

**MANFAAT INOVASI PELAYANAN PUBLIK  
KANTOR KESYAHBANDARAN UTAMA  
TANJUNG PERAK GUNA MEWUJUDKAN  
KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Publik**



**Oleh :**

**NANDHY SURYA FADHILA**

**NPM : 1111700155**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

**MANFAAT INOVASI PELAYANAN PUBLIK  
KANTOR KESYAHBANDARAN UTAMA  
TANJUNG PERAK GUNA MEWUJUDKAN  
KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Publik**



**Oleh :**

**NANDHY SURYA FADHILA**

**NPM : 1111700155**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**Nama** : Nandhy Surya Fadhila

**NPM** : 1111700155

**Judul** : **Manfaat Inovasi Pelayanan Publik Kantor  
Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Guna  
Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik**


**Surabaya, 5 Januari 2023**


**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui oleh**

**Dosen Pembimbing**

  
**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.**  
**NPP. 20120.87.0103**

  
**Dra. Indah Murti, M.Si**  
**NPP. 20110.93.0301**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 04 Januari 2023

Dewan Penguji :

1. **Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP**

**NPP. 20110.16.0733**

(  )

2. **Drs. M. Kendry Widivanto, M.Si**

**NPP. 2110.87.0101**

(  )

3. **Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP**

**NPP. 20110.17.0735**

(  )

Mengesahkan

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

  
**Dr. Dra. Avun Maduwinarti, M.P**

**NPP. 20120.87.0103**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nandhy Surya Fadhila  
NPM : 1111700155  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : MANFAAT INOVASI  
PELAYANAN PUBLIK KANTOR  
KESYAHBANDARAN UTAMA TANJUNG  
PERAK GUNA MEWUJUDKAN  
KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK.

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dan karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya plagiat dari karya orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya akan bersedia menerima saksi pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 5 Januari 2023

  
(Nandhy Surya Fadhila)



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl.Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)  
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nandhy Surya Fadhila  
NBI : 1111700155  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“MANFAAT INOVASI PELAYANAN PUBLIK KANTOR  
KESYAHBANDARAN UTAMA TANJUNG PERAK GUNA  
MEWUJUDKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK.”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 5 Januari 2023

Yang Menyatakan,

(Nandhy Surya Fadhila )

## ABSTRAK

Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak telah meluncurkan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bernama E-Office, dimana pada aplikasi tersebut merupakan bentuk kongkrit pemerintah dalam melakukan suatu inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi serta komunikasi. Penerapan E-Office merupakan wujud Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak dalam mengimplementasikan amanat Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dalam menyelenggarakan pelayanan berpedoman pada kemudahan bagi pengguna, ketersediaan informasi publik, mengurangi keterbatasan, transparansi dan akuntabilitas. Namun dibalik adanya suatu inovasi pelayanan publik terdapat beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan dalam penerapan sebuah inovasi serta manfaat apa saja yang dapat dirasakan bagi penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis manfaat inovasi pelayanan publik Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak guna mewujudkan ketebukaan informasi publik. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Fokus penelitiannya menggunakan teori inovasi pelayanan publik yang berkenaan tentang manfaat, menurut Richard Heeks dalam (LAN, 2007) mengelompokkan manfaat teknologi informasi dan komunikasi dalam dua kelompok, yaitu manfaat pada tingkat proses dan manfaat pada tingkat pengelolaan. Teknik analisis data menggunakan pada penelitian ini menggunakan analisis data yang terdiri pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa inovasi pelayanan publik pada Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak memiliki manfaat dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik karena didalamnya tersedia layanan informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya seain itu dewasa ini pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran penting pada sebuah inovasi.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik, E-Office*

## **ABSTRACT**

*E-Office is digital public service innovation produced by the harbormaster's office in Tanjung Perak is an illustration of the way government is using information and communication technology to develop in operation. E-Office is an instance of the Tanjung Perak Main Harbormaster Office is having to carry out the requirements of Law No. 14 of 2008 concerning Public Information Disclosure by offering the service based on user convenience, public information availability, increasing access, transparency, and accountability, but before a public service innovation can be adopted and also its customers can realize any benefits, there are a variety of significant factors that have to be taken into account. Data analysis techniques used in this study used data analysis consisting of data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this research demonstrate how that the main harbormaster office in Tanjung Perak public service innovation benefits the implementation of public information because it provides the information services that its consumers require. The application of technologies for information and communication also plays a significant role in innovation.*

