Pengguna dapat mengakses layanan yang mereka butuhkan terlepas dari agen atau departemen yang menawarkannya. Integrasi dapat dicapai melalui pembentukan sebuah layanan portal tunggal.

### **E. Tinjauan Tentang Sistem *E-service* Pada PT. IPC TPK (Persero)**

PT. Pelindo II (Persero) atau sekarang disebut sebagai PT. IPC II dalam surat edaran tentang pelaksanaan sistem pembayaran tarif jasa kepelabuhan berbasis elektronik (*Single Billing*) merupakan program Kementerian BUMN untuk mengintegrasikan sistem pelayanan jasa kepelabuhan di seluruh Pelabuhan Indonesia untuk pengguna jasa secara *online* sehingga didapatkan sistem pelayanan yang terpadu dan efisien guna mengoptimalkan biaya operasional. Pelaksanaan *Single Billing* yang dimaksud adalah dengan sistem *E-Service* yang merupakan sebuah *website* yang memudahkan kegiatan dalam semua jasa kepelabuhan secara terpusat dan terpadu melalui satu pintu.

Pelaksanaan *Single Billing* dengan *E-Service* merupakan salah satu rangka untuk menindaklanjuti Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2015 tentang Peningkatan Daya Saing Industri, Kemandirian Industri, dan Kepastian Usaha dan



memperhatikan surat Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Nomor S-28/M.EKON/02/2016 tanggal 3 Februari 2016 perihal Penyelesaian Paket Kebijakan Ekonomi VIII dan IX bahwa Menteri BUMN melalui Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-02/MBU/2013 tentang Panduan Penyusunan Pengelolaan Teknologi BUMN dalam surat edaran dari Menteri Badan Usaha Milik Negara RI pada 1 Maret 2016, telah meminta BUMN melakukan pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi bertujuan untuk meningkatkan kapabilitas perusahaan dalam rangka penciptaan nilai tambah, *service excellent*, serta pelaksanaan operasional perusahaan yang efisien, efektif, dan optimal maka diarahkan untuk menerapkan sistem pembayaran tarif jasa kepelabuhan berbasis elektronik (*single billing*) dalam bentuk *e-service* untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa dan Pelanggan dalam melakukan transaksi atas pelayanan jasa kepelabuhan di pelabuhan-pelabuhan di lingkungan PT. IPC II. *Single Billing* didefinisikan sebagai sebuah sistem pembayaran elektronik yang terintegrasi untuk semua jenis layanan, semua lokasi, dan semua pelanggan.

Sistem *e-service* adalah sebuah *service online* tersentralisasi yang disediakan untuk pelanggan di lingkungan pelabuhan. *E-service* merupakan sistem layanan dokumen dan *billing* untuk penerimaan dan pengeluaran petikemas berbasis elektronik pada fasilitas terminal yang diciptakan oleh PT. IPC II dan dikembangkan oleh PT. IPC TPK yang merupakan anak perusahaan dari PT. IPC II. *E-service* pertama kali diterapkan di terminal petikemas yang dikelola perseroan di Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta dan yang kedua diterapkan di pelabuhan Cabang Panjang Bandarlampung. Pelaksanaan *e-service* juga bertujuan untuk mendukung program digitalisasi layanan kepelabuhan di wilayah

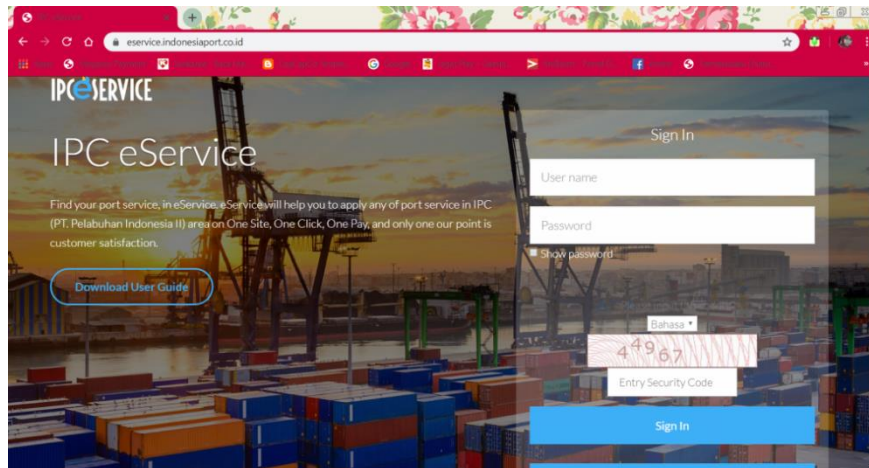
operasional IPC sesuai dengan visi perusahaan IPC yaitu “Menjadi Operator Terminal Petikemas Berstandar Internasional yang Unggul dalam Operasional dan Layanan” pada 2020.

Berbagai usaha pengembangan dilakukan dari yang sebelumnya manual menuju digital. Digital bukan hanya dalam konteks pelayanan di terminal tapi melingkupi seluruh kegiatan pelabuhan baik dari sisi laut maupun darat. Pada sisi darat IPC II telah memiliki banyak sistem digital salah satunya *e-service* yang membawa perusahaan meraih predikat sebagai Pelabuhan Internasional pada bulan Oktober 2018 yaitu diperolehnya 2 penghargaan internasional: 1) *Global Excellent Award – Best Class* dari *Asia Pacific Quality Organization (APQO)* yang berada di Slandia Baru, 2) *Best Water Publishing & Research* dari Hongkong tentang tata kelola lingkungan karena berkontribusi besar dalam menjaga kelestarian lingkungan (indonesiaport.co.id diakses pada 3 November 2019 pukul 19.00). IPC II Panjang dijadikan sebagai pilot *project* untuk digital *industrial port* oleh Pemerintah Pusat. Bahkan IPC II Panjang adalah satu-satunya pelabuhan yang memiliki Bea dan Cukai *online* selain Jakarta.

### **Menu dan Fitur Sistem *E-Service***

Pengguna jasa dapat melakukan akses pada sistem *e-service* melalui media internet dengan url <https://www.eservice.indonesiaport.co.id> yang dapat diakses melalui windows maupun android.

