



**IMPLEMENTASI APLIKASI BP BATAM SEAPORT  
INFORMATION MANAGEMENT SYSTEM PADA  
PELAYANAN JASA KEPELABUHANAN DI KOTA  
BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran pada  
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang**

Oleh

**MUHAMMAD FACHRIALSYAH PUTRA  
NIT 561911317397 K**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV  
TATA LAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN  
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG  
TAHUN 2023**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV  
TATA LAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN  
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG  
TAHUN 2022**



**IMPLEMENTASI APLIKASI BP BATAM SEAPORT  
INFORMATION MANAGEMENT SYSTEM PADA PELAYANAN  
JASA KEPELABUHANAN DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran pada Politeknik Ilmu  
Pelayaran Semarang**

Oleh

**MUHAMMAD FACHRIALSYAH PUTRA**  
**NIT 561911317397 K**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV  
TATA LAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHANAN  
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG  
TAHUN 2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**IMPLEMENTASI APLIKASI BP BATAM SEAPORT INFORMATION  
MANAGEMENT SYSTEM DALAM PELAYANAN JASA  
KEPELABUHANAN DI KOTA BATAM**

DISUSUN OLEH: MUHAMMAD FACHRIALSYAH PUTRA

NIT. 561911317397 K

Telah disetujui dan diterima, selanjutnya dapat diujikan di depan Dewan Penguji  
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang 2023

Dosen Pembimbing I  
Materi

  
**AWEL SURYADI, S.ST. Msi**  
Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19770525 200502 1 001

Dosen Pembimbing II  
Metodelogi dan Penulisan

  
**Ir FITRI KENSIWI, M.Pd.**  
Penata Tingkat I (III/d)  
NIP. 19660702 199203 2 009

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)

  
**Dr. NUR ROHMAH, S.E., M.M**  
Penata Tk I (III/D)  
NIP. 19750318 200312 2 001



**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi berjudul **"IMPLEMENTASI APLIKASI BP BATAM SEAPORT INFORMATION MANAGEMENT SYSTEM PADA PELAYANAN JASA KEPELABUHANAN DI KOTA BATAM"** karya

Nama : **Muhammad Fachrialsyah Putra**

NIT : **561911317397 K**

Program Studi : **Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhanan**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi Prodi, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang pada hari....., tanggal.....2023

Semarang,

**PENGUJI**

Penguji I : **SRI PURWANTINI, SE, S.Pd, MM**  
**PENATA TINGKAT I (III/d)**  
**NIP. 19661217 198703 2 002**

Penguji II : **AWEL SURYADI, S.ST.,M.Si**  
**PENATA TINGKAT I (III/d)**  
**NIP. 19770525 200502 1 001**

Penguji III : **Dr.ALI MUKTAR SITOMPUL, M.T.,M.Mar,E**  
**PENATA TINGKAT I (III/d)**  
**NIP.19730331 200604 1 001**

Mengetahui,  
Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

**Dr. Capt. TRI CAHYADI, M.H.,M.Mar**  
**PEMBINA Tk I (IV/b)**  
**NIP. 19730704 199803 1 001**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fachrialsyah Putra

NIT : 561911317397 K

Program Studi : Tatalaksana Angkutan Laut dan Kepelabuhanan

Skripsi dengan judul “**Implementasi Aplikasi BP Batam Seaport Information Management System Dalam Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Di Kota Batam**”

Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini benar-benar hasil karya (penelitian dan tulisan) sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku, baik Sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini.

Semarang, 2023  
Yang menyatakan pernyataan,

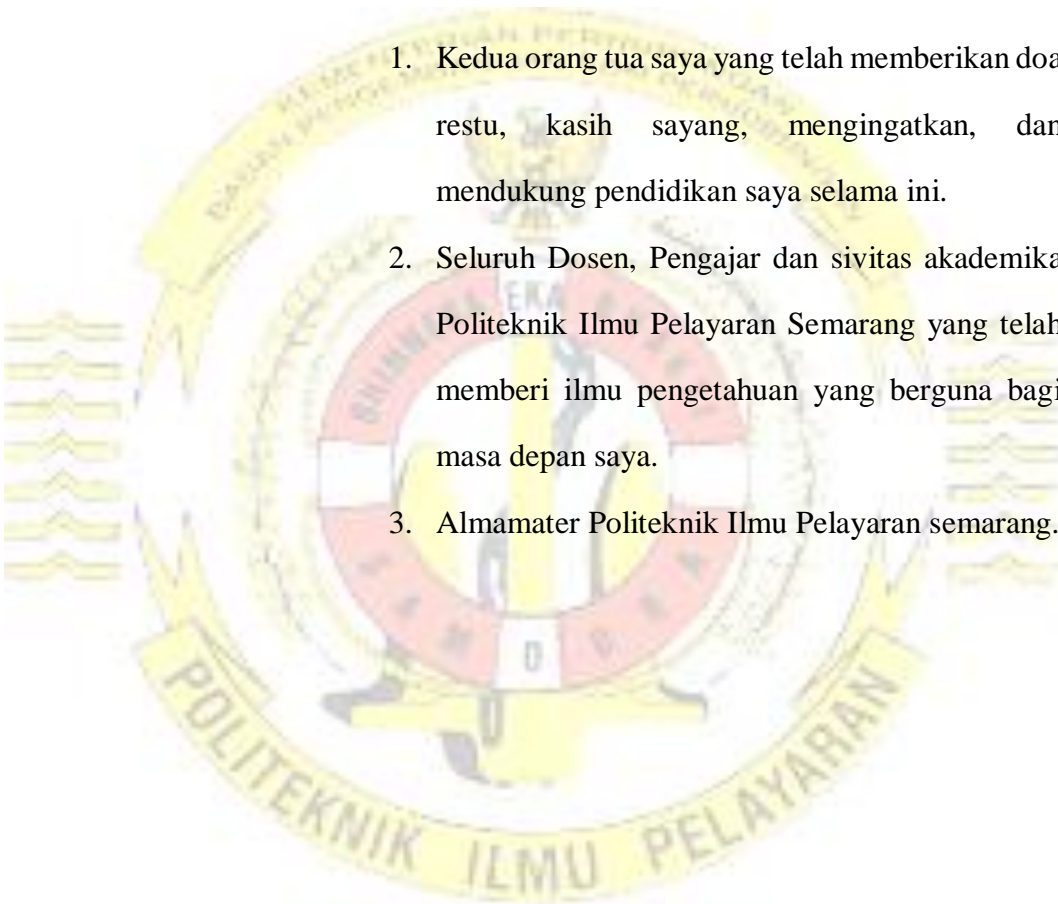
**Muhammad Fachrialsyah Putra**  
**NIT. 561911317397K**

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

1. Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu.(Ali bin Abi Thalib).
2. “Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” Al-Insyirah 5-6

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya yang telah memberikan doa restu, kasih sayang, mengingatkan, dan mendukung pendidikan saya selama ini.
2. Seluruh Dosen, Pengajar dan sivitas akademika Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang yang telah memberi ilmu pengetahuan yang berguna bagi masa depan saya.
3. Almamater Politeknik Ilmu Pelayaran semarang.



## PRAKATA

Allhamdulillah, puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah -Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa ada suatu masalah dan halangan apapun. Skripsi dengan judul “Implementasi Aplikasi Bp-Batam *seaport information management system* dalam pelayanan jasa Kepelabuhanan di kota Batam” merupakan skripsi yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan program D.IV Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, dan mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan Pelayaran (S. Tr. Pel).

dalam penyusunan skripsi ini saya merasa sangat terbantu dengan bimbingan, arahan, ilmu, yang sangat bermanfaat bagi peneliti, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya dan rasa hormat kepada :

1. Bapak Dr. Capt. Tri Cahyadi, M.H.,M.Mar Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
2. Ibu Dr. Nur Rohmah, SE., M. M. selaku Ketua Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan.
3. Bapak Awel Suryadi, S.ST.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I ( Materi) Skripsi.
4. Ibu Ir. Fitri Kensiwi, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II (Penulisan) Skripsi.
5. Seluruh Dosen Pengajar dan Civitas Akademika Politikenik Ilmu Pelayaran Semarang yang telah memberikan ilmu, arahan, serta bimbingan yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan skripsi dan masa depan saya.



6. Kepala dan seluruh Staff/Pegawai Badan Pengusahaan pelabuhan Batam/ BP-Batam yang telah mengizinkan dan mengarahkan peneliti dalam melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua saya yang telah membesarkan saya dan mendidik saya sedari lahir hingga seperti sekarang, juga memberikan dukungan dalam Pendidikan saya dalam wujud materil maupun moril.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati saya menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini saya berharap adanya kritik, saran, dan masukan. Saya juga berharap semoga dengan skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi saya dan pembaca.

Semarang,

2023

Peneliti

**MUHAMMAD FACHRIALSYAH .P**

**NIT. 561911317397**

## ABSTRAK

**Putra, Muhammad Fachrialsyah**, NIT. 561911317397 K, 2023, “Implementasi Aplikasi BP-Batam *Seaport Information Management System* Dalam Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Di Kota Batam”, Skripsi, Program Diploma IV, Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Awel Suryadi,S.ST.,M.Si., Pembimbing II: Ir.Fitri Kensiwi,M.Pd.

B-sims (Bp-Batam *seaport information management system*) merupakan aplikasi yang diterapkan untuk portal pengeluaran serta pemasukan barang dari Pelabuhan ke Pelabuhan lainnya. Peneliti mengamati keadaan dimana belum maksimalnya kinerja aplikasi B-sims dalam jasa kepelabuhanan di kota Batam dan kendala human error yang mengakibatkan keterlambatan keberangkatan kapal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan dan kendala - kendala apa saja yang terdapat pada aplikasi Bp-Batam *seaport information management system* dalam melaksanakan pelayanan jasa kepelabuhanan di kota Batam.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Sumber data penelitian diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Data divalidasi dengan menggunakan triangulasi sumber dan metode untuk menemukan kebenaran informasi dalam sebuah penelitian

Faktor dan kendala yang di hadapi Badan Pengusahaan Batam untuk meningkatkan pelayanan jasa kepelabuhanan di kota Batam yaitu, adanya *human error* dalam pengerjaan pengajuan permohonan, dan belum maksimalnya kinerja aplikasi B-sims dalam pelayan jasa kepelabuhanan. Maka aplikasi B-Sims ini memiliki peranan yang meningkatkan kinerja pelayanan pelabuhan Batam yang mempermudah para agen dalam mengerjakan permohonan pelayanan jasa tanpa tatap muka, dan mempermudah petugas Bp-Batam dalam melaksanakan tugas sehingga meningkatkan produktifitas pelayanan jasa kepelabuhanan di kota Batam.

