



EFEKTIVITAS PENGELOLAAN DATA DALAM PELAYANAN BUKU SIJIL DAN BUKU PELAUT: STUDI KASUS DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS I SAMARINDA

Siti Nurhawa^{1*}, M Zaini²

^{1,2} Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

Penulis Korespondensi: nrhawaa07@gmail.com

Abstract. *Data management in maritime administrative services plays an important role in supporting the quality of public services in the maritime transportation sector. This study aims to analyze the effectiveness of data management in the service of seaman's registration books and seaman books at the Class I Harbormaster and Port Authority Office of Samarinda. The research employed a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews with service officers. The results showed that the implementation of a digital system through the E-Seaman Book application was able to improve the speed, accuracy, and efficiency of services compared to the manual system. The service process is carried out through several stages, including data submission, validation, verification, printing, and archiving in a structured manner. However, the effectiveness of data management still faces several obstacles, such as network disruptions, server errors, limited infrastructure, and data input errors by both officers and applicants. To overcome these challenges, the office conducts data rechecking, improves human resource competencies, and develops the integration of digital-based service systems. In addition, service evaluations are carried out regularly to maintain the quality of services provided to users. Therefore, organized and technology-based data management has a positive influence on the quality of seafarer administrative services, making the services faster, more transparent, and more accurate.*

Keywords: *service effectiveness; data management; seaman book; service digitalization; KSOP Samarinda*

Abstrak. Pengelolaan data dalam pelayanan administrasi kepelautan memiliki peranan penting dalam menunjang kualitas pelayanan publik di sektor transportasi laut. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pengelolaan data pada pelayanan buku sijiil dan buku pelaut di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara terhadap petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital melalui aplikasi E-Buku Pelaut mampu meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan efisiensi pelayanan dibandingkan sistem manual. Proses pelayanan dilakukan melalui tahapan pengajuan data, validasi, verifikasi, pencetakan, hingga pengarsipan secara terstruktur. Meskipun demikian, efektivitas pengelolaan data masih menghadapi beberapa hambatan, seperti gangguan jaringan, server error, keterbatasan infrastruktur, serta kesalahan input data oleh petugas maupun pemohon. Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak kantor melakukan pemeriksaan ulang data, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta pengembangan integrasi sistem pelayanan berbasis digital. Selain itu, evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala guna menjaga kualitas pelayanan kepada pengguna jasa. Dengan demikian, pengelolaan data yang terorganisasi dan berbasis teknologi memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi pelaut sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan akurat.

Kata Kunci: efektivitas pelayanan; pengelolaan data; buku pelaut; digitalisasi pelayanan; KSOP Samarinda

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada era modern telah membawa perubahan besar terhadap sistem pelayanan publik di berbagai instansi pemerintahan, termasuk pada sektor transportasi laut. Transformasi pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini mulai diarahkan menuju sistem digital guna menciptakan pelayanan yang

lebih cepat, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pemanfaatan teknologi dalam administrasi pemerintahan tidak hanya bertujuan mempercepat proses pelayanan, tetapi juga untuk meminimalisasi kesalahan administrasi, meningkatkan akurasi data, serta memperkuat pengawasan terhadap proses pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan kepelautan, pengelolaan data menjadi bagian yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan identitas, kompetensi, dan legalitas seorang pelaut dalam menjalankan pekerjaannya di atas kapal (Agustina & Nurbaiti, 2023).

Salah satu bentuk pelayanan administrasi kepelautan yang membutuhkan ketelitian dalam pengelolaan data ialah pelayanan buku sijiil dan buku pelaut. Buku pelaut merupakan dokumen resmi yang dimiliki oleh seorang pelaut sebagai bukti identitas dan catatan pengalaman kerja pelayaran, sedangkan buku sijiil digunakan sebagai dokumen administrasi yang berkaitan dengan awak kapal. Kedua dokumen tersebut memiliki fungsi penting dalam mendukung aktivitas pelayaran karena menjadi syarat administratif yang wajib dimiliki oleh tenaga kerja pelayaran. Oleh sebab itu, proses pengelolaan data pada pelayanan tersebut harus dilakukan secara tepat, sistematis, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar tidak menimbulkan kesalahan administrasi yang dapat merugikan pengguna layanan.