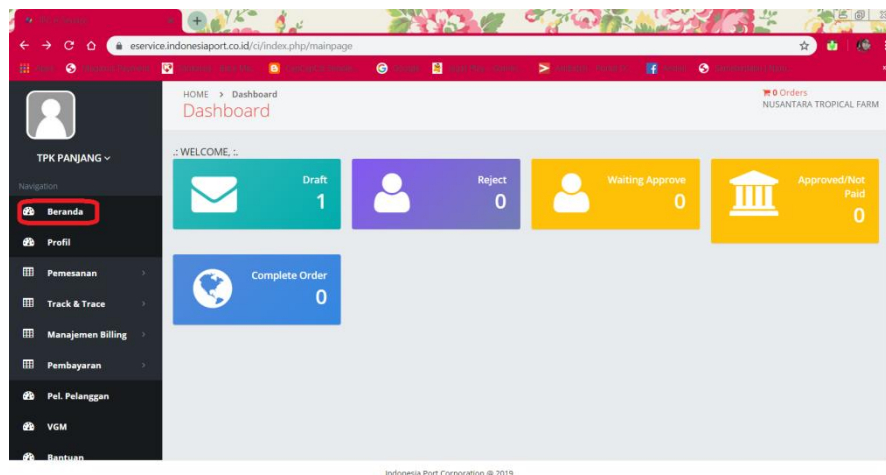
**Gambar 3. Tampilan Login Website E-Service**



(Sumber: Hasil Observasi Peneliti pada 4 Oktober 2019)

Secara garis besar (dalam Manual Book *e-service* Portal), layanan yang dapat diakses sistem *e-service* antara lain :

**Gambar 4. Tampilan Halaman Home E-Service**



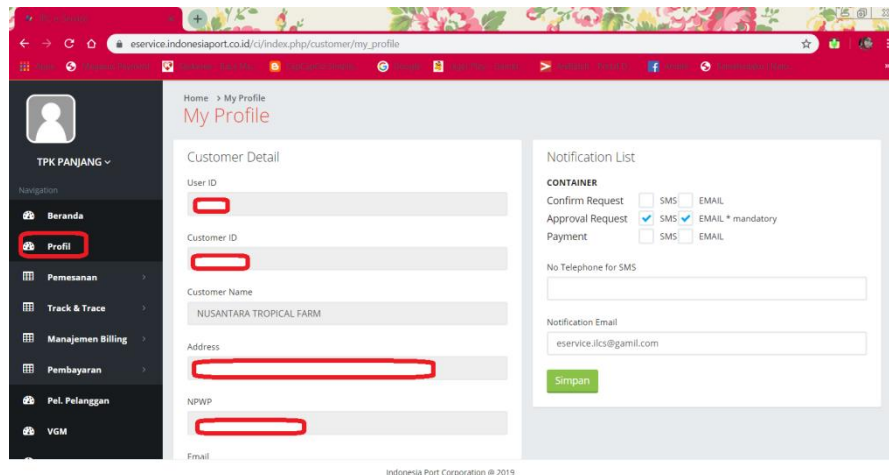
(Sumber: Hasil Observasi Peneliti pada 4 Oktober 2019)

a) *E-Registration*

Menyediakan fungsi registrasi elektronik untuk data pelanggan baru dan juga memperkaya data pelanggan yang sudah ada. Pengguna dapat membuat

akun, melihat serta melakukan perubahan terhadap profil akun pada menu *My Profile*.

**Gambar 5. Tampilan *My Profile E-Service***

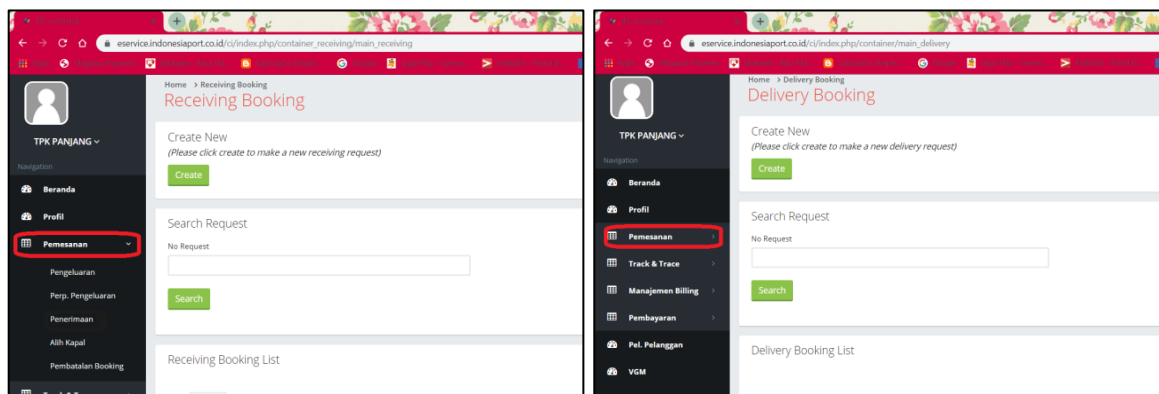


(Sumber: Hasil Observasi Peneliti pada 4 Oktober 2019)

*b) E-Booking*

Menyediakan *booking* elektronik untuk pelanggan *Vessel Costumer* (*Shipping Agent*) dan *Cargo Costumer*. Pengguna dapat melakukan *Delivery & Delivery extension, Receiving, Loading Cancele dan Cancele Booking*.

**Gambar 6. Tampilan Menu *Receiving Booking dan Delivery Booking E-Service***

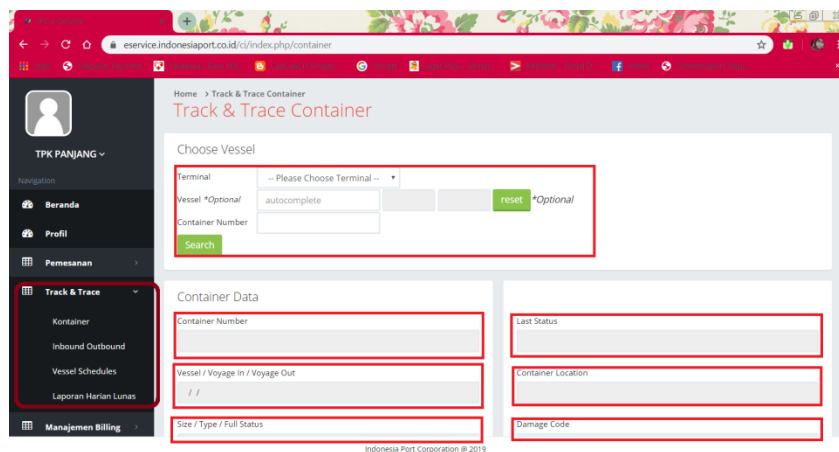


(Sumber: Hasil Observasi Peneliti pada 4 Oktober 2019)

c) *E-Tracking*

Menyediakan fungsi *tracking* dan *tracking* elektronik untuk pelanggan *Vessel Costumer* dan *Cargo Costumer*. Pengguna dapat menggunakan fitur *Cargo Tracking*.