**Kata Kunci:** Implementasi, Aplikasi, Pelayanan, Jasa Kepelabuhanan.

## ***ABSTRACT***

**Putra, Muhammad Fachrialsyah**, NIT. 561911317397 K, 2023, “Implementasi Aplikasi BP-Batam *Seaport Information Management System* Dalam Pelayanan Jasa Kepelabuhanan”, *Thesis, Diploma IV Program, Port and Shipping Managemen Departement*, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, *Advisor (I): Awel Suryadi, S.ST,.M.Si., Advisor (II): Ir. Fitri Kensiwi,M.Pd.*

B-sims (Bp-Batam seaport information management system) is an application applied to portal the issuance and entry of goods from port to other ports. Researchers observed the situation where the performance of the B-sims application in port services in Batam city was not optimal and human error constraints that resulted in delays in ship departure. The purpose of this study is to find out the constraints and roles contained in the application of Bp-Batam seaport information management system in carrying out port services in the city of Batam.

The research method used is qualitative method. Research data sources are obtained from primary data and secondary data. Data collection techniques through observation, interviews, documentation, and literature study. Data was validated using triangulation of sources and methods to find the veracity of information in a study.

The factors and obstacles faced by Bp Batam to improve port services in the city of Batam are, human error in the process of submitting applications, and the lack of maximum performance of the B-sims application in port service services. So this B-Sims application has a role that improves the performance of Batam port services which makes it easier for agents to apply for services without face-to-face, and makes it easier for BP-Batam officers to carry out tasks so as to increase the productivity of port services in the city of Batam.

***Keywords : Implementation, Aplication, Service, Port Services.***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
A. Deskripsi Teori.....	7
B. Kerangka Penelitian.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
A. Metode Penelitian.....	24
B. Tempat Penelitian.....	26
C. Sampel Sumber Data Penelitian/Informan.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Instrumen Penelitian.....	35



F. Teknik Analisis Data Kualitatif.....	36
G. Pengujian Keabsahan Data.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
A. Gambaran Konteks Penelitian.....	39
B. Deskripsi Data.....	40
C. Temuan.....	45
D. Hasil Penelitian.....	60
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>65</b>
A. Simpulan.....	65
B. Keterbatasan Penelitian.....	65
C. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Tabel Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 4.2 Tabel Data Perusahaan Bp-Batam.....	41



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Penelitian	23
Gambar 4.1.	Kantor Bp-Batam	43
Gambar 4.2.	Home Page B-Sims	46
Gambar 4.3.	Terminal Pelabuhan Umum Batu Ampar Batam	47
Gambar 4.4.	Register Bongkar Muat Aplikasi B-Sims	49
Gambar 4.5.	Register Jasa Pandu	51
Gambar 4.6.	Proses Penundaan Kapal	52
Gambar 4.7.	Register Jasa Tunda	54
Gambar 4.8.	Register Jasa Labu/Tambat	56
Gambar 4.9.	Proses Pengisian Air Kapal Di Terminal Batu Ampar	57
Gambar 4.10.	Register Jasa Air	58
Gambar 4.11	Status Monitoring Inaportnet	59

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Gambar Susunan Struktur Organisasi Bp-Batam
- Lampiran 2 Gambar Daftar Pengguna Jasa Bp-Batam
- Lampiran 3 Gambar *Home-Page* Aplikasi B-sims
- Lampiran 4 Gambar Registrasi Jasa Bongkar Muat
- Lampiran 5 Gambar Registrasi Labuh Tambat
- Lampiran 6 Gambar Registrasi Jasa Air
- Lampiran 7 Gambar Registrasi Jasa Tunda
- Lampiran 8 Gambar Registrasi Jasa Pandu
- Lampiran 9 Gambar Kegiatan Jasa Pandu Di dermaga Batu Ampar
- Lampiran 10 Gambar Kegiatan Arus Mudik Gabungan Bp-Batam Dan Ksop Khusus Batam
- Lampiran 11 Gambar Kegiatan Arus Mudik Angkutan Lebaran
- Lampiran 12 Gambar Kantor Badan Usaha Pelabuhan Batam
- Lampiran 13 Gambar PERKA (peraturan kepala) nomor 20 tahun 2021 Badan usaha pelabuhan BP Batam
- Lampiran 14 Gambar PERKA (peraturan kepala) nomor 16 tahun 2022 badan usaha pelabuhan BP Batam
- Lampiran 15 Gambar Pelaksanaan Penelitian Peneliti Bersama Staff Operasional Bp-Batam
- Lampiran 16 Halaman Register Kapal Masuk Di Wilayah Batam Melalui B-Sims
- Lampiran 17 Hasil Wawancara
- Lampiran 18 Instrumen penelitian ( Pedoman wawancara)



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Batam merupakan salah satu pulau di Provinsi Kepulauan Riau serta salah satu pulau diantara 329 pulau yang terletak diantara Selat Malaka dan Singapore. Pulau ini secara keseluruhan membentuk wilayah Batam. hanya ada satu literatur yang menyebutkan nama Batam yaitu Traktat London yang mengatur pembagian daerah jajahan antara Belanda dan Inggris. Namun, bagi pendatang dari Cina, pulau ini telah dihuni sejak 231 Masehi ketika Singapura masih dikenal sebagai Pulau Ujung.

Terletak sekitar 20 kilometer dari Singapura, Batam memiliki lokasi yang sangat strategis di jalur perdagangan internasional yang paling sibuk di dunia, yaitu Selat Malaka. Pulau ini berbatasan dengan Singapura dan Malaysia. Sebagai pulau yang berada di wilayah perbatasan, Batam berperan sebagai gerbang bagi Indonesia, dengan akses yang luas ke laut, garis pantai yang panjang, dan kedalaman laut yang tidak terlalu dalam. Hal ini memberikan Batam keunggulan dalam menjadi pelabuhan dengan skala internasional. Keberadaan ini menjadikan Batam sebagai pelabuhan transit dan juga sebagai pusat produksi industri yang mendukung kegiatan ekonomi dan perdagangan. Karena itu, Pelabuhan Batam memiliki status yang lebih dari sekadar pelabuhan biasa, melainkan sebagai pelabuhan bebas (*free port*) dan pulau Batam juga dijadikan sebagai kawasan perdagangan bebas (*free trade zone*).

Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (disingkat BP Batam) merupakan lembaga pemerintah pusat yang terbentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2007 dengan tugas dan wewenang melakukan pengelolaan, pengembangan dan pembangunan wilayah di Kota Batam, Kepulauan Riau sesuai dengan fungsi-fungsi kawasan. Sebelumnya BP Batam adalah Otorita Pengembangan wilayah Industri Pulau Batam atau lebih diketahui dengan nama Otorita Batam. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 2011 tentang Pengelolaan Keuangan pada Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam, BP Batam adalah lembaga nonstruktural yang berberupa Badan Layanan Umum.

BP Batam memiliki tugas dan fungsi yaitu, mengkoordinasikan dalam pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi, keuangan, dan sumber daya manusia kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Badan Pengusahaan Batam, Perumusan dan pelaksanaan ketentuan-ketentuan di bidang kebijakan strategis, Perumusan dan pelaksanaan ketentuan-ketentuan di bidang pengelolaan kawasan dan investasi, Perumusan dan pelaksanaan ketentuan-ketentuan di bidang perusahaan, Pengelolaan barang milik Negara yang menjadi tanggung jawab Badan Pengusahaan Batam, Pengelolaan lahan berpedoman pada Rencana Tata Ruang Kawasan Batam, Bintan, dan Karimun, Pengawasan atas pelaksanaan tugas Badan Pengusahaan Batam.

Di awal tahun 2020 masyarakat Indonesia digemparkan dengan adanya pandemi COVID-19. Pandemi ini berdampak pada layanan pelabuhan yang sempat sesat. Pemerintahan Kota Batam dituntut untuk tetap melakukan pelayanan pelabuhan di tengah pandemi COVID-19 agar pelayanan pelabuhan yang ada di Kota Batam tetap terlaksana dan berjalan dengan baik. Oleh karena itu Badan Pengelola Pelabuhan Batam telah membuat sebuah aplikasi bernama B-SIMS (BP Batam *Seaport Information Management System*) untuk mempermudah layanan di pelabuhan Kota Batam di tengah masa pandemi COVID-19.

B-SIMS adalah aplikasi yang digunakan sebagai portal untuk pengeluaran dan pemasukan barang antara pelabuhan Batam dengan pelabuhan lainnya. Aplikasi ini menyediakan informasi yang dapat diandalkan, di mana setiap entitas terkait dapat mengakses informasi yang terintegrasi, sehingga manajemen keluar masuk barang dapat dilakukan dengan lebih mudah. B-SIMS juga digunakan untuk mempermudah para agen atau pengguna jasa kepelabuhanan mengurangi kegiatan tatap muka dengan petugas Badan Usaha Pelabuhan Batam guna mengurangi penyebaran COVID-19 di saat pandemi COVID-19, dan pelayanan kepelabuhanan menjadi lancar walaupun sedang dilanda COVID-19.

B-SIMS juga digunakan untuk pelayanan peti kemas secara online yang bertujuan untuk mempercepat *flow in* dan *flow out* arus barang di Pelabuhan. Dengan diterapkannya aplikasi digitalisasi ini maka akan mengurangi biaya

yang dikeluarkan oleh *stakeholder* sehingga memberikan stimulus perekonomian khususnya di bidang logistik.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut peneliti diatas tertarik membuat penelitian dengan judul “ **Implementasi Aplikasi Bp Batam Seaport Information Management System Dalam Pelayanan Jasa kepelabuhanan di kota Batam**“.

## **B. Fokus Penelitian**

Peneliti memfokuskan untuk penelitian ini tentang Implementasi Aplikasi BP Batam *Seaport Information Management System* pada pelayanan jasa Kepelabuhanan Di kota Batam.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka permasalahan-permasalahan yang ada di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana peranan aplikasi Bp Batam *seaport information management system* dalam meningkatkan pelayanan jasa kepelabuhanan di kota Batam ?
2. Apa kendala yang dihadapi aplikasi Bp Batam *seaport information management system* untuk meningkatkan pelayanan jasa kepelabuhanan di kota Batam?



#### **D. Tujuan penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peranan aplikasi Bp Batam *seaport information management system* dalam meningkatkan pelayanan jasa kepelabuhanan di kota Batam.
2. Untuk mengetahui kendala dalam penggunaan aplikasi Bp Batam *seaport information management system* di pelabuhan kota Batam.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Berikut merupakan manfaat penelitian yang peneliti harap mampu memberi saran dan masukan bagi semua pihak terkait serta bisa memberikan manfaat yang berguna secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat teoritis
  - a. Menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca, tentang dampak peranan aplikasi BP Batam *seaport information management system* dalam meningkatkan kinerja pelayanan pelabuhan Batam.
  - b. Memberikan pengetahuan untuk peneliti dan pembaca mengenai kendala apa saja yang di hadapi BP Batam untuk meningkatkan pelayanan jasa kepelabuhanan di kota Batam.