*Keyword: Public Service, Public Service Innovation, E-Office*



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamiin atas segala rahmat dan hidayah dari Allah SWT berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Manfaat Inovasi Pelayanan Publik Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak Guna Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik" ini dengan baik untuk memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Strata-I pada program studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Tidak lupa sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi kita Muhammad SAW yang menjadi panutan kita sebagai umat muslim. Penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah saya repotkan, untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuannya kepada :

1. Bapak H. Solichin dan Ibu Hj Ani Zubaidah yang senantiasa mendo'akan penulis dengan tulus, ikhlas, memberi dukungan dan motivasi yang besar dalam hidup penulis.
2. Istri saya yang tercinta Venthly Bintang Kurniawati dan anak saya yang tersayang Shaqueena Surya Shabira dan Ibu Mertua Endang Kustiani yang selalu mendukung, mendo'akan dan mendorong agar penulis bisa segera menyelesaikan penelitian ini.
3. Kedua saudara saya Nely Fahriya Faranda beserta Suami dan Intan Sakinah Normalita yang senantiasa mendo'akan dan memberi dukungan kepada penulis.
4. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

5. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S. selaku dosen wali selama saya kuliah di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
8. Ibu Dra. Indah Murti, M.Si selaku dosen pembimbing I saya yang telah membimbing saya dalam pengerjaan skripsi.
9. Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing II saya yang telah membimbing saya dalam pengerjaan skripsi.
10. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan materi dan motivasi kepada penulis serta seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang turut membantu penulis dalam urusan administrasi.
11. Bapak Wawan Setiawan, S.E., M.MTr selaku Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak yang juga menjadi atasan kerja saya yang telah mendukung saya untuk menyelesaikan kuliah ini.
12. Bapak dan Ibu Pegawai Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Perak khususnya kepada Tim Ora Umum yang selalu mendukung dan memotivasi saya serta membantu saya dalam menyelesaikan tugas kuliah dan penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman satu angkatan khususnya Administrasi Publik Kelas Sore yang telah menemani saya selama kuliah dalam suka dan duka. Khususnya kepada Pasukan Bodrex yang terdiri dari Reynaldy, Rozi,

Aliman, Wulan dan Anita. Untuk tiga nama terakhir yang disebut tetap semangat untuk menyelesaikan skripsi.

14. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik pangsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan laporan penelitian ini.

Walaupun demikian, dalam laporan skripsi penelitian ini, peneliti menyadari masih belum sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini.

Surabaya, 5 Januari 2023

Nandhy Surya Fadhila

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Lokasi Penelitian.....	29
3.3 Fokus Penelitian.....	29
3.4 Sumber Data.....	30

3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.6	Teknik Analisis Data .....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		35
4.1	Hasil Penelitian .....	35
4.2	Pembahasan .....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		65
5.1	Kesimpulan .....	65
5.2	Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....		67
LAMPIRAN .....		69

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matrik Jurnal Terdahulu.....	9
---	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Dashboard Aplikasi ksutgperak.id pada tampilan Pemohon .....	6
Gambar 3. 1 Model Analisis Data Interaktif.....	33
Gambar 4. 1 Biaya Layanan Penerbitan Akta Hipotek ditentukan oleh PNBP.....	36
Gambar 4. 2 Biaya Layanan Surat Keterangan Masa Layar .....	37
Gambar 4. 3 SOP Penerbitan Surat Memorandum Dokumen Kapal .....	38
Gambar 4. 4 SOP Pengukuran Kapal dan Penerbitan Surat Ukur Sementara .....	39
Gambar 4. 5 SOP Pengawasan Penimbangan Pedoman Kompas .....	41
Gambar 4. 6 Pelaksanaan Permohonan secara digital melalui Aplikasi E-Office.....	43
Gambar 4. 7 Tampilan IKK pada fitur E-Kinerja.....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara kepada Pimpinan.....	69
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara kepada Pengguna Jasa.....	70
Lampiran 3 : Pedoman Wawancara kepada Tim IT.....	71
Lampiran 4 : Dokumentasi Wawancara.....	72