**Gambar 7. Tampilan Menu *E-Tracking E-Service***

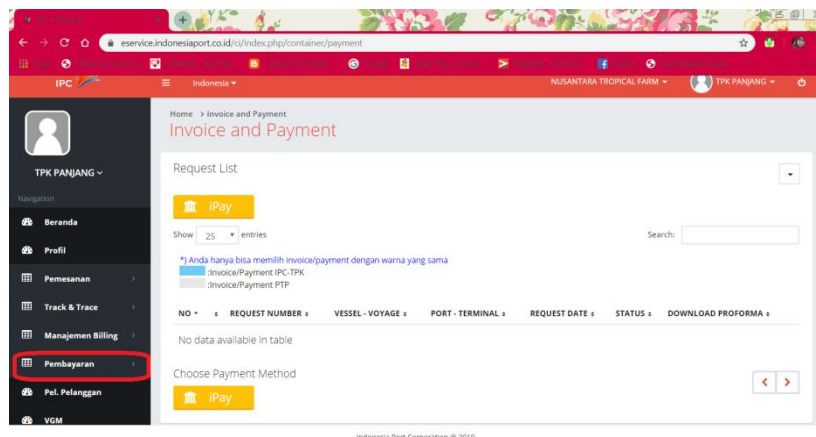


(Sumber: Hasil Observasi Peneliti pada 4 Oktober 2019)

d) *E-Invoice*

Menyediakan informasi *billing* dan nota elektronik untuk pelanggan *Vessel Costumer* dan *Cargo Costumer*. Pengguna dapat mencetak Nota.

**Gambar 8. Tampilan Menu *E-Invoice E-Service***

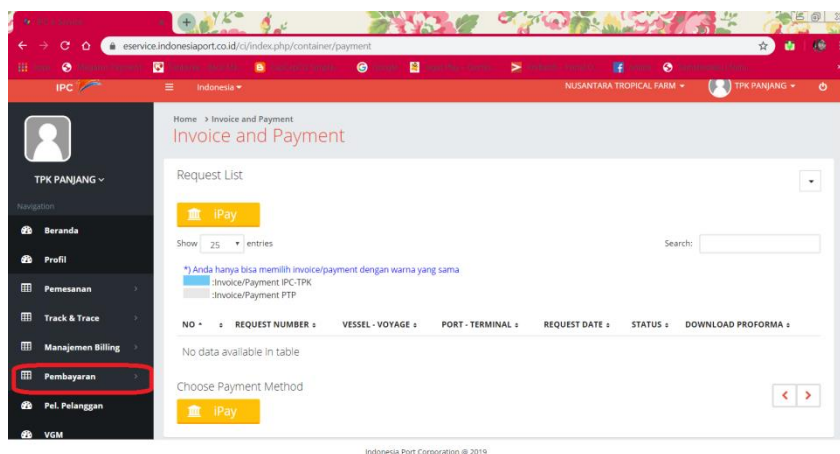


(Sumber: Hasil Observasi Peneliti pada 4 Oktober 2019)

e) *E-Payment*

Menyediakan *channel* pembayaran dan konfirmasi *online*. Pengguna dapat melakukan pembayaran atas jasa yang telah diberikan melalui fasilitas iPay atau menggunakan kode bayar.

**Gambar 9. Tampilan Menu *E-Payment E-Service***

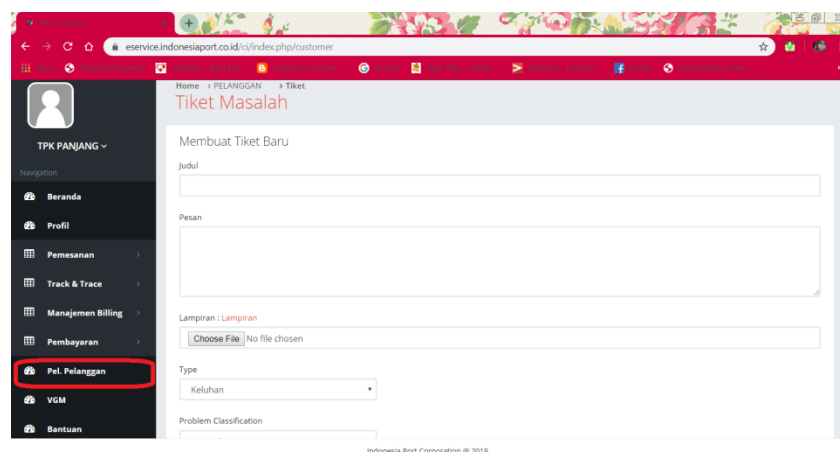


(Sumber: Hasil Observasi Peneliti pada 4 Oktober 2019)

f) *E-Care*

Menyediakan fungsi penanganan keluhan untuk pengguna. Pengguna dapat membuat tiket permasalahan terkait sistem *E-service*.

**Gambar 10. Tampilan Menu *E-Care E-Service***



(Sumber: Hasil Observasi Peneliti pada 4 Oktober 2019)

## F. Kerangka Pikir

Kerangka pikir menurut Arikunto (dalam Nurkholis, 2015:40), adalah bagian dari penelitian yang menjelaskan tentang alasan atau argumentasi bagi hipotesis, menggambarkan proses berpikir peneliti, dan memberikan penjelasan tentang hipotesis yang diajukan kepada orang lain.

PT. IPC TPK Area Panjang merupakan salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang pelayanan kepelabuhanan dan logistik. PT. IPC TPK memiliki banyak pelanggan dan juga selalu melakukan banyak permintaan jasa setiap bulannya (Sumber : Profil *Port Of Panjang Directory* PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero)). Namun dikarenakan sistem pelayanan yang masih manual menyebabkan PT. IPC TPK mengalami kesulitan dalam melayani banyaknya pelanggan, pelayanan yang ada menjadi kurang optimal karena kurang efisien dan seringkali mempersulit pelanggan hal ini menimbulkan banyak keluhan pelanggan yang masuk.

PT. IPC TPK melakukan berbagai upaya dalam mengatasi masalah tersebut, yaitu salah satunya dengan menerapkan suatu inovasi sistem pelayanan berbasis *web* yang bernama Sistem *E-Service*. Sistem *E-Service* merupakan sistem yang baru diterapkan pada awal 2018, sistem ini berisi enam fitur yaitu: *E-Registration*, *E-Booking*, *E-Tracking*, *E-Invoice*, *E-Payment*, dan *E-Care*, dimana setiap fungsinya diciptakan untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan permohonan jasa.

Sebagai pelabuhan kelas dunia IPC II berkomitmen untuk terus melakukan efisiensi agar seluruh pelayanan dan operasionalnya memiliki daya saing tinggi.