Memberikan tambahan informasi dan wawasan tentang Aplikasi BP Batam *Seaport Information Management System* dalam pelayanan jasa Kepelabuhanan Di kota Batam.

2. Manfaat praktis

- a. Manfaat praktis bagi peneliti adalah dapat menyalurkan ide dan pemikiran dalam bahasa yang dapat dipahami.
- b. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti tentang pengalaman penelitian Aplikasi BP Batam *Seaport Information Management System* dalam pelayanan jasa Kepelabuhanan Di kota Batam, khusus masalah angkutan laut atau pelayaran.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Deskripsi Teori**

Peneliti memberikan definisi-definisi dalam skripsi untuk membantu pembaca memahami istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian tersebut. Definisi-definisi tersebut diambil dari bahan referensi dan juga komentar dari para ahli di bidang yang relevan. Tujuan memberikan definisi ini adalah untuk menjelaskan makna dan konsep yang mendasari penelitian serta memastikan pemahaman yang jelas dan konsisten terhadap istilah-istilah yang digunakan.

##### **1. Pengertian Implementasi.**

Menurut Mulyadi (2017:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan.

- a. Dalam tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar. Proses tersebut terdiri atas beberapa tahapan yakni:
  - 1) Tahapan pengesahan peraturan perundangan.
  - 2) Pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana.

- 3) Kesiediaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan.
  - 4) Dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki maupun tidak.
  - 5) Dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pelaksana.
  - 6) Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan.
- b. Proses persiapan implementasi setidaknya menyangkut beberapa hal penting yakni:
- 1) Penyiapan sumber daya, unit dan metode.
  - 2) Penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat diterima dan dijalankan.
  - 3) Penyediaan layanan, pembayaran dan hal lain secara rutin.

Sedangkan menurut Wahyu (Mulyadi, 2017:50), studi implementasi merupakan studi untuk mengetahui proses implementasi, tujuan utama proses implementasi itu sendiri untuk memberi umpan balik pada pelaksanaan kebijakan dan juga untuk mengetahui apakah proses pelaksanaan telah sesuai dengan rencana atau standar yang telah ditetapkan, selanjutnya untuk mengetahui hambatan dan problem yang muncul dalam proses implementasi.

Pengertian implementasi yang dijelaskan diatas, dapat dikatakan bahwa Implementasi adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang memiliki kewenangan dan kepentingan, baik pemerintah maupun swasta, dengan tujuan untuk mewujudkan cita-cita dan tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi melibatkan berbagai langkah yang diambil untuk melaksanakan dan mewujudkan program



yang telah disusun, dengan tujuan mencapai target atau tujuan yang telah direncanakan. Dalam konteks ini, implementasi mengacu pada pelaksanaan nyata dari suatu program atau rencana yang telah dirancang. Ini melibatkan aksi konkret yang diambil oleh pihak-pihak yang terlibat, termasuk pemerintah dan sektor swasta, untuk menerjemahkan rencana ke dalam tindakan nyata yang dapat mencapai hasil yang diinginkan. Implementasi program melibatkan koordinasi dan pelaksanaan berbagai kegiatan, pengalokasian sumber daya, serta pemantauan dan evaluasi untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai dengan rencana dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan melakukan implementasi yang efektif, diharapkan program atau rencana tersebut dapat memberikan dampak dan manfaat yang diinginkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

## 2. Pengertian Aplikasi

Menurut Rachmad Hakim S (2018), Aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur Windows, permainan (game), dan sebagainya. Dan menurut Harip Santoso (2017), Aplikasi adalah suatu kelompok file (*form, class, report*) yang bertujuan untuk melakukan aktivitas tertentu yang saling terkait, misalnya aplikasi payroll, aplikasi fixed asset, dan lain-lain. Aplikasi berasal dari kata application yang artinya penerapan lamaran penggunaan. Beberapa aplikasi yang digabung bersama menjadi suatu paket kadang disebut sebagai suatu paket atau suite

aplikasi (*application suite*). Contohnya adalah *Microsoft Office* dan *Open Office.org*, Bahasa Pemrograman yang menggabungkan suatu aplikasi pengolah kata, lembar kerja, serta beberapa aplikasi lainnya.

Dalam sebuah paket aplikasi, aplikasi-aplikasi yang terdapat di dalamnya umumnya memiliki antarmuka pengguna yang serupa, sehingga memudahkan pengguna dalam mempelajari dan menggunakan setiap aplikasi. Hal ini disebabkan oleh adanya kesamaan dalam desain, tata letak, dan fitur-fitur antarmuka pengguna. Keberadaan kesamaan antarmuka pengguna ini memungkinkan pengguna untuk dengan cepat beradaptasi dengan aplikasi-aplikasi lain di dalam paket. Mereka tidak perlu mempelajari antarmuka pengguna yang baru secara menyeluruh setiap kali mereka beralih dari satu aplikasi ke aplikasi lainnya dalam paket tersebut. Ini meminimalkan waktu yang diperlukan untuk pembelajaran dan memungkinkan pengguna untuk lebih efisien dalam penggunaan aplikasi-aplikasi tersebut sehari-hari.

Selain itu, aplikasi-aplikasi dalam suatu paket juga umumnya memiliki kemampuan untuk saling berinteraksi. Ini berarti pengguna dapat menggunakan fitur-fitur dari satu aplikasi dalam aplikasi lainnya, memberikan manfaat yang nyata bagi pengguna. Sebagai contoh, pengguna dapat menyisipkan lembar kerja yang dibuat dalam aplikasi lembar kerja ke dalam dokumen yang sedang mereka tulis menggunakan aplikasi pengolah kata. Ini memungkinkan pengguna untuk menggabungkan data dan informasi dari berbagai aplikasi dengan

mudah dan efisien, tanpa harus melakukan tugas yang sama secara berulang di berbagai aplikasi terpisah.

3. PERKA (Peraturan Kepala) nomor 20 tahun 2021 Badan Usaha Pelabuhan BP Batam.

Badan Pengusahaan Batam adalah Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. Kepala merupakan Pimpinan yang memiliki Hak dan Wewenang yang berada di Badan Usaha Pelabuhan BP Batam. Bagian kerja Badan Pengusahaan Batam, badan usaha pelabuhan mengendalikan, mengatur, serta mengawasi pengoperasian pelabuhan, kecuali pengawasan keselamatan serta keamanan serta koordinasi kegiatan yang diprakarsai oleh pemerintah pusat dengan badan ataupun organisasi internasional. skala yang menjadi tanggung jawab Kementerian Perhubungan.

Badan Pengusahaan (BP) Batam menerbitkan Peraturan Kepala (Perka) BP Batam No. 20/2021 tentang Tugas Pelayanan dan Tata Cara Pengelolaan Keuangan Badan Usaha Pelabuhan (BUP) BP di Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan (KPBPB) Batam yang dikelola, Perka terbaru ini terbit karena BP Batam ingin mengakomodir keinginan dari pengusaha di sektor kemaritiman di Batam.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan dan produktifitas serta guna meningkatkan daya saing dan investasi di bidang jasa Kepelabuhanan Pada Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam ketentuan pasal 28 dan pasal 29 peraturan menteri keuangan nomor

148/PMK.05/2016 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor 87/PMK.05/2018, dan memperhatikan peraturan menteri keuangan nomor 165/PMK.02/2020 tentang Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Jasa Transportasi Laut yang berlaku di Kementerian Perhubungan di wilayah tertentu di perairan yang di tetapkan sebagai pelabuhan di Provinsi Kepulauan Riau.

4. PERKA (Peraturan Kepala) nomor 16 tahun 2022 Badan Usaha Pelabuhan BP Batam.

Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam, untuk selanjutnya disebut Badan Pengusahaan Batam, adalah lembaga/instansi pemerintah pusat yang dibentuk oleh Dewan Kawasan dengan tugas dan wewenang melaksanakan pengelolaan, pengembangan dan pembangunan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam.

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan Pelayaran dan kegiatan penunjang



Pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra - dan /atau antarmoda transportasi.

Perairan Pelabuhan Batam adalah wilayah perairan berdasarkan batas yang ditetapkan melalui peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai batas wilayah Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam, batas wilayah berdasarkan Rencana Induk Pelabuhan, dan Daerah lingkup Kepentingan Pelabuhan yang ditetapkan Pemerintah.

Pengguna Jasa adalah orang-perorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa kepelabuhanan Penyedia Jasa. Penyedia Jasa adalah Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. Jasa Kepelabuhanan adalah jasa kapal, jasa barang, jasa alat dan jasa penunjang kepelabuhanan di pelabuhan yang diselenggarakan oleh Badan Pengusahaan Batam.

Pernyataan Umum Kapal, yang selanjutnya disingkat PUK, adalah dokumen yang diterbitkan oleh Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Batam untuk melakukan pendaftaran kegiatan kapal dilingkungan operasi Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Batam. Deposit adalah sejumlah dana yang disediakan oleh Pengguna Jasa sesuai dengan nominal yang ditetapkan dalam estimasi biaya.

Sistem *Host-To-Host* adalah system transaksi *online* yang menghubungkan server Bank yang ditunjuk secara langsung dengan menggunakan jaringan telekomunikasi. *Contigency Plan* adalah

tindakan yang sudah dipersiapkan untuk mengatasi kemungkinan terjadinya kondisi terhentinya pelayanan dan/atau pembayaran dalam pelaksanaan sistem *Host-to-host*.

Sistem Informasi Kepelabuhanan adalah sistem yang digunakan dalam informasi layanan kepelabuhanan meliputi BP Batam *Seaport Information Management System (B-SIMS)*, *Seaport Management System (SMS)*, atau sistem informasi lainnya.

5. Pengertian Pelayanan.

a. Menurut Sinambela dalam bukunya Reformasi Pelayanan, Teori, Kebijakan, dan Implementasi (2018:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam hal ini Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

b. Menurut Ratminto & Atik (2020:2), berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya dapat dibedakan secara umum dua jenis layanan publik, yaitu :

1) Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Organisasi Publik

2) Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Organisasi Privat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyebutkan yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap 12 warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sementara menurut Kurniawan (2018:4), dalam bukunya transformasi pelayanan publik mengatakan bahwa: "pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan kepada publik di dalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atau masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik dikatakan bahwa, pada umumnya pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik.

6. Pengertian pelabuhan.

a. Secara umum pengertian pelabuhan.

Pelabuhan merupakan suatu lokasi yang terdiri dari daratan dan perairan yang berdekatan, yang digunakan untuk melakukan berbagai aktivitas pemerintahan dan komersial. Aktivitas yang dilakukan di pelabuhan meliputi sandar kapal, bongkar muat barang, naik turunnya penumpang, dan berbagai kegiatan lainnya.

Pelabuhan juga dilengkapi dengan sarana dan infrastruktur yang diperlukan untuk menjaga keselamatan maritim.

