

**TESIS**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ONLINE PEMBUATAN BUKU PELAUT BARU  
DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN  
KELAS I BANJARMASIN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)  
Program Studi Magister Administrasi Publik



Oleh :

Khairul Puadi

NIM : 2320419310064

**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2025**

## PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Implementasi Pelayanan Online Pembuatan Buku Pelaut Baru  
di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan  
Kelas I Banjarmasin

Nama : Khairul Puadi

NIM : 2320419310064

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Disetujui,  
Komisi Pengujian



**Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si**

**Ketua**



**Prof. Dr. H. Asmui, M.Si**

**Anggota**

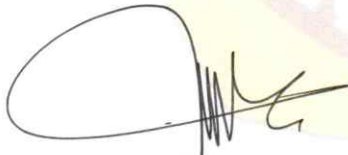


**Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si**

**Anggota**

Mengetahui

Koordinator Program Studi  
Magister Administrasi Publik



**Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 19740307 200212 1 003**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat



**Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M.Si**  
**NIP. 19730122 199802 1 001**

Tahun Lulus : 2025

Tanggal Wisuda



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

## SURAT TUGAS

Nomor : 3732/UN8.1.13/RHS/KP.10.00/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara :

1. Dr. H. M. Nur Iman ridwan, S.Sos., M.Si
2. Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si
3. Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si

Untuk menguji Ujian Akhir Tesis mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : **Khairul Puadi**  
NIM : **2320419310064**  
Jurusan/Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Judul Tesis : Implementasi Pelayanan Pembuatan Buku Pelaut Baru di KSOP Kelas I Banjarmasin.

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : **Selasa/ 08 Juli 2025**  
J a m : Pukul 11.15 Wita  
T e m p a t : Offline Gedung PASCASARJANA ULM Lantai 3

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 5 Juli 2025  
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP 197301221998021001





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

Jl. Brigjen H. Hasan Basry Kayu Tangi Banjarmasin Telp/Fax(0511) 3307718  
Email Center:maptbs\_unlam@yahoo.com; Laman:www.map.ulm.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN AKHIR TESIS**

Pada hari ini *Selasa* tanggal *Delapan* bulan *Juli* tahun *Dua Ribu Dua Puluh Lima* telah dilaksanakan Ujian Akhir Tesis nomor surat *3732/UN8.1.13/RHS/KP.10.00/2025* jam *Sebelas Lima Belas Wita* yang berjudul "*Implementasi Pelayanan Pembuatan Buku Pelaut Baru di KSOP Kelas I Banjarmasin.*" mahasiswa :

Nama : **Khairul Puadi**  
NIM : **2320419310064**  
Program : **Magister Administrasi Publik (MAP)**

Dengan nilai sebagai berikut:

Nama/Jabatan	Nilai (Angka)	Tanda Tangan
Penguji <b>Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si</b>	85	
Penguji <b>Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si</b>	85	
Penguji <b>Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si</b>	85	
	<b>Rerata</b>	<b>85</b>

Demikian Berita Acara ujian akhir tesis ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mahasiswa yang Ujian

**Khairul Puadi**  
NIM. 2320419310064

Banjarmasin, 08 Juli 2025  
Ketua Tim Penguji

**Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si**  
NIP.

Mengetahui:  
Koordinator Program,

**Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si**  
NIP. 197403072002121003



**Catatan :**

*Blangko penilaian dan semua berkas dikembalikan ke bagian pendidikan oleh Ketua Tim Penguji dan tidak diberikan kepada mahasiswa*

## ABSTRAK

**Khairul Puadi, 2320419310064, 2025, Implementasi Pelayanan Online Pembuatan Buku Pelaut Baru Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin. Tesis Program Magister Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Dibawah bimbingan M. Nur Iman Ridwan.**

Penelitian ini di latar belakang oleh adanya permasalahan ke kurang pemahaman bagi sejumlah pelaut mengenai teknologi informasi (IT) pasca perubahan pelayanan tatap muka (*offline*) ke pelayanan media electronic (*online*) yang mana perubahan ini menyebabkan kesulitan bagi sebagian pelaut untuk mengakses dan mengelola dokumen mereka secara mandiri, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi pelayanan online pembuatan buku pelaut baru di kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan kelas I Banjarmasin

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan Triangulasi

Hasil penelitian, menunjukkan bahwa dalam Implementasi Pelayanan Online Pembuatan Buku Pelaut Baru Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin dikatakan baik, dalam hal ini dapat dilihat dari indikator 1). Pelayanan dengan lisan, petugas menyampaikan informasi, memberikan arahan, serta memfasilitasi tanya jawab secara langsung kepada para pemohon. Pelayanan ini sangat membantu, terutama bagi pelaut pemula dan masyarakat umum yang masih mengandalkan penjelasan langsung untuk memahami alur dan kelengkapan dokumen. 2). Pelayanan dengan tertulis, yang diwujudkan melalui informasi yang ditempel di papan pengumuman dan sejumlah titik strategis lainnya. Selain itu, sistem pelayanan online terbukti meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi antrean fisik, serta mempercepat proses verifikasi dokumen. 3). Pelayanan dengan tindakan, yang mencerminkan kesiapan petugas dalam memberikan bantuan teknis, memfasilitasi kebutuhan pengguna, serta menangani kendala secara langsung dan responsif. Adapun, faktor penghambat yaitu seperti jaringan internet yang tidak stabil, kerusakan perangkat keras seperti printer khusus buku pelaut, serta rendahnya pemahaman teknis dari sebagian pemohon.