Efisiensi ini pada akhirnya akan menguntungkan pelanggan. Sistem *e-service* dapat dikatakan berhasil karena dapat dilihat dari *survey* kepuasan pelanggan pada tahun diterapkannya sistem ini yaitu pada tahun 2018 meningkat tajam dari tahun sebelumnya yaitu mencapai 4.69 dari skala 5 yang berarti pelanggan sangat puas, dengan kata lain sistem *e-service* dapat dikatakan sebagai sebuah *best practice* dalam mengatasi satu masalah yang ada. Keberhasilan sistem *e-service* membuat peneliti ingin mencari tahu bagaimana pelaksanaan sistem informasi manajemen di dalamnya dan apa saja faktor pendukung keberhasilannya. Melihat dari latar belakang masalah, maka difokuskan teori indikator pelaksanaan sistem informasi manajemen menurut Davis yang memiliki 6 indikator, karena *e-service* adalah sistem layanan *online* yang diciptakan IPC II dan baru dikembangkan di IPC TPK Panjang sehingga perubahan sistem layanan manual menjadi digital diperlukan informasi yang berkualitas yaitu yang dinilai dari tingkat akurasi, relevansi dan ketepatan waktu dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, sumber daya manusia yang profesional, sistem yang optimal, serta struktur organisasi dan manajemen yang diperbarui sesuai kebutuhan dan bidangnya. Berdasarkan permasalahan yang peneliti uraikan, peneliti hanya mengambil 4 dari 6 indikator yaitu Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen oleh Davis (1999:15):

- a) Informasi
- b) Manusia Sebagai Pengolah Informasi,
- c) Konsep Sistem
- d) Struktur Organisasi dan Manajemen

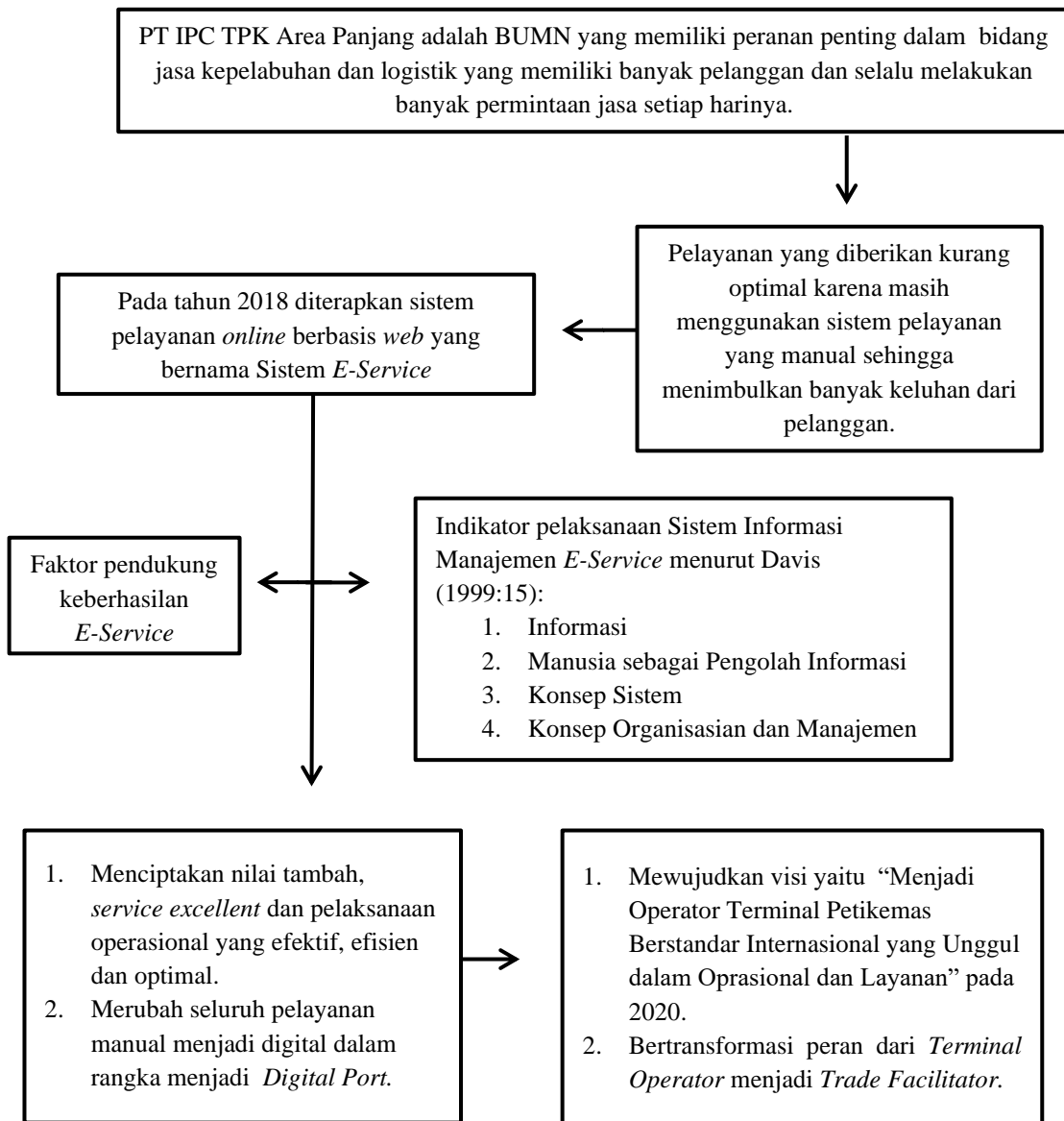


Peneliti hanya mengukur 4 dari 6 indikator, dikarenakan 2 indikator lainnya sudah termasuk di dalam 4 indikator. Peneliti juga mencari tahu faktor pendukung keberhasilan *e-service*.

Sistem *e-service* bertujuan untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan permohonan jasa, yaitu dengan menciptakan nilai tambah, *service excellent* dan pelaksanaan operasional yang efektif, efisien dan optimal. Tujuannya adalah agar pelayanan pelabuhan bisa lebih cepat, lebih mudah dan lebih murah dengan merubah seluruh sistem manual menjadi digital, untuk mewujudkan *Digital Port*. Sistem ini diterapkan sebagai salah satu upaya PT. IPC TPK Panjang untuk mewujudkan visinya yaitu “Menjadi Operator Terminal Petikemas Berstandar Internasional yang Unggul dalam Oprasional dan Layanan” pada 2020. Artinya, visi operator berstandar internasional harus berkesinambungan atau mengikuti perkembangan zaman yang berarti mengikuti era digital, IPC harus menjadi *Digital Port* (Pelabuhan berbasis Digital). Perusahaan siap menunjukkan tampilan berkelas dunianya pada tahun 2020 (Indonesia.go.id pada 2 November 2019). IPC II bercita-cita memiliki peran sebagai *Trade Facilitator*, selama ini Bea Cukai memiliki peran tersebut. Menjadi peran *Trade Facilitator* berarti IPC II tidak hanya melayani bongkar muat barang tapi juga mendorong perdagangan melalui ekosistem yaitu dengan menyediakan fasilitas-fasilitas untuk menunjang industri dalam negeri sehingga mampu bersaing dengan industri luar negeri (Indonesia.go.id pada 2 November 2019).