Untuk mendukung operasional komersial di pelabuhan, serta sebagai lokasi transit antarmoda dan antarwilayah, diperlukan adanya infrastruktur transportasi yang memadai, khususnya transportasi melalui jalur air. Pelabuhan merupakan tempat yang didesain khusus untuk kapal-kapal berlabuh. Wilayah pelabuhan digunakan oleh kapal-kapal sebagai tempat beristirahat sebelum melanjutkan perjalanan atau untuk melakukan kegiatan muatan dan bongkar muat. Pelabuhan laut adalah jenis pelabuhan yang melayani kegiatan angkutan laut dan transportasi penyeberangan, baik itu berlokasi di laut maupun di sungai. Secara keseluruhan, pelabuhan adalah pusat kegiatan maritim yang penting dalam hubungan perdagangan, transportasi, dan aktivitas lainnya. Pelabuhan menyediakan infrastruktur yang dibutuhkan untuk menghubungkan kapal-kapal dengan daratan, serta memfasilitasi pergerakan barang dan penumpang melalui jalur air.

b. Pengertian Pelabuhan Menurut Ahli.

Pelabuhan adalah badan air yang terlindung dari gelombang dan memiliki gudang, crane untuk bongkar muat kargo, fasilitas terminal maritim, dan area penyimpanan di mana kapal dapat menurunkan muatannya. Fasilitas penyimpanan di mana barang-barang dapat disimpan sementara menunggu untuk dikirim ke pelanggan atau



tujuan. Terminal ini menawarkan layanan jalan raya dan/atau kereta api. (Triatmodjo, 2019).

c. Fungsi pelabuhan.

Tergantung pada istilah, pelabuhan bisa melaksanakan beberapa tugas yang berbeda. Beberapa fungsi tersebut dijelaskan di bawah ini.

1) *Gateway* ( Pintu Masuk )

Pelabuhan memiliki fungsi penting sebagai pintu gerbang bagi orang-orang yang memasuki suatu negara atau kota tujuan. Pelabuhan merupakan tempat pertama di mana kapal-kapal sandar setelah melakukan perjalanan laut. Dalam konteks ini, pelabuhan berfungsi sebagai gerbang utama yang menghubungkan kapal-kapal dengan daratan. Fungsi penting lainnya adalah sebagai tempat bongkar muat barang dagangan dan muatan lainnya. Kapal-kapal yang berlabuh di pelabuhan bertujuan untuk mengangkut barang dagangan ke kota atau negara tujuan. Proses bongkar muat di pelabuhan memungkinkan barang-barang tersebut dipindahkan dari kapal ke daratan atau sebaliknya. Dalam hal ini, pelabuhan berperan sebagai perantara yang memfasilitasi proses pergantian muatan antara kapal dan daratan.

## 2) *Interface*

perihal ini mengacu pada peranan pelabuhan selaku *interface*, yang menyiratkan bahwa pelabuhan berfungsi sebagai jembatan antara darat dan air. Setiap komoditas dari kapal tersebar di darat, misalnya. Mobilisasi dihubungkan oleh pelabuhan.

## 3) *Link*

Pelabuhan memainkan peran penting sebagai titik penghubung dalam proses distribusi komoditas kepada pelanggan. Kapal yang membawa produk dari produsen akan mengangkutnya ke pelabuhan, di mana kemudian produk tersebut akan didistribusikan kepada pelanggan. Pelabuhan ini berfungsi sebagai jalur distribusi yang memungkinkan komoditas mencapai pelanggan.

## 4) Pelanggan *Industry Entity*

Dengan kata lain, pelabuhan berperan sebagai zona industri. perihal ini diakibatkan oleh kenaikan lalu lintas di pelabuhan. Alhasil, kawasan tersebut akan meningkat sebagai kawasan industri dengan infrastruktur yang mencukupi.

### d. Pelayanan Jasa Pelabuhan.

Pelayanan ini dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu: pelayanan untuk kapal dan pelayanan untuk barang.

### 1) Pelayanan Jasa Kapal.

Merupakan jasa kegiatan operasional kapal mulai dari masuk hingga keluar pelabuhan, menurut Herry Gunawan (2016) dalam bukunya yang berjudul Pengantar Transportasi dan logistik, Pelayanan jasa kapal meliputi pelayanan:

#### a) Jasa Labuh.

Untuk memastikan keselamatan dan keamanan kapal ketika berlabuh di pelabuhan dan menunggu pelayanan berikutnya, seperti proses bongkar muat (*midstream*), bongkar/muat barang, atau menjalankan tugas-tugas lainnya, pelabuhan menyediakan layanan jangkar (*docking*) yang meliputi pemrosesan dokumen dan sebagainya.

#### b) Pelayanan Pandu kapal.

Pandu memberikan saran kepada nakhoda mengenai kondisi saluran air sekitar yang sangat krusial untuk navigasi pelayaran yang aman, terorganisir, dan lancar, demi keamanan kapal dan lingkungan sekitarnya. Fungsi utama kapal tunda adalah untuk menarik atau mendorong kapal lain melalui sungai atau kanal, di perairan lepas, atau di pelabuhan.

c) Jasa tunda.

tindakan mengikat dan melepaskan tali kapal ketika kapal bergerak mendekati atau berangkat dari dermaga, jembatan, pelampung, di antara bagian nya.

d) Layanan Mooring.

Layanan yang ditawarkan untuk kapal yang secara teknis aman di tambatan dan bisa melakukan bongkar muat secara efisien serta aman.

2) Pelayanan Barang.

Berikut ini merupakan contoh pelayanan bongkar muat yang diberikan oleh kapal kepada pemilik barang atau sebaliknya. Berdasarkan KM 65 Tahun 1994 yang dikutip oleh Suyono (2017) dalam bukunya.

a) Dermaga digunakan untuk bongkar muat selama pelayanan dermaga barang. (*wharfage*). Tarif uang dermaga didasarkan pada Ton/M3 barang (KM 65 Tahun 1994, Bab VIII, pasal 10).

b) Servis Tumpukan Barang segera dinilai untuk komoditas yang sementara disusun di dalam atau di luar lapangan. Ton/M3 produk dan hari operasi adalah dasar untuk tarif layanan tersimpan. Ada hari-hari yang tercantum dalam tarif ketika sewa perawatan dibebaskan.



- c) Jasa sewa peralatan Setiap pelabuhan menetapkan tarif masing-masing untuk penyewaan alat bongkar muat dan barang-barang lainnya.

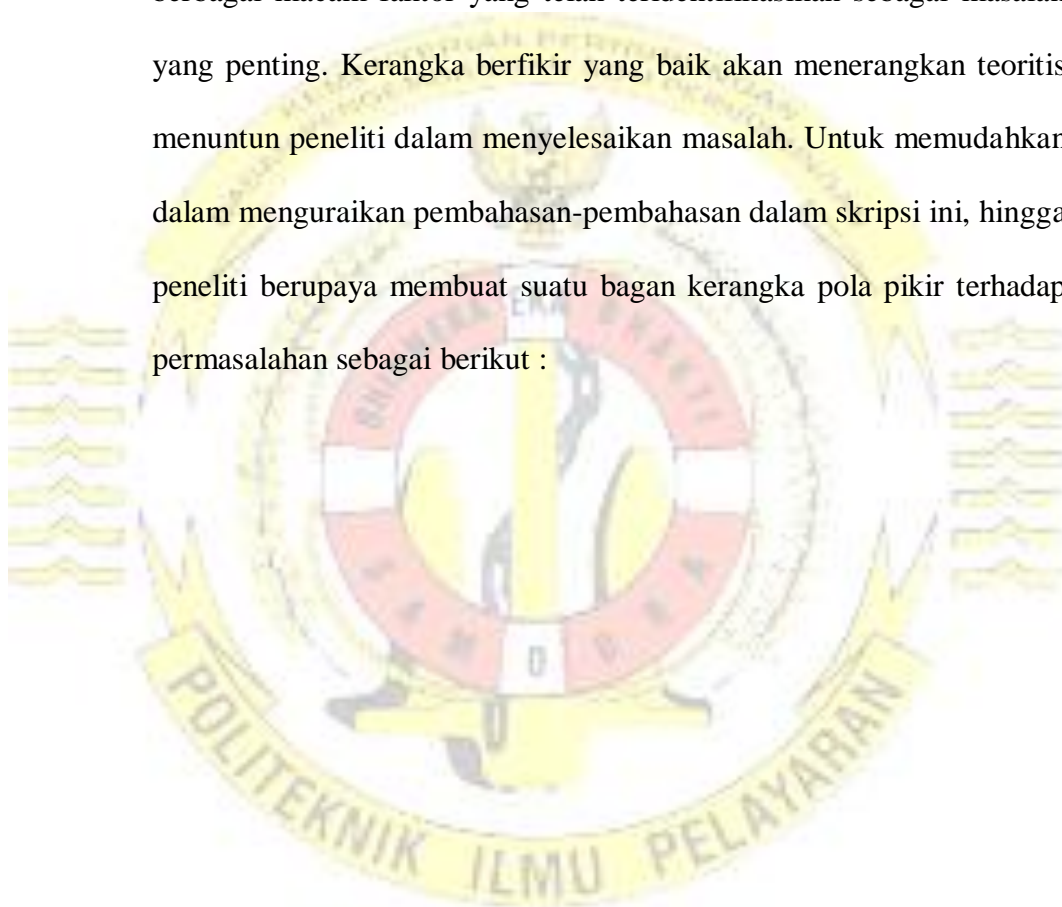
## **B. Kerangka Penelitian**

Kerangka pemikiran memberikan pembenaran jangka pendek terhadap tanda-tanda yang berkembang menjadi objek permasalahan dalam metode penelitian. Tujuan kerangka pemikiran adalah menyusun serangkaian hubungan antarvariabel yang logis berdasarkan gagasan yang telah diungkapkan. Informasi ini kemudian dianalisis secara kritis dan metodis untuk menghasilkan formula sintetik yang terkait dengan faktor-faktor penelitian. Hipotesis penelitian dibuat dengan menggunakan sintesis hubungan antara faktor-faktor ini.