Sebagai instansi yang memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan kepelabuhanan dan administrasi pelayaran, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kepelautan secara optimal. Dalam pelaksanaan pelayanan buku pelaut dan buku sijiil, kantor tersebut telah menerapkan sistem digital melalui penggunaan aplikasi E-Buku Pelaut. Kehadiran sistem digital ini menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kemaritiman. Melalui sistem tersebut, proses input data, validasi, verifikasi, hingga pencetakan dokumen dapat dilakukan secara lebih terstruktur dibandingkan metode manual yang sebelumnya banyak menggunakan dokumen fisik (Anwar et al., 2017).

Penerapan sistem digital pada pelayanan administrasi pelaut memberikan sejumlah dampak positif terhadap efektivitas pelayanan. Proses pelayanan menjadi lebih cepat karena data dapat diakses dan diproses secara elektronik. Selain itu, penggunaan sistem digital juga membantu petugas dalam melakukan penyimpanan dan pencarian data sehingga proses administrasi menjadi lebih efisien. Transparansi pelayanan turut

meningkat karena alur pelayanan dapat dipantau secara lebih jelas oleh pengguna layanan. Tidak hanya itu, digitalisasi juga mendukung pengurangan penggunaan kertas dalam administrasi sehingga pelayanan menjadi lebih praktis dan terorganisasi (Fahlevvi & Dytihana, 2025).

Meskipun demikian, pelaksanaan pengelolaan data dalam pelayanan buku pelaut dan buku sijiil masih menghadapi berbagai kendala di lapangan. Gangguan jaringan internet, server yang mengalami error, serta keterbatasan infrastruktur teknologi menjadi hambatan yang cukup sering memengaruhi kelancaran pelayanan. Selain kendala teknis, kesalahan input data oleh petugas maupun pemohon juga masih ditemukan dalam proses pelayanan. Kesalahan penulisan identitas, ketidaksesuaian data pelayaran, serta dokumen persyaratan yang tidak lengkap dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses penerbitan dokumen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan data tidak hanya dipengaruhi oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia serta kesiapan sistem pendukung lainnya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pihak KSOP Samarinda terus melakukan evaluasi dan pengembangan sistem pelayanan secara berkala. Peningkatan kompetensi petugas, penerapan pemeriksaan ulang data sebelum pencetakan dokumen, serta pengembangan integrasi sistem menjadi langkah yang dilakukan untuk meminimalisasi kesalahan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Pengembangan pelayanan berbasis digital juga diarahkan pada terciptanya sistem data pelaut yang terintegrasi secara nasional sehingga proses pelayanan administrasi kepelautan dapat dilakukan secara lebih efektif dan terpusat (Firdaus et al., 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas pengelolaan data dalam pelayanan buku sijiil dan buku pelaut di KSOP Kelas I Samarinda. Penelitian ini penting dilakukan karena pengelolaan data yang baik akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kepelautan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan yang berlangsung saat ini serta menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan sistem pelayanan administrasi pelaut yang lebih optimal di masa mendatang.

2. TEORI

A. Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pada dasarnya merupakan ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas dapat diartikan sebagai kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat secara tepat, cepat, dan memuaskan. Pelayanan yang efektif tidak hanya dilihat dari terselesaikannya suatu pekerjaan, tetapi juga dari kualitas hasil pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat efektivitas suatu organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Hamka et al., 2025).