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas maka dirumuskan kerangka pikir mengenai pelaksanaan sistem informasi *e-service* PT IPC TPK Area Panjang, seperti yang terlihat dibawah ini :

**Gambar 11. Kerangka Pikir**



*Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2019*

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe dan Pendekatan Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hal ini sesuai dengan pendapat Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2017:4) tentang metode kualitatif yaitu “sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”.

Peneliti merupakan instrumen kunci, karena penelitian itu sendiri tergantung pada pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dalam suatu kasus tertentu. Metode kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan atau memaparkan tentang suatu keadaan secara objektif terhadap situasi dalam suatu deskripsi, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta tentang fenomena-fenomena yang diteliti yaitu tentang penerapan sistem informasi dalam inovasi pelayanan petikemas *e-service* di PT. IPC TPK Area Panjang dan faktor pendukung keberhasilannya.

## B. Fokus Penelitian

Penetapan fokus dalam penelitian kualitatif sangat penting, selain membatasi studi melalui bimbingan dan arahan fokus pula seorang peneliti tahu persis data mana dan data tentang apa yang perlu dikumpulkan dan data mana pula, yang walaupun menarik karena tidak relevan, tidak perlu dimasukkan ke dalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan. Menurut Moleong (2017:97), fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif, sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan data yang tidak relevan. Untuk dapat memahami secara lebih luas dan mendalam, maka diperlukan pemilihan fokus penelitian.

Maka dalam penelitian ini, peneliti memilih fokus penelitian berdasarkan 4 indikator pelaksanaan sistem informasi manajemen menurut Davis (1999:15) yaitu :

1. Pelaksanaan sistem informasi manajemen *e-service* pada PT. IPC TPK Panjang
  - a) Informasi, penelitian ini mencari tahu relevansi, akurasi dan ketepatan waktu sistem *e-service* dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.
  - b) Manusia sebagai pengolah informasi, peneliti mencari tahu kemampuan dan profesionalitas sumber daya manusia dalam pengoperasian sistem *e-service* guna memberikan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, dan lengkap kepada pelanggan.
  - c) Konsep sistem, peneliti mencari tahu bagaimana dan apa saja sistem fisik dan sistem abstrak yang ada dalam sistem *e-service* serta sejauh mana dapat

dioprasikan dengan melihat dari sub-sub sistem yang ada dalam sistem *e-service*.

- d) Struktur organisasi dan manajemen, peneliti mencari tahu struktur kepegawaian oprasional billing serta kebijakan perusahaan dalam mengkoordinasikan dan memanfaatkan sumber daya manusia pengolah *e-service* dalam pengoprasian sistem.

## 2. Faktor Pendukung Keberhasilan *E-Service* pada PT. IPC TPK Panjang

Mencari tahu faktor-faktor yang mendukung keberhasilan sistem *e-service* dengan menguraikan faktor-faktor yang menjadi keunggulan dalam pelaksanaan sistem informasi *e-service*.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Secara umum terdapat empat macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan tringulasi, yaitu :

- 1) Observasi menurut Nasution (dalam Sugiyono, 2016:226) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi yang datanya dikumpulkan dengan berbagai bantuan alat.

2) Wawancara, Esterberg (dalam Sugiyono, 2016:231) mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksinya makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini berdasarkan apada laporan tentang diri sendiri atau *self-report* atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Supaya hasil wawancara dapat terekam dengan baik, dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data, maka diperlukan bantuan alat-alat seperti buku catatan, *tape recorder*, dan kamera.

Berikut data informan yang akan menjadi sumber informasi peneliti:

**Tabel 4. Daftar Informan**

No.	Nama Informan	Instansi dan Jabatan	Tanggal Wawancara
1.	Budi Wahyono	<i>Cordinator Billing</i> PT. IPC TPK Area Panjang	Kamis, 4 April 2019
2.	Raka Septian	Sumber Daya Manusia PT. IPC TPK Area Panjang	Sabtu, 10 Agustus 2019
3.	Aries Wiyanto	<i>Costumer Service</i> PT. IPC TPK Area Panjang	Kamis, 4 April 2019
4.	Yudi Permana	<i>EOS (Engineer On Site) Billing</i> PT. IPC TPK Area Panjang	Jumat, 12 April 2019

5.	Reni Megawati	Staff Admin EMKL PT. Mega Kreasi Logistik	Kamis, 16 Mei 2019
6.	Nadia Utami	Staff Admin EMKL PT. Guna Trans Utamindoraya	Kamis, 19 September 2019
7.	Rita Permatasari	Staff Admin EMKL PT. Arigold	Kamis, 19 September 2019
8.	Arie Fatria	Staff Admin EMKL PT. Gerbang Sumatera	Senin, 23 September 2019
9.	Edi Hartono	Pimpinan PT. Great Giant Pineapple Way Lunik	Selasa, 22 Oktober 2019

( Sumber: Diolah oleh penulis, 2019)

3) Dokumen dalam Sugiyono (2016:240) merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan perlengkapan dari penggunaan metode obserbasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung oleh dokumentasi. Tetapi perlu dicermati bahwa tidak semua dokumen memiliki kredibilitas yang tinggi.

**Tabel 5. Daftar Dokumen-Dokumen yang Berkaitan dengan Penelitian**

No.	Dokumen	Substansi
1.	Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 Pasal 68 tentang Pelayaran	Pedoman tentang Peran Penting Pelabuhan
2.	Undang-Undang No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara	Penyelenggaraan Pelayanan Publik karena BUMN bersentuhan langsung dengan kehidupan banyak masyarakat
3.	Buku <i>Port Panjang Directory</i>	Profil PT <i>Indonesia Port Corporation</i> Panjang
4.	<i>Manual Book E-service Portal – Jasa Barang</i>	Panduan penggunaan sistem <i>E-Service</i> untuk pelanggan
5.	PEB PT. IPC TPK Area Panjang Desember Tahun 2017	Laporan Arus Pemberitahuan <i>Export</i> Barang pada bulan Desember 2017
6.	PEB, NPE, VGM, BC Costumer PT. IPC TPK Area Panjang	Berkas kelengkapan untuk melakukan permohonan lewat sistem E-Service
7.	<i>Receiving Card</i> Costumer PT. IPC TPK Area Panjang	Nota yang didapatkan jika permohonan <i>E-Service</i> telah berhasil di Accept
6.	Data Kepuasan Pelanggan PT. IPC TPK Area Panjang 2013 – 2018	Hasil Survey Kepuasan Pelanggan terhadap PT. IPC TPK Area Panjang Tahun 2013 - 2018
7.	Modul E-Service	Modul sosialisasi E-Service untuk para staff yang bertugas

(Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2019)

- 4) Triangulasi dalam Sugiyono (2016:241) diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya pebeliti mengumpulkan data yang



sekaligus menguji kredibilitas data yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Tujuan penelitian kualitatif memang bukan semata-mata mencari kebenaran tetapi lebih pada pemahaman subyek terhadap dunia sekitarnya.