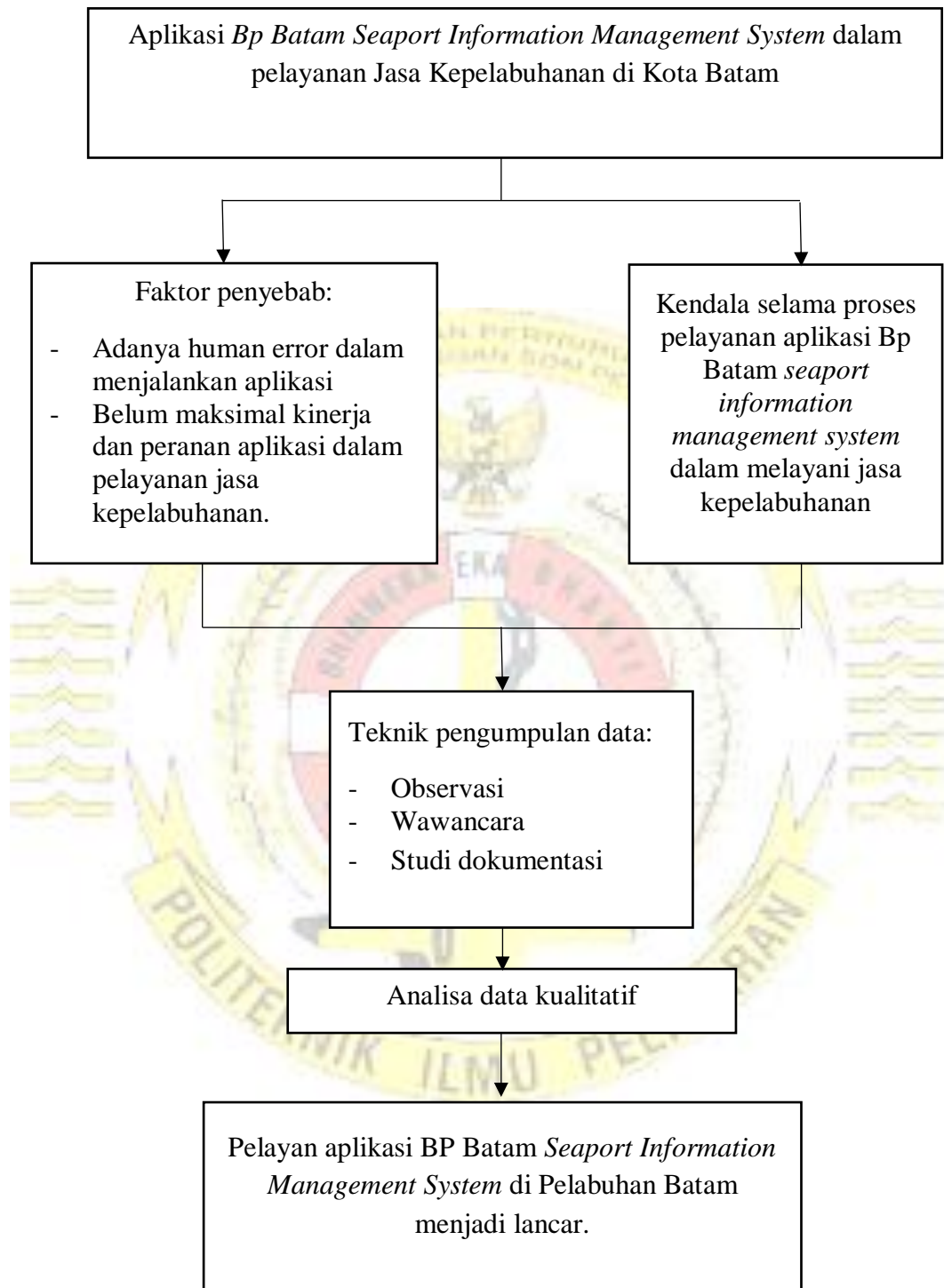
### **1. Kerangka penelitian menurut beberapa para Ahli**

- a. Kerangka ide penelitian mendistorsi realitas untuk mengungkapkannya dan membuat hipotesis yang menjelaskan korelasi antara variabel yang diteliti. (Nursalam, 2017) .
- b. Kerangka pemikiran adalah bentuk strategi konseptual yang mengaitkan atau melampirkan antara teori dengan adanya beberapa faktor permasalahan yang dianggap penting untuk diselesaikan, sehingga dalam hal lebih mengacu pada tujuan penelitian tersebut dijalankan (Sugiyono 2017). Kerangka pemikiran adalah suatu kosepsi dari penelitian yang menyajikan antarvariable yang akan terjadi serta didapatkan dari hasil dan penjabaran tinjauan pustaka. Hingga

bersumber dari penjelasan keputusan tersebut, peneliti memilih serta menuangkan kedalam konsep yang paling cocok dan berikatan dengan untuk digunakan dalam pemecahan permasalahan penelitian serta dapat merancang dan menyusun langkah selanjutnya. Kerangka pemikiran adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai macam faktor yang telah teridentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir yang baik akan menerangkan teoritis menuntun peneliti dalam menyelesaikan masalah. Untuk memudahkan dalam menguraikan pembahasan-pembahasan dalam skripsi ini, hingga peneliti berupaya membuat suatu bagan kerangka pola pikir terhadap permasalahan sebagai berikut :



## 2. Kerangka penelitian



Gambar 2.1 Kerangka penelitian.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan dari rumusan masalah yang peneliti temukan terhadap penelitian Aplikasi BP Batam *Seaport Information Management System* dalam pelayanan jasa Kepelabuhanan Di kota Batam didapatkan simpulan sebagai berikut:

1. Peranan aplikasi B-SIMS dalam meningkatkan kinerja pelayanan pelabuhan Batam yaitu, mempermudah para agen dalam mengerjakan permohonan pelayanan jasa kepelabuhanan tanpa harus tatap muka, dan mempermudah petugas Bp-Batam dalam melaksanakan tugas pelayanan sehingga meningkatkan kinerja produktifitas pelayanan jasa kepelabuhanan di kota Batam.
2. Kendala yang di hadapi BP Batam untuk meningkatkan pelayanan jasa kepelabuhanan di kota Batam yaitu, adanya *human error* dalam pengerjaan pengajuan permohonan, dan belum maksimalnya kinerja aplikasi B-sims dalam pelayan jasa kepelabuhanan.

#### **B. Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari dalam penulisan ini masih memiliki kekurangan dikarenakan adanya keterbatasan yang dihadapi oleh peneliti sehingga dapat mempengaruhi hasil penelitian. Berikut beberapa keterbatasan oleh peneliti :

1. Penelitian ini telah dilakukan dan diberikan solusi, namun peneliti lain dapat membahas faktor – faktor lain yang belum dijelaskan dalam penelitian ini.
2. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada informan yang sempat sibuk sehingga peneliti harus mendapatkan data penelitian dengan menyesuaikan kegiatan informan

### C. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan penelitian yang diambil yaitu tentang Implementasi terhadap Aplikasi BP Batam *Seaport Information Management System* pada pelayanan jasa Kepelabuhanan Di kota Batam. Maka peneliti memberikan beberapa saran bagi pihak kantor badan pengelola pelabuhan Batam, para petugas pelayanan, para agen pelayaran, serta bagi pembaca maupun masyarakat pada umumnya. Adapun saran yang dituliskan adalah:

1. Mengurangi kesalahan-kesalahan serta meningkatkan pelayanan aplikasi b-sims ini kepada pihak pengguna jasa sehingga para pengguna jasa dapat menerima pelayanan yang baik dan memuaskan sehingga tidak terdapat komplain dari pihak pengguna jasa kepada pihak petugas pelayanan.
2. Sebaiknya pihak petugas Bp-Batam memberikan sosialisasi tentang penggunaan Aplikasi B-sims yang lebih baik lagi kepada para agen pelayaran agar tidak lagi terjadi kesalahan yang di akibatkan kelalaian agen sehingga bisa mengakibatkan keterlambatan atau penghambatan kapal yang di kelola oleh agen.



## DAFTAR PUSTAKA

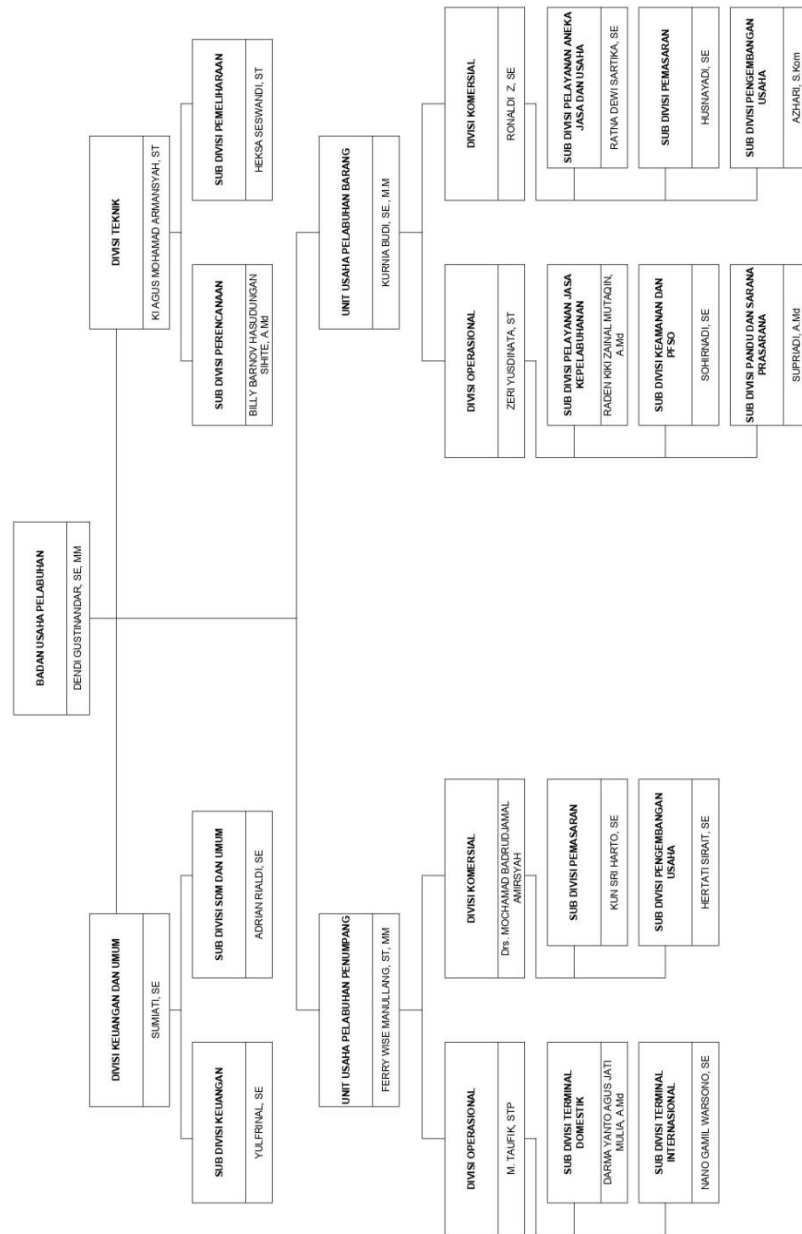
- A Muri Yusuf. 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Alfabeta*, CV.
- Al-Asqalani, Ibnu Hajar, Fathul Baari jilid 13, Jakarta: Pustaka Azzam, 3013.
- Anggito, Albi & Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Arikunto,S. 2018. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:
- Arikunto,S. 2018:229. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:
- Arikunto,S. 2018:467. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:
- Atik,dan ratminto. (2020:2). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan*
- Babbie, Earl. 2016. *The Practice of Social Research Fourteenth Edition*. USA: Cengage Learning
- D.E.A Triatmodjo Bambang. 2019. *Perencanaan Pelabuhan*. Yogyakarta:
- Haryono, Cosmas Gatot. *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. Sukabumi : CV Jejak, 2020
- <https://lesmardin1988.wordpress.com>
- Kurniawan dalam Mulyadi dkk. (2018:4). Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik.*
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya.
- Mulyadi. 2017. *Sistem Akuntansi*. Salemba Empat : Jakarta.
- Nursalam.2017 Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis/Nursalam.*

- Penelitian Gabungan. Jakarta: Kencana. Penerbit Beta Offset. pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan
- PERKA (Peraturan Kepala) nomor 16 tahun 2022 Badan Usaha Pelabuhan BP Batam.
- PERKA (Peraturan Kepala) nomor 20 tahun 2021 Badan Usaha Pelabuhan BP Batam.
- Rachmad Hakim.S (2018). "Pengertian Aplikasi". Retrieved from
- Ratminto dan atiek winarsih. (2020:5). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Rineka Cipta. Rosdakarya.
- Santoso, Harip. 2017. Membuat Multiaplikasi Menggunakan Visual Basic 6. standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Sukabumi: CV Jejak
- Suyono, R.P., (2017), Pengangkutan intermodal ekspor impor melalui laut. Jakarta:PPM
- Triatmodjo,2019. Pengertian pelabuhan menurut ahli. Surabaya.