Pelayanan publik menjadi salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi maupun jasa lainnya. Pelayanan publik yang berkualitas harus mampu memberikan kemudahan, kepastian prosedur, transparansi, serta kecepatan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, instansi pemerintah dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan lebih efisien dan tidak berbelit-belit. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan sangat berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam mengelola sistem pelayanan secara profesional dan terorganisasi (Melani et al., 2023).

Efektivitas pelayanan publik umumnya dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan proses, kualitas pelayanan, efisiensi penggunaan sumber daya, transparansi prosedur, serta tingkat kepuasan masyarakat. Kecepatan pelayanan menunjukkan seberapa cepat proses pelayanan dapat diselesaikan sesuai standar waktu yang telah ditentukan. Ketepatan pelayanan berkaitan dengan minimnya kesalahan administrasi dalam proses pelayanan. Sementara itu, kepuasan pengguna menjadi indikator penting karena mencerminkan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima (Nurfadilah et al., 2025).

Dalam pelayanan administrasi kepelautan, efektivitas pelayanan sangat diperlukan karena proses pelayanan berkaitan langsung dengan legalitas dan identitas pelaut. Kesalahan kecil dalam pengelolaan data dapat menyebabkan terhambatnya proses administrasi pelayanan. Oleh sebab itu, pelayanan yang efektif harus mampu memastikan

bahwa seluruh data pelaut dikelola secara akurat, aman, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

B. Pengelolaan Data

Pengelolaan data merupakan proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, pemeliharaan, hingga penyajian data agar dapat digunakan secara efektif dalam mendukung suatu kegiatan organisasi. Dalam instansi pemerintahan, pengelolaan data memiliki peranan penting karena menjadi dasar dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan pelayanan publik. Data yang dikelola dengan baik akan menghasilkan informasi yang akurat sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Proses pengelolaan data umumnya dimulai dari tahap pengumpulan data dari pengguna layanan. Setelah data diterima, dilakukan pemeriksaan dan validasi untuk memastikan kelengkapan serta kebenaran data tersebut. Selanjutnya, data diproses dan disimpan dalam sistem tertentu agar mudah diakses ketika dibutuhkan. Tahapan terakhir yaitu penyajian data dalam bentuk dokumen atau laporan sesuai kebutuhan pelayanan. Seluruh tahapan tersebut harus dilakukan secara teliti agar tidak terjadi kesalahan yang dapat menghambat proses pelayanan.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan sistem pengelolaan data dari metode manual menuju sistem digital. Pengelolaan data berbasis digital memberikan banyak keuntungan dibandingkan sistem konvensional, seperti mempercepat proses administrasi, mempermudah pencarian data, mengurangi risiko kehilangan dokumen, serta meningkatkan efisiensi kerja. Selain itu, penggunaan sistem digital juga memungkinkan integrasi data antarinstansi sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih terkoordinasi.

Meskipun memiliki banyak kelebihan, pengelolaan data berbasis digital juga memiliki tantangan tersendiri. Gangguan sistem, keterbatasan jaringan internet, kesalahan input data, serta kurangnya kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan, evaluasi, dan pengembangan sistem secara berkala agar pengelolaan data dapat berjalan optimal.

C. Pelayanan Buku Pelaut dan Buku Sijil

Pelayanan buku pelaut dan buku sijil merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi di bidang kepelautan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah sektor perhubungan laut. Buku pelaut adalah dokumen resmi yang memuat identitas seorang pelaut beserta riwayat pekerjaannya di kapal. Dokumen ini digunakan sebagai bukti legalitas pelaut dalam menjalankan aktivitas pelayaran. Sementara itu, buku sijil merupakan dokumen administrasi yang berkaitan dengan pencatatan awak kapal dalam suatu kegiatan pelayaran (Permana et al., 2022).