#### **D. Lokasi Penelitian**

Menurut Meolong (2017:127), lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Dalam penentuan lokasi penelitian, cara terbaik yang ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan.

Perlu dipertimbangkan juga dalam penentuan lokasi penelitian seperti, keterbatasan geografi dan praktis seperti waktu, biaya, serta tenaga. Berdasarkan hal tersebut dengan membatasi penelitian, maka lokasi penelitian dan unit analisis dalam penelitian ini ditentukan dengan sengaja (*purposive*) yang akan dilakukan di Kota Bandarlampung, tepatnya di kantor PT. IPC TPK Area Panjang.

Beberapa alasan yang menjadi dasar pemilihan lokasi penelitian ini adalah sebagai berikut: 1.) PT. IPC TPK Area Panjang merupakan perusahaan pelabuhan

yang terbesar di seluruh Provinsi Lampung dan merupakan merupakan salah satu Terminal Petikemas terbaik yang berada di Sumatera bagian Selatan. 2.) PT. IPC TPK Panjang termasuk salah satu dari dua BUMN/perusahaan transportasi yang bergerak di bidang pelayanan publik, yang mendapatkan penghargaan Pelayanan Prima Madya di seluruh Provinsi Lampung selain PT. KAI. 3.) IPC TPK Panjang dijadikan sebagai pilot *project* untuk digital industrial *port* oleh Pemerintah Pusat serta IPC TPK Panjang Panjang adalah satu-satunya pelabuhan yang memiliki Bea dan Cukai *online* selain Jakarta.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Menurut Taylor dan Bogdan dalam (Sugiyono, 2012:244), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang telah dikumpulkan kemudian dilakukan penyusunan dan pemecahannya dijabarkan ke dalam unit-unit, pencarian pola-pola dan penemuan apa yang penting dan apa yang perlu dipelajari, kemudian membuat keputusan (kesimpulan) yang mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Penelitian ini menggunakan analisis data yang dilakukan dalam tiga tahapan yaitu : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

##### **1. Reduksi Data**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, kata yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas,

mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mempermudah mencarinya kembali apabila diperlukan (Sugiyono, 2016:247).

Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan pada primer yaitu hasil wawancara. Data yang diperoleh dipilah-pilah terlebih dahulu, dirangkum, difokuskan pada hal-hal penting dan dibuat kategori-kategori yang menjelaskan (Judul) dan kendala-kendala yang dihadapi. Kemudian, peneliti memisahkan data yang tidak perlu dan memfokuskan data yang benar-benar berhubungan dengan (judul) dan kendala-kendala yang dihadapi.

## 2. Penyajian Data

Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian (narasi), foto, dan tabel. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami dan memudahkan dalam merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau memaparkan hasil temuan dalam wawancara terhadap informasi yang memahami tentang (judul) dan kendala-kendala yang dihadapi (Sugiyono, 2016:249).

## 3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis kualitatif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2016:246) adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang ditemukan pada tahap awal

didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Penarikan kesimpulan adalah mencari arti benda-benda, mencatat keterangan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Oleh Karena itu, diperlukan kecermatan untuk dapat menarik kesimpulan yang benar-benar utuh dan dapat diperkaya yaitu dengan melihat pada realitas yang dominan terjadi (Sugiyono, 2016:252).

#### **F. Teknik Keabsahan Data**

Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan data, pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu (Sugiyono, 2016:269). Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu :

##### **1. Derajat Kepercayaan Data (Uji Kredibilitas)**

Penerapan derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dan non kualitatif. Fungsinya adalah:

- a) Melaksanakan inkuri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai.
- b) Menunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

Pada penelitian ini, keabsahan data menggunakan kriteria sebagai berikut :

a) Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data, itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap suatu data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, dan triangulasi teknik pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan cara triangulasi sumber yakni dengan membandingkan hasil wawancara kepada sumber yang berbeda (informan yang berbeda). Data dari beberapa sumber tersebut kemudian dikategorisasikan mana pandangan yang sama, mana pandangan yang berbeda dan mana yang spesifik. Untuk itu maka peneliti dapat melakukannya dengan mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan, mengeceknya dengan berbagai sumber, dan memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan. Kemudian triangulasi teknik pengumpulan data yaitu dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, yaitu diperoleh melalui wawancara, dicek dengan observasi dan dokumentasi.

b) Kecukupan Referensi

Ketersediaan dan kecukupan referensi dapat mendukung keterpercayaan data dalam penelitian, upaya untuk mendukungnya dapat digunakan kamera sebagai alat foto dan dapat juga menggunakan alat perekam suara (Sugiyono, 2016:275). Dengan demikian, apabila akan dicek kebenaran data penelitian, maka referensi yang tersedia dapat dimanfaatkan sehingga tingkat kepercayaannya dapat dicapai. Dalam penelitian ini unit analisis data yang utama adalah hasil wawancara. Adapun beberapa sumber-sumber lain seperti

literature buku, arsip, catatan lapangan, foto, rekaman, dokumen dan sedikit hasil pengamatan hanya sebagai penguat argumentasi.

## **2. Keteralihan (*Transferability*)**

Peneliti mendeskripsikan atau memaparkan data yang telah diperoleh, baik berupa hasil wawancara, hasil dokumentasi maupun observasi secara transparan dan menguraikan secara rinci, yang melaporkan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan (Sugiyono, 2016:276). Pemaparan ini berada pada bab hasil dan pembahasan. Pemaparan secara keseluruhan data dilakukan agar pembaca dapat benar-benar mengetahui permasalahan yang terjadi terkait dengan penelitian. Untuk melakukan pengalihan ini, seorang peneliti perlu mencari dan mengumpulkan data kejadian empiris dalam konteks yang sama.

## **3. Kebergantungan (*Dependability*)**

Menguji kebergantungan data penelitian dilakukan untuk mengetahui, mengesek dan memastikan hasil penelitian benar atau salah (Sugiyono, 2016:277). Kriteria kebergantungan merupakan substitusi istilah reliabilitas yang nonkualitatif. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, tetapi bisa memberikan data. Penulis seperti ini perlu diuji dependabilitinya, dan untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak, maka penulis selalu mendiskusikannya dengan pembimbing.