LAMPIRAN 1

GAMBAR SUSUNAN STRUKTUR ORGANISASI BP BATAM

STRUKTUR ORGANISASI  
BADAN USAHA PELABUHAN





## LAMPIRAN 3

### GAMBAR HOME PAGE APLIKASI B-SIMS

The screenshot displays the home page of the B-SIMS application. The browser address bar shows the URL `b-sims.bpbatam.go.id/apps`. The page layout includes a vertical sidebar on the left with icons for home, dashboard, and other functions. The main content area is divided into several sections:

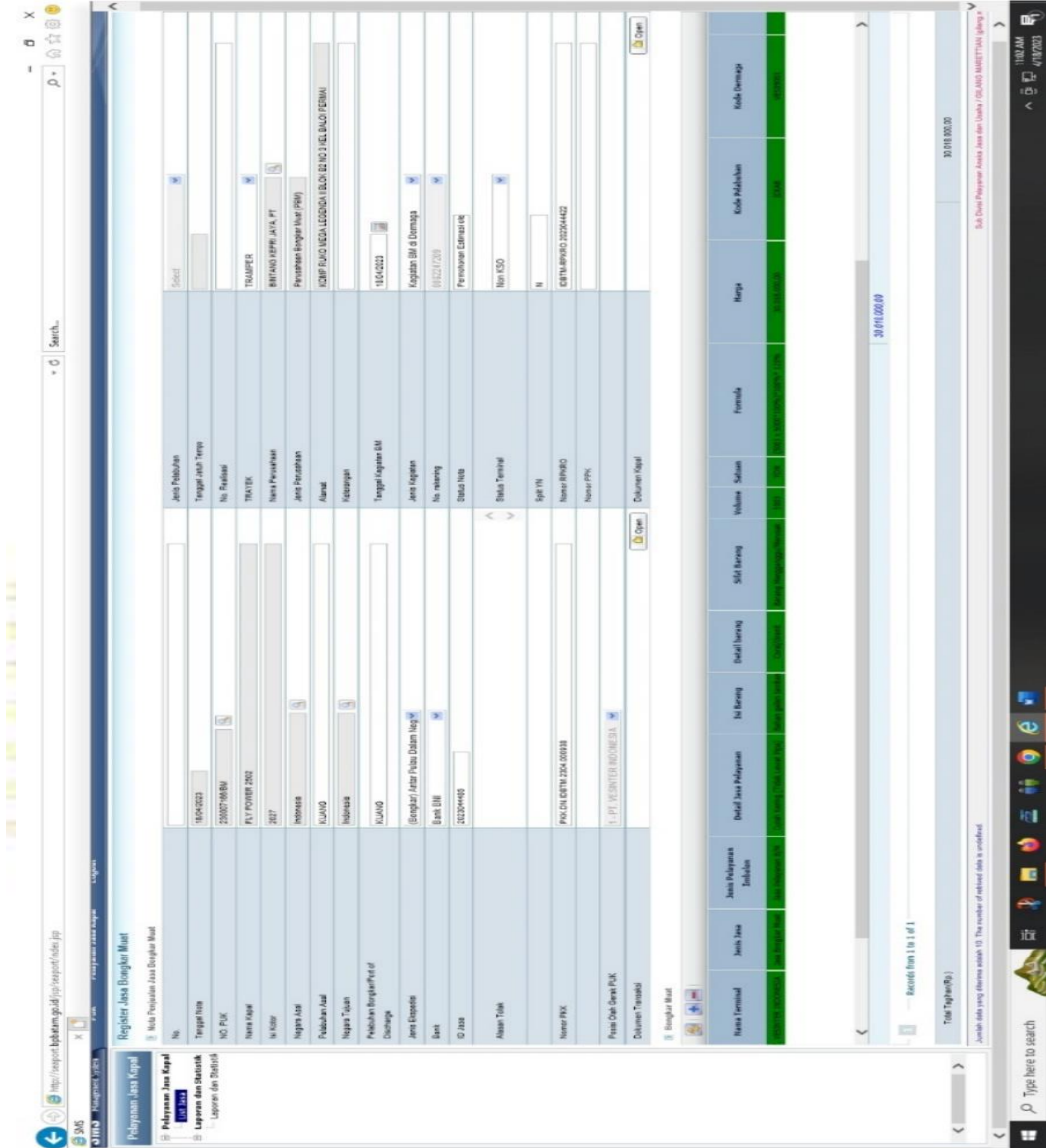
- Welcome Message:** "Selamat Datang **PSPBATAM**, di Portal Sistem Informasi Manajemen Kepelabuhanan".
- Description:** "B-SIMS Merupakan Portal Sistem Informasi Manajemen Kepelabuhanan yang merupakan Sistem Informasi mencakup Operasional dan Jasa Kepelabuhanan di lingkungan Badan Usaha Pelabuhan Batam".
- LAST ACTIVITIES:** A list of recent transactions with details such as "Notifikasi Status Nota : 2023043306 Telah Dilakukan Pemohonan Estimasi oleh Agen 2023043306" and "29 menit yang lalu".
- MODULES:** A list of system modules including "PUK dan PUK terintegrasi dengan InaPortlet", "Modul Master Penumpukan", "Informasi Transaksional History Barang Keluar Masuk Penumpukan", "Modul Penagihan", "Integrasi dengan Bea Cukai", "Realtime Monitoring Status Jasa Kepelabuhanan, Pengajuan Pemohonan dan Proses Realisasi Secara Online", "Modul Transaksional Barang Keluar Masuk Penumpukan", "Denah Penumpukan Barang", and "Integrasi dengan Terminal Auto Gate System".

The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date and time set to 12:38 on 13/04/2023.



### LAMPIRAN 4

### GAMBAR REGISTRASI JASA BONGKAR MUAT



### LAMPIRAN 5

### GAMBAR REGISTRASI JASA LABUH/TAMBAT

**Registrasi Jasa Labuh/Tambat**

**Informasi Kapal**

No	No Pendaftaran	Jenis Kapal	Tempat	Waktu	Biaya	Status
1	1904023	TRAWLER	1904023	1904023	1904023	1904023

**Informasi Pemilik Kapal**

No	Nama Pemilik	Alamat	Tempat	Waktu	Biaya	Status
1	TRAWLER	1904023	1904023	1904023	1904023	1904023

**Informasi Biaya**

No	Kategori	Biaya	Status
1	Biaya Pendaftaran	1904023	1904023
2	Biaya Labuh/Tambat	1904023	1904023
3	Biaya Lainnya	1904023	1904023
<b>Total</b>	<b>Total Biaya</b>	<b>1904023</b>	<b>1904023</b>

LAMPIRAN 6

GAMBAR REGISTRASI JASA AIR

The screenshot displays a web application interface for water service registration. The main section is a form titled "Registrasi Jasa Air" with various input fields for customer and service details. Below the form is a summary table of transactions.

**Registrasi Jasa Air Form Fields:**

- No. Meter: AFRIKELUCOR0224V0012
- Tanggal Nota: 18/04/2023
- No. PUK: 220009461LL
- Nama Kepala: ENLIA H
- Isi Meter: 33
- Nomor Asli: Indonesia
- Pelabuhan Asal: Tanjung Uban
- Nomor Tujuan: Indonesia
- Pelabuhan Tujuan: Tanjung Uban
- Berkas: Berkas Masafid
- ID Jasa: 2023V0300
- Jenis Tindakan: Jasa Tukai
- Prinsip Dasar: Prinsip Dasar PUK
- Dokumen Tambahan: Dokumen Tambahan

**Summary Table (Informasi Air Proses):**

No	No Perencanaan*	path	ID Terminal	Nama Terminal*	Tanggal	Volume Air Meter*	Volume Air	Rumus	Harga	id_meter_jasa
0	Registrasi		2023V041414461L2.0	1g Alutitas	2023-04-14 14:46:12.0					
1	Pembayaran Estimasi oleh Agen		2023-04-14 14:42:08.0						820%_jurnal_denda_denda	0 jam 0 menit
2	Verifikasi Estimasi (Buku Data)		2023-04-14 14:42:02.0						820%_jurnal_denda_denda	0 jam 337 menit
3	Pembayaran Realisasi oleh Agen		2023-04-17 15:04:02.0						820%_jurnal_denda_denda	0 jam 8 menit
										73 jam 27.6 menit

**Total Biaya Jasa (DPR):** 540.000,00

**Informasi Air Proses:**

Urutan: 0  
 Proses: 1g Alutitas  
 Jumlah data yang diterima adalah 10. The number of retrieved data is successful.