Dalam proses pelayanan buku pelaut dan buku sijil, ketepatan pengelolaan data menjadi faktor yang sangat penting. Data yang tidak sesuai dapat menyebabkan kesalahan identitas, ketidaksesuaian riwayat pelayaran, hingga keterlambatan penerbitan dokumen. Oleh sebab itu, proses pelayanan harus dilakukan melalui tahapan yang jelas mulai dari pengajuan dokumen, validasi data, verifikasi, pencetakan, hingga pengarsipan (Triananta & Purnomo, 2023).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, berbagai instansi pelayanan kepelautan mulai menerapkan sistem digital dalam pengelolaan administrasi pelaut. Penerapan sistem elektronik bertujuan untuk mempercepat pelayanan, meningkatkan transparansi, serta menciptakan pelayanan yang lebih efisien. Melalui sistem digital, proses pengelolaan data dapat dilakukan secara lebih terstruktur sehingga mempermudah petugas dalam melakukan pengawasan dan pengendalian data pelayanan (Pramesti & Mardhatillah, 2023).

Dalam pelaksanaannya, pelayanan administrasi pelaut juga harus berpedoman pada standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan pemerintah. SOP tersebut menjadi pedoman bagi petugas pelayanan agar proses pelayanan berjalan sesuai aturan dan memberikan kepastian kepada masyarakat. Dengan adanya prosedur yang jelas, pelayanan administrasi kepelautan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan akurat kepada para pelaut.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam mengenai efektivitas pengelolaan data dalam pelayanan buku sijil dan buku pelaut di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda. Melalui pendekatan tersebut,

peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih rinci mengenai proses pelayanan, kendala yang dihadapi, serta upaya peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak instansi.

Penelitian deskriptif digunakan untuk menjelaskan kondisi nyata yang terjadi di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap objek penelitian. Penelitian ini berfokus pada proses pengelolaan data pelayanan administrasi kepelautan, mulai dari tahap pengajuan data, validasi, verifikasi, pencetakan dokumen, hingga pengarsipan data pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji tingkat efektivitas pelayanan berdasarkan indikator kecepatan pelayanan, ketepatan data, efisiensi pelayanan, transparansi, dan kepuasan pengguna layanan.

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda karena instansi tersebut merupakan salah satu lembaga yang menyelenggarakan pelayanan administrasi pelaut, khususnya pelayanan buku sijil dan buku pelaut. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada adanya penerapan sistem digital dalam pengelolaan data pelayanan yang menarik untuk dikaji lebih lanjut terkait efektivitas pelaksanaannya.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui kegiatan wawancara dengan informan yang terlibat dalam proses pelayanan administrasi pelaut. Informan penelitian merupakan petugas yang memahami proses pengelolaan data pelayanan buku pelaut dan buku sijil. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung, peraturan terkait pelayanan kepelautan, serta referensi lain yang berkaitan dengan pengelolaan data dan pelayanan publik.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Melalui wawancara tersebut, peneliti memperoleh informasi mengenai alur pelayanan, sistem yang digunakan, kendala yang dihadapi, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan. Adapun dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai data pendukung yang berkaitan dengan proses pelayanan administrasi pelaut.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih serta menyederhanakan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara agar sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif sehingga lebih mudah dipahami. Tahap terakhir yaitu penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan untuk mengetahui efektivitas pengelolaan data dalam pelayanan buku sijil dan buku pelaut.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan data pendukung lainnya sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan menggunakan metode penelitian tersebut, diharapkan hasil penelitian mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas pengelolaan data pada pelayanan administrasi kepelautan di KSOP Kelas I Samarinda.

4.HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan data dalam pelayanan buku sijiil dan buku pelaut memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung kelancaran administrasi kepelautan. Proses pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan penyelesaian dokumen, tetapi juga dipengaruhi oleh ketepatan data, kualitas sistem yang digunakan, serta kemampuan petugas dalam menjalankan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda , diketahui bahwa pengelolaan data pelayanan buku pelaut dan buku sijiil telah mengalami perkembangan melalui penerapan sistem digital yang bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya para pelaut.