## **4. Kepastian (*Confirmability*)**

Kepastian berawal dari konsep objektivitas menurut nonkualitatif. Penelitian dikatakan objektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Menguji

kepastian (*confirmability*) adalah menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada (Sugiyono, 2016:277). Pada derajat ini, diperoleh peneliti dicapai melalui audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitiannya.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem informasi manajemen *e-service* yang diterapkan di PT. IPC Terminal Petikemas Area Panjang Kota Bandar Lampung belum dilaksanakan dengan optimal. Tiga dari empat indikator yaitu informasi, konsep sistem serta konsep organisasi dan manajemen sudah dilaksanakan dengan cukup baik. Namun untuk salah satu indikator yaitu manusia sebagai pengolah informasi masih kurang maksimal, lebih lengkapnya akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Informasi, sistem *e-service* sudah cukup akurat, relevan dan tepat waktu dalam menyajikan informasi karena sudah mencakup keseluruhan tahapan layanan untuk permohonan layanan jasa ekspor dan impor. Ppelanggan juga dapat dengan mudah mengakses informasi status keberadaan container yang *realtime* dan terkini dengan *e-service*.
2. Manusia sebagai pengolah informasi, sumber daya manusia pengoprasioan *e-service* sudah memadai yaitu meliputi staf bagian billing berjumlah 4 orang, dengan *Supervisor Billing*, *Coordinasi Billing*, *Costumer Service Billing* dan *Engineer On Site Billing*. Para staf tsb sudah cukup profesionalitas dalam mengolah data menjadi informasi karena memenuhi



- 2 dari 3 syarat pegawai sebagai pengolahan sistem informasi yaitu dengan melewati pelatihan, serta kerjasama. Namun staf PT. IPC TPK belum melalui proses pengkajian, sehingga sumber daya manusia sebagai pengolahan informasi kurang maksimal.
3. Konsep Sistem, *e-service* memiliki sistem abstrak yaitu subsistem-subsistem meliputi sistem registrasi, sistem permohonan, sistem pembayaran, sistem keamanan dan sistem pelayanan dengan alur yang lengkap dan jelas dengan *maintenance* yang selalu dilaksanakan secara rutin dan keamanan yang terjamin serta didukung dengan sistem fisik yang berupa fasilitas yang memadai yaitu komputer, laptop, printer, monitor M-TPK dan jaringan yang mendukung.
  4. Konsep Organisasi dan Manajemen, struktur organisasi beserta tugas-tugas bagian billing sudah termanajemen mengikuti peraturan dari pusat yaitu dengan dikeluarkannya “Surat Keputusan Manajemen Direksi PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero)”. Pelaksanaan sistem *e-service* sudah sesuai mengikuti instruksi BUMN dengan dikeluarkannya Surat Meneg BUMN S-169/MBU/03/2016 tanggal 1 Maret 2016.

Faktor pendukung keberhasilan diterapkannya *e-service* dalam proses pelayanan dapat dilihat dari disediakannya fitur yang lengkap meliputi *e-registration*, *e-booking*, *e-billing*, *e-payment*, *e-invoice*, dan *e-care* yang sangat banyak dirasakan manfaatnya oleh pelanggan serta sistem informasinya yang berjalan semakin optimal setiap waktunya. Sehingga menjadi salah satu keunggulan yang ada di PT. IPC TPK Panjang karena berhasil menciptakan proses layanan yang:

1. Cepat, sistem *e-service* yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja oleh seluruh pelanggan telah berhasil memangkas waktu pelanggan dalam proses permohonan dan transaksi.
2. Tepat, sistem *e-service* sudah cukup mencakup keseluruhan layanan yang dibutuhkan pelanggan dan dapat menyediakan informasi yang relevan dan cukup akurat.
3. Efisiensi biaya, komputerasi dan penggunaan internet dalam proses pelayanan sangat memangkas biaya pelanggan dalam proses transaksi karena proses layanannya menjadi lebih mudah dan dapat dilakukan secara mandiri.
4. Kemudahan monitoring transaksi, fitur *e-billing* dan *e-payment* yang disediakan dalam sistem *e-service* sangat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan karena mempermudah proses transaksi dimana saja dan kapan saja serta memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan.
5. Respon layanan yang *realtime*, sumber daya manusia pengoperasian *e-service* sudah cukup profesional, staf selalu *stand by* untuk melayani pelanggan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti memberikan beberapa saran, yaitu:

1. Riwayat yang disediakan didalam web *e-service* sebaiknya lebih lengkap, agar pelanggan mempunyai data arsip lengkap dan dapat melihatnya dengan mudah.

2. Menu “*Rename Container*” dan “*BeHandle*” sebaiknya disediakan di dalam website *e-service* agar memaksimalkan perusahaan dalam melaksanakan oprasional yang efisien, efektif, dan optimal.
3. Web *e-service* sebaiknya menampilkan estimasi jangka waktu untuk costumer agar costumer yang terburu merasa percaya dan lebih nyaman dalam menunggu.
4. *Setting* Bahasa Indonesia dalam *e-service* sebaiknya lebih dimaksimalkan lagi agar menerjemahkan keseluruhan kata dalam web dengan baik dan benar.
5. PT. IPC TPK Panjang sebaiknya menambahkan jadwal *meeting* sebagai agenda rutin PT. IPC TPK Panjang agar para staf dan manajer memiliki waktu untuk saling berdiskusi tentang kendala yang dialami selama seminggu bekerja agar para staf dapat bekerja dengan lebih maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Duadji, Noverman. 2015. *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Davis, Gordon B. 1999. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian I*. Jakarta Pusat: LPPM dan PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Meolong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Rochaety, Eti dkk. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Sutanta, Edhy. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Taufiq, Rohmat. 2013. *Sistem Informasi Manajemen (Konsep Dasar, Analisis dan Metode Pengembangan)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara Isu-Isu Konteporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

### Skripsi dan Jurnal

- Alandari, Firman. 2013. "Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Bupati Berau". *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2013 1 (1) 182-194. Kalimantan: Universitas Mulawarman.
- Annisa, Citra. 2011. "Implementasi E-Government Melalui Bursa Kerja Online Pada Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi". Depok: Universitas Indonesia. (skripsi)