## LAMPIRAN 7

### GAMBAR REGISTRASI JASA TUNDA

The screenshot displays a web interface for 'Pelayanan Jasa Kapal' (Ship Service). The main section is titled 'Registrasi Jasa Tunda' (Delayed Ship Service Registration). The form contains the following data:

No.		Status	Permohonan Estimasi oleh Agen
Tanggal Nota	18/04/2023	Tanggal Jatah Tempo	
NO PIK	23007155981	No Realisasi (RA)	
Nama Kapal	DORO LONCA	TRAYEK	LINER
Pangkaj Kapal (OKA)	14615	Bendera Kapal	Indonesia
Isi Motor (BT)	14685	Nama Perusahaan	PELAYARAN HUSONAH INDONESIA
Negara Asal	Indonesia	Jenis Perusahaan	Perusahaan Pelayanan Nasional (PELN)
Pelabuhan Asal	KUJANG	Arsenal	J. DR. CPTO MANGUNINGRATNO DE SEMPAK
Negara Tujuan	Indonesia	Keterangan	OUT
Pelabuhan Tujuan	BEJAWAN	Mata Uang	IDR
Bank	Bank BNI	No rekening	0002247030
ID Nota Jasa	202344448	Persahaan ISO	PELABUHAN INDONESIA (PERSERO)
Alasan Tunda		No SPK	
Peruntukan BP	19	NOMOR PIK	PKCIN.06712.201.00028
NOMOR PIK	PKCIN.06712.201.00028	NOMOR PERRO	06712.06712.201.00028.001
Posisi Okas Kapal	2		
Dokumen Tamsaki		Dokumen Kapal	

Below the form is a summary table for 'Informasi Jasa Tunda':

No	Tanggal	Jumlah	Merk	Selesai	Tagih	Status	Formula	Harga	Tagihan BP	Ref ID Nota Jasa
001	18/04/2023	1		1	18/04/2023	0	0	0	0	0
002	18/04/2023	1		1	18/04/2023	0	0	0	0	0

At the bottom, there is a search bar and a footer with the text: 'Jumlah data yang diterima adalah 11. The number of retrieved data is undefined.' and 'Sub Data Pelayanan Jasa dan Usaha / MRC WOLLAZUARDI SYAIPURI (ms)'.

## LAMPIRAN 8

### GAMBAR REGISTRASI JASA PANDU

The screenshot displays the 'Registrasi Jasa Pandu' (Guide Registration) web application. The interface is in Indonesian and includes a search bar at the top, a navigation menu with options like 'PILIH', 'Pelayanan Jasa Kapal', and 'Logout', and a main content area with a form and a table.

**Form Fields:**

- Jenis Pribadi:** Dropdown menu (Selected: **Subjek**)
- Tempat Asal:** Text input (19042023)
- Negara Asal:** Dropdown menu (Selected: **Indonesia**)
- Provinsi:** Dropdown menu (Selected: **KUJANG**)
- Negara Tujuan:** Dropdown menu (Selected: **Indonesia**)
- Pelayanan Tujuan:** Dropdown menu (Selected: **BEKAWAN**)
- Bandara:** Dropdown menu (Selected: **Indonesia**)
- Luas Kapal:** Text input (IDRTM UDOR TO BA P001)
- Luas Jebra:** Text input (LUAT)
- Bank:** Dropdown menu (Selected: **Bank BNI**)
- ID Jasa:** Text input (202204657)
- Alasan Tidak:** Text input (Pencapaian ISO)
- Perencanaan BP:** Text input (19)
- Nomor PKK:** Text input (PKK/DIRTEM/2024/00023)
- Nomor RPNRO:** Text input (DIRTEM/RPNRO/2024/434047)
- Nomor PKK:** Text input (PKK/DIRTEM/0421/01193)
- Pasal Ombudsman PUK:** Text input (2)
- Dokumen Terseksi:** Text input (Dokumen Kapal)

**Table of Registered Guides:**

No	Jenis Pribadi	Tempat Asal	Negara Asal	Provinsi	Negara Tujuan	Pelayanan Tujuan	Bandara	Luas Kapal	Luas Jebra	Bank	ID Jasa	Alasan Tidak	Perencanaan BP	Nomor PKK	Nomor RPNRO	Nomor PKK	Pasal Ombudsman PUK	Dokumen Terseksi	Jenis Jasa	Gerak	Rumus	Harga	Tetapan IP
1	Subjek	19042023	Indonesia	KUJANG	Indonesia	BEKAWAN	Indonesia	IDRTM UDOR TO BA P001	LUAT	Bank BNI	202204657	Pencapaian ISO	19	PKK/DIRTEM/2024/00023	DIRTEM/RPNRO/2024/434047	PKK/DIRTEM/0421/01193	2	Dokumen Kapal	Perencanaan ISO	Perencanaan ISO	Perencanaan ISO	520.000,00	520.000,00

**Footer:** Information about the application and a note: "Jika terdapat perubahan alamat kapal atau tanggal dan tanggal, mohon mengisi kembali kolom yang telah diisi untuk mengaktifkan IPF." (If there are changes in the ship address or date, please fill in the columns that have been filled to activate the IPF.)



**LAMPIRAN 9****GAMBAR KEGIATAN JASA PANDU DI DERMAGA BATU AMPAR**

**LAMPIRAN 10****GAMBAR KEGIATAN PENGAWASAN ARUS MUDIK GABUNGAN  
ANTARA BP BATAM DAN KSOP KHUSUS BATAM**

TEKNIK ILMU PELAYANAN

**LAMPIRAN 11****GAMBAR KEGIATAN ARUS MUDIK LEBARAN DI DERMAGA BATU AMPAR**



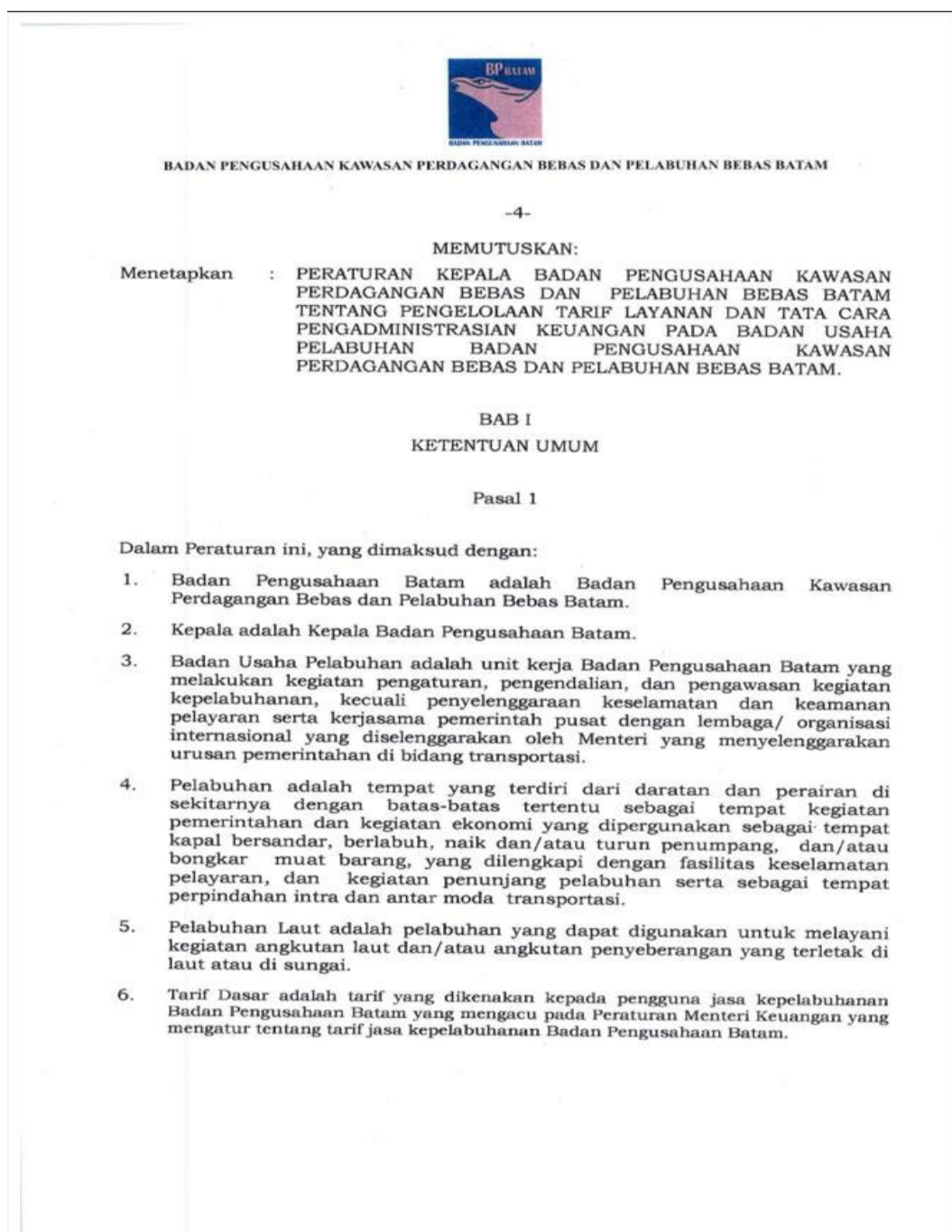
**LAMPIRAN 12**

**GAMBAR KANTOR BADAN USAHA PELABUHAN BATAM**



## LAMPIRAN 13

### GAMBAR PERKA (peraturan kepala) nomor 20 tahun 2021 Badan usaha pelabuhan BP Batam





## LAMPIRAN 14

### GAMBAR PERKA (peraturan kepala) nomor 16 tahun 2022 badan usaha pelabuhan BP Batam



BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM

- 5 -

Batam Nomor 8 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Sistem *Host-to-Host* Pembayaran Kegiatan Jasa Kepelabuhanan di Lingkungan Pelabuhan Batam diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 1 angka 2 diubah, angka 3 dihapus, angka 8 diubah, dan penambahan angka 12, sehingga Pasal 1 berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 1

1. Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam, untuk selanjutnya disebut Badan Pengusahaan Batam, adalah lembaga/instansi pemerintah pusat yang dibentuk oleh Dewan Kawasan dengan tugas dan wewenang melaksanakan pengelolaan, pengembangan dan pembangunan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam.
2. Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan Pelayaran dan kegiatan penunjang Pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra – dan/atau antarmoda transportasi.
3. Dihapus.
4. Perairan Pelabuhan Batam adalah wilayah perairan berdasarkan batas yang ditetapkan melalui peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai batas wilayah Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam, batas wilayah berdasarkan Rencana Induk Pelabuhan, dan Daerah lingkungan Kepentingan Pelabuhan yang ditetapkan Pemerintah.
5. Pengguna Jasa adalah orang-perorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa kepelabuhanan Penyedia Jasa.
6. Penyedia Jasa adalah Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam.
7. Jasa Kepelabuhanan adalah jasa kapal, jasa barang, jasa alat dan jasa penunjang kepelabuhanan di pelabuhan yang diselenggarakan oleh Badan Pengusahaan Batam.
8. Pernyataan Umum Kapal, yang selanjutnya disingkat PUK, adalah dokumen yang diterbitkan oleh Badan Usaha Pelabuhan Badan

- 6 -

Pengusahaan Batam untuk melakukan pendaftaran kegiatan kapal dilingkungan operasi Badan Usaha Pelabuhan Badan Pengusahaan Batam.

9. Deposit adalah sejumlah dana yang disediakan oleh Pengguna Jasa sesuai dengan nominal yang ditetapkan dalam estimasi biaya.
10. Sistem *Host-To-Host* adalah system transaksi *online* yang menghubungkan *server* Bank yang ditunjuk secara langsung dengan menggunakan jaringan telekomunikasi.
11. *Contigency Plan* adalah tindakan yang sudah dipersiapkan untuk mengatasi kemungkinan terjadinya kondisi terhentinya pelayanan dan /atau pembayaran dalam pelaksanaan sistem *host-to-host*.
12. Sistem Informasi Kepelabuhanan adalah sistem yang digunakan dalam informasi layanan kepelabuhanan meliputi BP Batam *Seaport Information Management System* (b-SIMS), *Seaport Management System* (SMS), atau sistem informasi lainnya.