Alur Pengelolaan Data Pelayanan Buku Pelaut dan Buku Sijiil

Pelayanan buku pelaut dan buku sijiil di KSOP Samarinda dilakukan melalui beberapa tahapan yang tersusun secara sistematis. Proses pelayanan dimulai dari pengajuan dokumen oleh pemohon. Pada tahap ini, pelaut menyerahkan berbagai persyaratan administrasi yang diperlukan sesuai ketentuan pelayanan. Setelah dokumen diterima, petugas melakukan input data ke dalam sistem pelayanan yang digunakan oleh instansi (Sania & Sri Nugroho, 2025).

Tahap berikutnya yaitu validasi data. Dalam proses ini, petugas memeriksa kesesuaian data yang dimasukkan dengan dokumen asli yang diberikan oleh pemohon. Pemeriksaan dilakukan secara teliti untuk menghindari terjadinya kesalahan identitas maupun ketidaksesuaian data pelayanan. Setelah data dinyatakan sesuai, proses dilanjutkan pada tahap verifikasi dan pencetakan dokumen.

Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh informasi yang tercantum pada dokumen benar dan telah memenuhi persyaratan administrasi. Setelah seluruh proses selesai, dokumen dicetak dan disahkan oleh pihak yang berwenang. Tahap terakhir yaitu pengarsipan data serta penyerahan dokumen kepada pemohon. Seluruh tahapan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan data pelayanan dilakukan secara terstruktur guna menjaga kualitas pelayanan administrasi kepelautan(Setiyani, 2025).

Penerapan alur pelayanan yang jelas memberikan dampak positif terhadap ketertiban administrasi pelayanan. Dengan adanya tahapan yang sistematis, proses pelayanan menjadi lebih mudah dikontrol dan diawasi oleh petugas. Selain itu, masyarakat juga memperoleh kepastian mengenai prosedur pelayanan yang harus dilalui sehingga dapat meminimalisasi terjadinya kesalahan maupun keterlambatan administrasi.

Penerapan Sistem Digital dalam Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, sistem yang digunakan dalam pengelolaan data pelayanan administrasi pelaut adalah aplikasi E-Buku Pelaut. Sistem tersebut menjadi salah satu bentuk digitalisasi pelayanan yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kepelautan. Penggunaan sistem digital dinilai mampu membantu petugas dalam mengelola data pelayanan secara lebih efektif dibandingkan metode manual.

Sebelum penerapan sistem digital, sebagian besar proses pelayanan dilakukan secara konvensional dengan penggunaan dokumen fisik dan pencatatan manual. Kondisi tersebut sering menimbulkan berbagai kendala, seperti proses pelayanan yang lambat, kesulitan dalam pencarian data, serta tingginya risiko kehilangan dokumen. Setelah penggunaan sistem elektronik, proses administrasi menjadi lebih mudah karena data dapat disimpan dan diakses secara digital.

Digitalisasi pelayanan memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap kecepatan pelayanan. Petugas dapat melakukan input dan pencarian data secara lebih cepat sehingga waktu pelayanan menjadi lebih singkat. Selain itu, sistem digital juga membantu proses pengarsipan data agar lebih rapi dan terorganisasi. Data pelayanan yang tersimpan dalam sistem dapat diakses kembali ketika diperlukan tanpa harus mencari dokumen fisik secara manual (Syahira et al., 2025).

Penerapan sistem elektronik juga meningkatkan transparansi pelayanan. Pengguna layanan dapat mengetahui alur pelayanan dengan lebih jelas sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya penyimpangan administrasi. Selain itu, penggunaan sistem digital membantu menciptakan pelayanan yang lebih terukur karena setiap proses pelayanan tercatat di dalam sistem.