- Bintoro, Farid. 2011. "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan, Dan Kepemimpinan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat di Kota Tangerang". *Jurnal ComTech*, Vol. 2 No. 2 Desember 2011 Jakarta Barat: Binus University.
- Calculus, Indah. 2010. "Pemanfaatan Sistem Informasi Pada Perseroan Terbatas Pertamina Unit Pemasaran VII Makassar". Universitas Hasanuddin: Makassar. (skripsi)
- Dewi, Anggita N. 2017. "Pertanggungjawaban Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) dalam Hal Ganti Kerugian Atas Kerusakan Atau Kehilangan Barang Kiriman Melalui Laut (di PT. Danatrans Service Logistics Semarang)". *Diponegoro Law Journal*, Vol 6 No. 2. Semarang: Universitas Diponegoro
- Faudi, Akhmad. 2010. "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Makassar". Makassar: Universitas Hassanudin. (skripsi)
- Huang, Zhenyu dan Bwoma, Peterson O. 2003. "An Overview Of Critical Issues of E-Government". Central Michigan University.
- Hidayat, Wahyu. 2017. "Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar". Pekanbaru: UIN SUSKA Riau. (skripsi)
- Holle, Erick S. 2011. "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan *Public Service*". *Jurnal Sasi*, Vol. 17 No. 3 volume 6 September 2011.
- Isworo, Triyadi dan Hutagalung, Simon S. 2014. "Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web Badan Narkotika Nasional Provinsi Lampung". *Jurnal Ilmiah Adminstrasi Publik dan Pembangunan*, No. 2 Vol. 5 Juli-Desember 2014: 148-157. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Nongraset, Janja. 2011. "Change Management as a Critical Succes Factor in E-Government Implementation". *Bussiness System Research*. Vol.2, No.2. Slovenia: University of Ljubjana.
- Khairady, Ridwan. 2009. "Korupsi di Badan Usaha Milik Negara Khususnya Perusahaan Perseroan: Suatu Kajian atas Kekayaan Negara yang Dipisahkan dan Keuangan Negara. *Jurnal Hukum*, No. 1 Vol 16 Januari 2009:73-87
- Nurkholis, Novi. 2015. "Penerapan E-government di Kota Bandarlampung (Studi Terhadap SIDALMENTEL di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung)". Bandarlampung: Universitas Lampung. (skripsi)
- Utami, Setyaningsih. 2011. "Peranan Sistem Informasi Manajemen Untuk Pengambilan Keputusan Pengusaha Kecil". *Jurnal Ekonomi dan*

*Kewirausahaan* Vol. 11, No. 2 Oktober 2011: 142-150. Surakarta: Universitas Slamet Riyadi Surakarta.

Winengan. 2018. "Menakar Penerapan *New Public Management* dalam Birokrasi Indonesia". *JIAP Vol. 4 No. 1, pp 66-74*. Nusa Tenggara Barat: UIN Mataram NTB.

Yulianti, Devi. "Analisis Lingkungan Internal Dan Eksternal Dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan (Studi Kasus di PT. Perkebunan Nusantara VII Lampung)." *Jurnal Sosiologi* 16.2 (2014): 103-114.

## **Dokumen**

Data Kepuasan Pelanggan 2013-2018 PT IPC Terminal Petikemas Area Panjang

Data Pemberitahuan *Export* Barang (PEB) PT. IPC TPK Area Panjang Desember 2018

Data Pemberitahuan *Export* Barang (PEB), VGM, NPE, BC PT. MEGA KREASI LOGISTIK

Data Tarif PT. IPC Terminal Petikemas Area Panjang Kota Bandar Lampung

*Receiving Card* PT. MEGA KREASI LOGISTIK

*Manual Book E-service* Portal PT. IPC TPK.

Instruksi Pemerintah Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Penerapan E-Government.

Instruksi Menteri BUMN S-169/MBU/03/2016 tanggal 1 Maret 2016 tentang Pelaksanaan *Single Billing (E-Service)* pada PT. IPC II

*Port of Panjang Directory Book*

Surat Keputusan Direksi Penerapan *Single Billing (E-Service)* pada PT. IPC II

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara.

## **Website**

Andy. 2017. "IPC Resmikan Layanan Online Petikemas".  
<http://www.lampost.co/berita-ipc-resmikan-layanan-online-peti-kemas>  
diakses pada 8 september 2018 pada pukul 20.00.

- Admin Bea dan Cukai. 2013. “EKSPOR”  
<http://www.beacukai.go.id/arsip/peb/ekspor/> diakses pada 25 September 2019 pukul 19.00
- Departemen Komunikasi Bank Indonesia. 2014. “Bank Indonesia Menganangkan Gerakan Nasional Non Tunai”. <http://www.bi.go.id/id/ruang-media/siaran-pers/> diakses pada 25 September 2019 pukul 19.00.
- Denny. 2018. “Pemenuhan Standar Pelayanan Publik”.  
<http://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pemenuhan-standar-pelayanan-publik-dan-urgensinya> diakses pada 14 Desember 2018 pukul 20.00.
- Humas MENPANRB, 2018. “Mentri Asman: Reformasi Birokrasi adalah Kunci Keberhasilan Tata Kelola Pemerintahan”.  
<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/menteri-asman-reformasi-birokrasi-adalah-kunci-keberhasilan-tata-kelola-pemerintahan> diakses pada 14 Desember 2018 pukul 19.00.
- IPC. “Profil PT. IPC TPK”. <http://www.indonesiaport.co.id/sub/visi,-misi-and-nilai-perusahaan.html> diakses pada 14 Desember 2018 pukul 19.00.
- NN, 2016. “*E-Government* sebagai Reformasi Birokrasi”.  
<http://presidenri.go.id/program-prioritas-2/e-government-sebagai-wujud-reformasi-birokrasi.html> diakses pada 14 Desember 2018 pukul 20.00.
- NN, 2018. “Struktur Organisasi”. <https://www.ipctpk.co.id/struktur-organisasi> diakses pada 4 Maret 2019 Pukul 19.00.
- NN, 2019.”IPC eService”. <https://www.eservice.indonesiaport.co.id> diakses pada 26 Agustus 2019 pukul 17.00.
- NN. 2019. “Strategi Menangkap Masa Depan”.  
<http://Indonesia.go.id/narasi/Indonesia-dalam-angka/ekonomi/strategi-menangkap-masa-depan> diakses pada 3 November 2019 pada pukul 19.00.
- NN. 2019. “IPC Menuju *Trade Facilitator*”. <http://akuratnews.com/ipc-menuju-trade-facilitator> diakses pada 3 November 2019 pada pukul 19.00.
- NN. 2018. “Di Penghujung 2018, IPC Menangkan Dua Penghargaan Internasional”. <https://www.indonesiaport.co.id/di-penghujung-2018-ipc-menangkan-dua-penghargaan-internasional> diakses pada 3 November 2018 pada 19.00.
- PT Pelindo II Cabang Panjang, 2018. “User Guide E-Service”.  
<https://eservice.indonesiaport.co.id> diakses pada 22 September 2018 pada pukul 15.00.