

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pengguna jasa. Di era modern saat ini pelayanan menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa, dengan teknologi penyampaian informasi dan pengolahan data akan lebih mudah dan cepat sehingga dapat memberikan efektifitas dalam penanganan suatu permohonan atau pelayanan (Ningsih, *et al.*, 2021).

Sebagai Unit Penyelenggara Teknik Kementerian Perhubungan Kantor Syabandar dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Panjang yang melayani permohonan Sertifikasi keselamatan dan Pencegahan Pencemaran Kapal salah satunya Sertifikat SNPP (Sertifikat National Pencegahan Pencemaran) yang beralamat di Jalan Yos Sudarso No.34, Pidada, Kecamatan Panjang, Kota Bandar Lampung, Lampung 35241, untuk memperoleh sertifikat tersebut dapat dilakukan dengan melengkapi berkas syarat seperti surat permohonan, surat ukur, surat tanda kebangsaan kapal (pas besar atau surat laut), sertifikat lama atau yang mau diperpanjang dan foto kapal. Tahapan dalam pengajuan sertifikat kapal yaitu pengguna jasa masuk kebagian pelayanan dengan membawa berkas syarat lengkap kemudian di disposisikan oleh kepala bidang, selanjutnya dilakukan pemeriksaan oleh teknisi dengan menceklis hasil pemeriksaan, selanjutnya hasil pemeriksaan diberikan ke bagian kepala bagian untuk memperoleh persetujuan dan pelayanan akan memberikan nomor penerbitan sertifikat serta terakhir

sertifikat yang akan diberikan kepada pengguna jasa. Proses permohonan sertifikat masih banyak berbentuk berkas secara tertulis maupun cetak yang kemudian direkap kembali oleh bagian admin sebagai arsip.

Berdasarkan hasil pemeriksaan diketahui masih terdapat kekurangan atau kendala dalam proses permohonan sertifikat seperti pemeriksaan permohonan hanya dapat dilakukan pada kantor dengan waktu dan proses yang cukup lama. Kemudian jika berkas yang telah diperiksa masih terdapat kekurangan harus menunggu lama lagi untuk dapat diproses. Berdasarkan hal tersebut mengakibatkan proses yang dikerjakan dalam pembuatan sertifikat menjadi lebih lambat, terkait proses perpanjangan yang dilakukan dengan mencari dokumen atau berkas arsip satu persatu sesuai nomor dan proses permohonan dilakukan seperti diawal permohonan, maka hal tersebut dirasa kurang efektif dan efisien dalam segi waktu pelayanan yang diberikan ke pengguna jasa. Media yang digunakan untuk permohonan masih menggunakan pencatatan dan berkas cetak yang dapat menimbulkan penumpukan berkas arsip, kerusakan dokumen, pencarian yang lambat dan dapat dimanipulasi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Oleh sebab itu penting bagian pemroses KSOP Kelas I Panjang menerapkan permohonan secara tersistem.

Berdasarkan permasalahan tersebut diperlukan suatu solusi untuk mempermudah mengelola dan melakukan permohonan sertifikat secara online menggunakan web. Web memiliki keunggulan berupa akses yang mudah, fleksibel dalam akses menggunakan perangkat dan dapat diakses dimana saja dengan pengembangan sistem yang relatif lebih mudah (Raharjo, 2018). Oleh

sebab itu peneliti memberikan solusi dengan adanya pelayanan permohonan pengajuan sertifikat dan perpanjangan yang dapat dilakukan secara online.

1.2 Rumusan Masalah

Latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana membangun dan menerapkan sistem informasi pelayanan sertifikasi kapal pada KSOP Kelas I Panjang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menghasilkan sistem informasi pelayanan sertifikasi kapal secara online menggunakan website sehingga dapat mempermudah pengajuan sertifikat kapal.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian yang dibangun sebagai ruang lingkup pembahasan yaitu:

1. Data yang digunakan berupa data pemohon, data berkas syarat dan hasil pemeriksaan kapal.
2. Proses sertifikasi melibatkan bagian seperti pemohon, admin dan kepala bagian.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dihasilkan dari pembuatan sistem yang dihasilkan sebagai berikut:

1. Bagi Pihak KSOP

Memberikan suatu layanan dengan penerapan teknologi informasi kepada pemohon yang dapat diakses secara online menggunakan web, sistem tersebut

dapat mengelola data permohonan dan melakukan arsip menjadi lebih baik sehingga mempermudah melakukan rekap data.

2. Bagi Pemohon

Mempermudah pemohon mengajukan layanan sertifikasi secara online berdasarkan berkas syarat yang telah dipenuhi dan di upload pada sistem kemudian terdapat informasi yang disampaikan kepada pemohon mengenai hasil permohonan yang telah disetujui atau tidak.