Meskipun demikian, pelayanan administrasi pelaut belum sepenuhnya dapat dilakukan secara instan. Berdasarkan hasil wawancara, proses pelayanan masih memerlukan tahap verifikasi data secara langsung oleh petugas. Hal tersebut dilakukan

untuk memastikan bahwa data yang dimasukkan benar-benar sesuai dengan dokumen asli yang dimiliki oleh pemohon. Dengan demikian, penggunaan teknologi tetap membutuhkan pengawasan manusia agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Pihak yang Terlibat dalam Pengelolaan Data

Dalam pelaksanaan pelayanan buku pelaut dan buku siji, terdapat beberapa pihak yang terlibat dalam proses pengelolaan data. Pihak pertama yaitu pemohon atau pelaut sebagai pengguna layanan. Pelaut memiliki peran penting karena menjadi sumber utama data administrasi yang akan diproses oleh petugas pelayanan. Kelengkapan dan kejelasan dokumen yang diberikan oleh pemohon sangat memengaruhi kelancaran proses pelayanan.

Pihak berikutnya yaitu petugas pelayanan dan validator data. Petugas bertugas menerima dokumen, melakukan input data, memeriksa kelengkapan persyaratan, serta melakukan validasi terhadap data yang diajukan. Ketelitian petugas menjadi faktor penting dalam menjaga akurasi data pelayanan. Kesalahan kecil dalam proses input data dapat berdampak pada kesalahan dokumen yang diterbitkan.

Selain petugas pelayanan, pengelola sistem juga memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran operasional sistem digital yang digunakan. Pengelola sistem bertanggung jawab terhadap pemeliharaan aplikasi, perbaikan gangguan sistem, serta pengawasan terhadap keamanan data pelayanan. Dalam pelaksanaannya, pelayanan administrasi kepelautan juga melibatkan instansi atau dinas terkait yang memiliki hubungan dengan administrasi pelayanan.

Keterlibatan berbagai pihak tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pelaut merupakan proses yang membutuhkan koordinasi dan kerja sama yang baik. Apabila salah satu pihak tidak menjalankan tugasnya secara optimal, maka kualitas pelayanan dapat terganggu.

Efektivitas Pengelolaan Data Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, pengelolaan data pelayanan buku pelaut dan buku siji di KSOP Samarinda dinilai sudah cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya peningkatan kualitas pelayanan setelah penerapan sistem digital. Pelayanan menjadi lebih cepat, proses administrasi lebih terstruktur, serta pengelolaan data menjadi lebih mudah dilakukan dibandingkan sebelumnya.

Efektivitas pelayanan dapat dilihat melalui beberapa indikator. Salah satu indikator utama yaitu kecepatan pelayanan. Dengan adanya sistem digital, proses input dan pencarian data dapat dilakukan lebih cepat sehingga waktu pelayanan menjadi lebih efisien. Selain itu, penggunaan sistem elektronik juga membantu mengurangi penumpukan dokumen fisik yang sebelumnya sering menghambat pelayanan.

Indikator berikutnya yaitu ketepatan pelayanan. Penggunaan sistem digital membantu meminimalisasi kesalahan administrasi karena data tersimpan secara sistematis di dalam sistem. Namun demikian, kesalahan data masih dapat terjadi akibat human error dalam proses input data. Kesalahan yang sering ditemukan meliputi kesalahan penulisan nama, nomor identitas, jabatan kapal, maupun riwayat pelayaran.

Selain ketepatan dan kecepatan, kualitas pelayanan juga menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, pengelolaan data yang baik memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan kepada pelaut. Pelayanan menjadi lebih akurat, transparan, dan efisien sehingga mampu meningkatkan kenyamanan pengguna layanan.

Tingkat kepuasan pengguna layanan juga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis, secara umum pengguna layanan merasa terbantu dengan adanya sistem digital yang diterapkan oleh KSOP Samarinda.

