

## ABSTRAK

**Fitria Novitasari**, 51145538 K, 2018, “*Upaya Peningkatan Pelayanan Pembayaran PNBP dengan Menggunakan Metode E-billing Guna Menekan Waktu Tunggu dalam Proses Keberangkatan Kapal di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Banten*”, Skripsi Program Diploma IV, Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang., Pembimbing I: H. Suharso, S.H., S.Pd., S.E., M.M. Pembimbing II: Capt. Firdaus Sitepu, M.Si., M.Mar.

Sistem pembayaran dengan menggunakan metode *e-billing* merupakan sebuah implementasi dari penggunaan teknologi informasi bagi pelayanan jasa pembayaran PNBP kepada publik. KSOP Kelas 1 Banten telah menerapkan sistem pembayaran ini sejak awal tahun 2016 namun pelayanan jasa tersebut belum berjalan maksimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran PNBP di KSOP Kelas 1 Banten dan untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan untuk mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan pembayaran PNBP di KSOP Kelas 1 Banten.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang dimaksud dari deskriptif kualitatif adalah pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi langsung. Selain itu juga peneliti menggunakan metode studi pustaka dan dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode, sehingga dapat saling melengkapi satu sama lain untuk menyelesaikan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Banten masih mengalami kendala dalam melaksanakan pelayanan jasa pembayaran PNBP dengan metode *e-billing* yaitu kurangnya sumber daya manusia yang menangani pelayanan pembayaran PNBP di KSOP Kelas 1 Banten, lamanya waktu untuk memperbaiki kesalahan pemasukan data, kurangnya fasilitas mesin ATM untuk menunjang proses pembayaran, dan kerusakan sistem yang sering terjadi. Upaya yang dapat dilakukan oleh KSOP Kelas 1 Banten untuk mengoptimalkan pelayanan pembayaran PNBP dengan menggunakan metode *e-billing* yaitu dengan merekrut pegawai atau taruna yang sedang melaksanakan praktek darat di KSOP Kelas 1 Banten, mempercepat proses perbaikan pemasukan data, menambah fasilitas berupa mesin ATM dengan beberapa macam bank, mengembangkan sistem *website* KSOP agar lebih mudah dan lebih cepat diakses oleh pengguna jasa.

**Kata kunci** : PNBP, *E-Billing*, waktu tunggu keberangkatan kapal.