## LAMPIRAN 15

### GAMBAR KEGIATAN PENELITI MELAKSANAKAN PENELITIAN BERSAMA STAF OPERASIONAL BP BATAM



**LAMPIRAN 16****HALAMAN REGISTER KAPAL MASUK DI WILAYAH BATAM MELALUI B-SIMS**

The screenshot shows a web browser window with the URL `b-sims.bpbatam.go.id/apps/group_type=mid&tool=jasa_pelabuhan`. The interface is in Indonesian and features a sidebar menu on the left with options like 'List PUK Manual', 'Register PUK Manual', and 'Pemeroran Nota Jasa Manual'. The main content area is titled 'Pilih PUKPROK' and includes a search bar. Below the search bar, there are four main sections for data entry:

- Informasi Perusahaan:** Fields for 'No. NPWP', 'No. SUP', 'Nama Perusahaan', and 'Tipe Perusahaan'.
- Informasi Kapal:** Fields for 'Nama Kapal', 'Draft', 'Jenis Kapal', 'GT', 'Call Sign', 'DWT', 'IMO', 'LOA', 'Pemilik Kapal', 'Benders', 'Kapten', and 'Kepemilikan Kapal'.
- Rencana Kegiatan:** Fields for 'Jenis Kegiatan', 'Volume (ton)', and 'Jenis Trayek'.
- Rencana Pelayaran:** Fields for 'Wilayah' and 'Terminal'.

The Windows taskbar at the bottom shows the system clock as 12:21 on 12/04/2023. A large, semi-transparent watermark of a university logo is visible at the bottom of the page, with the text 'LITEKNIK ILMU PELAYANAN'.

## LAMPIRAN 18

### HASIL WAWANCARA

#### A. Daftar Narasumber

1. Koordinator jasa Kepelabuhanan
2. Asisten Manajer Operasional BP-Batam

#### B. Hasil Wawancara

Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti

1. Wawancara dengan koordinator jasa kepelabuhanan

Nama : Kurnia Budi, SE, M.M

Jabatan : Koordinator Jasa Kepelabuhanan

- a. Dikarenakan aplikasi b-sims ini termasuk baru, bagaimana awal terbentuknya aplikasi ini pak ?

Jawaban : jadi awal terbentuknya aplikasi B-sims ini pada tahun

2020 yang pada saat itu gempar terjadinya awal pandemi covid-19, aplikasi ini juga dibentuk untuk mengurangi

penyebaran covid-19 yang mana pada saat itu

penyebarannya sangat besar. Aplikasi ini membantu

mengurangi penyebarannya yang mana untuk

melaksanakan pelayanan jasa untuk agen atau pengguna

jasa tidak perlu datang langsung ke kantor atau via online,

dan juga mengurangi kegiatan tatap muka antara pihak

petugas dan pihak pengguna jasa.

- b. Apa saja perubahan yang dirasakan ketika terbentuknya aplikasi B-Sims ini?

Jawaban: dengan adanya aplikasi ini banyak perubahan yang menguntungkan pihak agen dan pihak petugas, yaitu mempermudah agen untuk mengerjakan permohonan pelayanan tanpa tatap muka, dan begitu juga untuk petugas tidak harus tatap muka dan bisa mengerjakan pelayanan lewat rumah jika sedang dinas luar atau di hari libur.

- c. Bagaimana cara pihak Bp-Batam mengenalkan aplikasi B-sims ini ke para pengguna jasa ?

Jawaban: Ketika baru diterbitkan kemarin itu kita ada sosialisasi untuk semua pengguna jasa jadi ada yang mengajarkan memang, kemarin ada pelatihannya itu yang pertama itu satu minggu, satu minggu itu untuk berapa agen, sehingga pelatihan ada dua minggu kemarin ada satu kali atau dua kali

- d. Dengan ada aplikasi B-sims ini apakah penerapannya sudah berjalan dengan baik pak ?

Jawaban: Kalau untuk sekarang alhamdulillah sudah baik. Sudah ada lumayanlah dari 100 mungkin sudah 80%-nya udah oke semua. karena kita kadang ribetnya untuk pengguna jasa yang baru kayak ada kayak perusahaan baru daftar yang belum sama sekali karena itu sosialisasi, nah itu aja. tapi kalau untuk perjalanan yang kajian yang dari pengguna jasa yang udah lama sampai sekarang udah enggak ada masalah.



- e. Pelayanan apa saja yang sudah disediakan oleh B-Batam melalui aplikasi B-sims pak?

Jawaban: untuk sampai saat ini pelayanan yang diberikan antara lain jasa bongkar muat, jasa pandu, jasa tunda, jasa labuh tambat, jasa pengisian air.

2. Wawancara dengan Asisten Manajer operasional BP-Batam

Nama : Bapak Gilang Marettian

Jabatan : Asisten manajer operasional BP-Batam.

- a. Apakah Boleh bapak jelaskan Aplikasi B-sims ini ?

Jawaban: Jadi aplikasi B-SIMS ini bisa kita bikin untuk pengguna jasa. pertama itu Masalahnya karena untuk menghindari tatap muka semenjak ada covid-19 sehingga kita membuat B-SIMS agar pengguna aibisa mengajukan jasa-jasa pelabuhan dari kantor atau dari rumah.

- b. Apa Saja tugas Petugas Untuk menjalankan Aplikasi B-sims ini ?

Jawaban: jadi tugas dari petugas adaslah menguprove permohonan-permohonan yang di ajukan oleh pengguna jasa/agen, di situ petugas yang mengesekusi seperti permohona jasa labu, jasa bongkar muat, jasa pandu, jasa tunda. Disitulah petugas nanti melaksanakan approvenya.

- c. Apa saja yang di kerjakan oleh agen?

Jawaban: Agen atau pengguna jasa itu yang memilih nama seperti tool nya, seperti tanggal kapal masuk, kapal berangkat dari mana dan tujuannya, dan apa kegiatan yang akan dilaksanakannya. Setelah mereka selesai mengisi itu giliran petugas yang akan mencocokkan apa yang mereke lampirkan di sistem.

- d. Setelah seiring berjalannya waktu apa masalah yang masih dihadapi pak ?

Jawaban: untuk sekarang dikarenakan aplikasi B-sims ini sudah terintegrasi dan berjalan bersama aplikasi inaportnet, jadi ada beberapa kapal yang belum menggunakan aplikasi inaportnet seperti kapal pelayaran rakyat (PELRA) dan kapal ferry Batam-Singapur, yang mana kapal-kapal tersebut belum bisa mengikuti aplikasi inaportnet yang disebabkan banyaknya jadwal kapal tersebut berangkat dalam sehari, bisa lebih dari 2 kali perjalanan, yang mana jika menggunakan aplikasi inaportnet kapal-kapal itu tidak memiliki waktu yang banyak karena aplikasi inaportnet harus memakan waktu yang cukup lama untuk menerbitkan surat persetujuan belajar (SPB) oleh karena itu kapal-kapal tersebut masih menggunakan aplikasi manual milik Ksop, dan karena belum bisa menggunakan inaportnet maka belum bisa juga menggunakan pelayanan Aplikasi B-Sims.

- e. Dikarenakan Aplikasi B-Sims Ini baru, bagaimana pihak Bp-Batam Mengenalkan Aplikasi ini ke para pengguna jasa pak ?

Jawaban: jadi ada sosialisasi yang kami laksanakan untuk para agen/pengguna jasa untuk mengenalkan aplikasi B-sims ini di awal terbentuknya, jadi para pengguna jasa kami adakan pertemuan atau perkumpulan untuk menjelaskan bagaimana cara mengoperasikan aplikasi B-sims ini, dan juga kami buat grup online atau grup whatsapp untuk memberikan pembelajaran atau informasi seputar Aplikasi B-sims.

- f. Apakah ada kendala pak yang disebabkan oleh agen?

Jawaban: biasanya kendala yang disebabkan oleh agen itu ketika mereka mengupload permohonan untuk melakukan sebuah kegiatan tetapi mereka ada kekeliruan atau mengupload dokumen yang salah, dan itu bisa menghambat pengerjaan petugas dan memakan waktu yang cukup lama karena ada beberapa kegiatan yang terhambat yang disebabkan masalah yang tidak terlalu besar.

g. Apa tindakan pihak Bp-Batam untuk menyelesaikan kendala yang terjadi?

Jawaban: untuk permasalahan yang pertama pihak Bp-Batam sudah memulai untuk mengembangkan aplikasi b-sims ini dengan cara segera mengintegrasikan aplikasi B-sims ini untuk pelayanan kapal fery Batam-singapura tapi masi belum ada kelanjutan yang jelas, dan kendala kedua tentang kesalahan agen itu agen atau pengguna jasa akan lebih diberikan sosialisai agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan yang lainnya.



## LAMPIRAN 20

### PEDOMAN WAWANCARA

Pengamatan yang dilakukan adalah awal terbentuk B-sims dan kendala yang dihadapi pihak petugas Bp-Batam dalam menjalankan B-sims untuk pelayan jasa kepelabuhanan di kota Batam.

#### A. Informan wawancara :

1. Koordinator jasa Kepelabuhanan
2. Asisten Manajer operasional BP-Batam

#### B. Materi wawancara :

1. Wawancara koordinator jasa kepelabuhanan
  - a. bagaimana awal terbentuknya aplikasi Bp-Batam *seaport information management sytem* ini?
  - b. Apa saja perubahan yang dirasakan ketika terbentuknya aplikasi B-Sims?
  - c. Bagaimana cara pihak Bp-Batam mengenalkan aplikasi B-sims ini ke para pengguna jasa?
  - d. Dengan ada aplikasi B-sims ini apakah penerapannya sudah berjalan dengan baik?
  - e. Pelayanan jasa apa saja yang sudah disediakan oleh B-Batam melalui aplikasi B-sims?
2. Wawancara kepada asisten manajer operasional Bp-Batam
  - a. Berikan penjelasan tentang definisi dari aplikasi B-Sims ini ?
  - b. Apa Saja tugas Petugas Untuk menjalankan Aplikasi B-sims ini?

- c. Apa saja tugas para agen atau pengguna jasa untuk menjalankan aplikasi B-sims ini?
- d. apa masalah yang masih dihadapi oleh petugas saat bertugas menjalankan aplikasi B-sims ini?
- e. Dikarenakan Aplikas B-Sims Ini baru, bagaimana pihak Bp-Batam Mengenalkan Aplikasi ini ke para pengguna jasa?
- f. Apakah ada kendala yang disebabkan oleh agen?
- g. Apa tindakan pihak Bp-Batam untuk menyelesaikan kendala yang terjadi?