Kendala dalam Pengelolaan Data

Walaupun pelayanan telah mengalami perkembangan melalui digitalisasi, pengelolaan data masih menghadapi beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Salah satu kendala utama yaitu gangguan sistem dan jaringan internet. Berdasarkan hasil wawancara, server yang mengalami down, error sistem, serta koneksi internet yang tidak stabil sering menyebabkan pelayanan menjadi terhambat sementara waktu.

Gangguan teknis tersebut memberikan dampak langsung terhadap proses pelayanan karena seluruh data pelayanan terhubung dengan sistem elektronik. Ketika sistem mengalami gangguan, petugas tidak dapat melakukan input maupun verifikasi data secara optimal. Akibatnya, proses pelayanan menjadi lebih lambat dan pengguna layanan harus menunggu lebih lama.

Selain kendala teknis, kesalahan input data juga masih menjadi permasalahan yang cukup sering terjadi. Human error dapat muncul akibat kurangnya ketelitian petugas

maupun ketidakjelasan dokumen yang diberikan oleh pemohon. Kesalahan data dapat menyebabkan dokumen harus diperbaiki kembali sehingga memperpanjang waktu pelayanan.

Dokumen persyaratan yang tidak lengkap juga menjadi hambatan dalam proses pelayanan. Beberapa pemohon masih menyerahkan dokumen yang kurang jelas atau tidak sesuai dengan ketentuan administrasi. Kondisi tersebut menyebabkan petugas harus melakukan pemeriksaan ulang dan meminta perbaikan dokumen kepada pemohon.

Kendala lainnya berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung pelayanan. Dalam sistem pelayanan berbasis digital, kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem menjadi faktor yang sangat penting. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia masih perlu dilakukan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

Upaya Peningkatan Pelayanan

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, pihak KSOP Samarinda telah melakukan berbagai upaya perbaikan dalam pengelolaan data pelayanan. Salah satu langkah yang dilakukan yaitu penerapan double check sebelum dokumen dicetak. Pemeriksaan ulang dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh data yang tercantum pada dokumen sudah sesuai dan tidak terjadi kesalahan administrasi.

Selain itu, peningkatan kemampuan petugas juga menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Pelatihan dan pembinaan kepada petugas dilakukan agar mereka mampu mengoperasikan sistem pelayanan secara lebih baik dan memahami prosedur pelayanan dengan benar.

Perbaikan jaringan dan sistem teknologi juga terus dilakukan guna mengurangi gangguan pelayanan akibat masalah teknis. Pengembangan sistem digital diarahkan pada integrasi pelayanan secara menyeluruh agar seluruh data kepelautan dapat terhubung dalam satu sistem yang terpusat.

Berdasarkan hasil wawancara, ke depan direncanakan adanya integrasi berbagai sistem pelayanan, seperti SIM, SIPIJI, dan sistem kapal dalam satu platform pelayanan. Tujuan dari pengembangan tersebut yaitu menciptakan single data pelaut nasional sehingga pengelolaan data menjadi lebih efektif dan terkoordinasi.

Evaluasi pelayanan juga dilakukan secara rutin, baik harian, bulanan, maupun tahunan. Monitoring internal dilakukan untuk melihat perkembangan pelayanan dan

mengidentifikasi kendala yang muncul selama proses pelayanan berlangsung. Dengan adanya evaluasi berkala, instansi dapat mengetahui kekurangan pelayanan serta menentukan langkah perbaikan yang diperlukan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan data dalam pelayanan buku siji dan buku pelaut di KSOP Samarinda telah berjalan cukup efektif melalui penerapan sistem digital. Walaupun masih terdapat beberapa kendala teknis dan kesalahan administrasi, berbagai upaya perbaikan terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan menjadi langkah penting dalam menciptakan pelayanan administrasi kepelautan yang lebih cepat, efisien, transparan, dan terintegrasi.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan data dalam pelayanan buku siji dan buku pelaut di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Samarinda telah berjalan cukup efektif melalui penerapan sistem digital berbasis E-Buku Pelaut. Penerapan sistem tersebut memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan, terutama dalam meningkatkan kecepatan, ketepatan, efisiensi, dan transparansi pelayanan administrasi kepelautan. Proses pelayanan dilakukan melalui tahapan yang terstruktur mulai dari pengajuan data, validasi, verifikasi, pencetakan, hingga pengarsipan dokumen.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti gangguan jaringan internet, server error, serta kesalahan input data yang disebabkan oleh faktor human error maupun dokumen pemohon yang kurang lengkap. Kendala tersebut terkadang menyebabkan keterlambatan pelayanan sehingga memengaruhi efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

Untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut, pihak KSOP Samarinda terus melakukan upaya perbaikan melalui pemeriksaan ulang data, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, evaluasi pelayanan secara berkala, serta pengembangan integrasi sistem pelayanan berbasis digital. Dengan adanya pengembangan sistem yang lebih terintegrasi, diharapkan pelayanan administrasi pelaut di masa mendatang dapat berjalan lebih optimal, cepat, akurat, dan terpusat dalam satu sistem data nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, P., & Nurbaiti, N. (2023). Manajemen Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Data Di Unit Layanan Dinas Disdukcapil Kota Medan. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 1971–1978. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i2.13118>
- Anwar, H., Niswaty, R., & Saleh, S. (2017). Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Berbasis Online. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 11. <https://doi.org/10.26858/jiap.v7i1.3435>

- Fahlevvi, M. R., & Dytihana, Z. A. (2025). Pemanfaatan Teknologi dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah Pesisir Cirebon : Studi Kasus di Sektor Administrasi dan Layanan Publik pelayanan publik , wilayah pesisir seperti Cirebon menghadapi sejumlah tantangan yang teknologi , infrastruktur digi. *Jurnal Media Birokasi*, 7(1). <https://doi.org/10.33701/jmb.v7i1.5197>
- Firdaus, Nurlina, & Nursamsir. (2023). Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Meningkatkan Digitalisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Perspektif Administrasi Dan Bisnis*, 4(1), 53–63. <https://doi.org/10.38062/jpab.v4i1.447>
- Hamka, H., Mustafa, D., & Juharni, J. (2025). Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi Terhadap Kinerja Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. *Paradigma Journal of Administration*, 3(2), 79–84. <https://doi.org/10.35965/pja.v3i2.7652>
- Melani, A., Wahyuni, L., & Erlianti, D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dunia. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 5(2), 85–92.
- Nurfadilah, Frastika, Y., Saifudin, I., & Wanto, K. (2025). Prosedur Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Online Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. *Marine Transport Management and Logistics Journal*, 1(March).
- Permana, D. H., Pasca, M., Ilmu, S., & Negara, A. (2022). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Pembuatan Buku Pelaut Melalui Online Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon. *Jurnal Investasi*, 8(2), 85–94.
- Pramesti, A. A., & Mardhatillah, Y. (2023). Efektivitas Aplikasi Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(1), 62–86. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i1.2851>
- Sania, & Sri Nugroho, H. (2025). Efektivitas Interoperabilitas Data Pelayanan “LAPOR” Sleman Sebagai Perwujudan Smart Governance. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 10(3), 618–636.
- Setiyani, N. A. (2025). Efektivitas Penerapan SIPD (Sistem Informasi Pemerintah Daerah) dalam Tata Kelola Pemerintahan Daerah di Indonesia. *Formula Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 163–173.
- Syahira, S., Mustain, I., & Suswati, E. (2025). Optimalisasi Perpanjangan Buku Pelaut Online Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Khusus Batam. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 23(1), 23–30. <https://doi.org/10.33489/mibj.v23i1.389>
- Triananta, M. N., & Purnomo, E. P. (2023). Pengembangan Kebijakan Satu Data dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sleman. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 22(2), 195–206. <https://doi.org/10.35967/njip.v22i2.600>