Berdasarkan hal tersebut, disarankan Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin melakukan perawatan lebih intensif pada perangkat *Hardware* dan *Software*, untuk menghindari terjadinya gangguan proses pembuatan buku pelaut yang menyulitkan bagi para pembuat buku pelaut.

**Kata Kunci : Pelayanan, Buku Pelaut Online, KSOP I Banjarmasin**

## **ABSTRACT**

***Khairul Puadi, 2320419310064, 2025, Implementation of Online Services for New Seafarer Bookkeeping at the Class I Port Authority and Harbormaster Office in Banjarmasin. Thesis, Master of Public Administration Program, Lambung Mangkurat University, Banjarmasin. Under the guidance of M. Nur Iman Ridwan.***

*This research is motivated by the issue of limited understanding among some seafarers regarding information technology (IT) following the shift from face-to-face (offline) services to electronic (online) media services. This transition has caused difficulties for some seafarers in accessing and managing their documents independently. The purpose of this study is to analyze the implementation of online services for the issuance of new seafarer books at the Class I Harbour Master's Office and Port Authority in Banjarmasin.*

*The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques through interviews and triangulation.*

*The research results show that the implementation of the online service for issuing new seafarer books at the Class I Harbour Master's Office and Port Authority in Banjarmasin is considered good. This can be seen from the following indicators 1). Oral service, where officers provide information, guidance, and facilitate direct question-and-answer sessions with applicants. This service is particularly helpful for beginner seafarers and the general public who still rely on face-to-face explanations to understand the process and required documents. 2). Written service, which is realized through information posted on bulletin boards and several other strategic locations. In addition, the online service system has proven to improve time efficiency, reduce physical queues, and accelerate the document verification process. 3). Action-based service, which reflects the readiness of officers to provide technical assistance, meet user needs, and handle issues directly and responsively. However, there are several inhibiting factors, such as unstable internet connections, hardware failures like malfunctioning seafarer book printers, and the low level of technical understanding among some applicants.*

*Based on these findings, it is recommended that the Class I Harbour Master's Office and Port Authority in Banjarmasin conduct more intensive maintenance of both hardware and software to avoid disruptions in the seafarer book issuance process, which can be burdensome for applicants.*

***Keywords: Services, Online Seafarer's Book, KSOP I Banjarmasin***

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah Subhanahu Wata'ala atas segala nikmat yang telah tecurah sehingga saya mampu menyelesaikan penyusunan proposal tesis yang berjudul implementasi pelayanan online pembuatan buku pelaut baru di kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin. Penyusunan tesis ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan mendapat Gelar Sarjana (S2) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penyusunan ini dapat diselesaikan karena adanya bimbingan, arahan dan bantuan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak. Maka perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Magister Administrasi Publik. Serta, selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan serta pelajaran kepada penulis selama bimbingan hingga penyelesaian tesis ini.
4. Hj. Aulia, S.Sos., M.AP selaku sekretaris Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

5. Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis selama melaksanakan bimbingan tesis ini.
6. Prof. Dr. H. Asmui, M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan serta pelajaran kepada penulis selama bimbingan hingga penyelesaian tesis ini.
7. Kepala kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, bagian humas dan bagian pembuatan buku pelaut yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan izin, kepada peneliti untuk melakukan penelitian secara akademis.
8. Rekan-Rekan Mahasiswa dan Mahasiswi Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya angkatan 2023. Terimakasih atas dukungan, persahabatan dan pengalaman yang sangat berharga selama menjalani masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya penyusunan tesis ini dapat memberikan manfaat bagi orang banyak. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih dan selamat membaca.

Banjarmasin, Juli 2025  
Penulis

Khairul Puadi  
2320419310064

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Konsep Administrasi Publik .....	17
2.2.1. Pengertian Administrasi Publik .....	17
2.2.2. Paradigma Administrasi Publik .....	18
2.2.3. Manfaat Administrasi Publik.....	20
2.2.4. Ruang Lingkup Administrasi Publik .....	22
2.3. Konsep Pelayanan Publik .....	23
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	23
2.3.2. Standar Pelayanan Publik.....	27
2.3.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	30
2.3.4. Tujuan dan Asas-Asas Pelayanan Publik.....	31
2.4. Konsep <i>E-Government</i> .....	32
2.4.1. Pengertian <i>E-Government</i> .....	32
2.4.2. Tujuan <i>E-Government</i> .....	33
2.4.3. Klasifikasi <i>E-Government</i> .....	34
2.4.4. Indikator Pengembangan <i>E-Government</i> .....	36
2.5. Konsep Implementasi Kebijakan.....	38
2.5.1. Pengertian Implementasi Kebijakan .....	38
2.5.2. Model-Model Implementasi Kebijakan .....	39
2.5.3. Tahapan-Tahapan Dalam Proses Implementasi .....	46
2.5.4. Unsur-Unsur Implementasi Kebijakan.....	48
2.5.5. Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan ...	49
2.6. Konsep KSOP.....	51
2.6.1. Pengertian KSOP .....	51
2.6.2. Fungsi KSOP.....	51
2.6.3. Pengertian Buku Pelaut.....	53
2.6.4. Syarat Pembuatan Buku Pelaut .....	54
2.6.5. Sistem Online dalam Penerbitan Buku Pelaut .....	55
2.7. Kerangka Pemikiran .....	56

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>57</b>
3.1. Pendekatan Penelitian.....	57
3.2. Lokasi Penelitian .....	58
3.3. Informan Penelitian .....	58
3.4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	59
3.4.1. Sumber Data.....	59
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.5. Instrumen Penelitian .....	61
3.6. Analisis Data.....	62
3.7. Pengujian Keabsahan Data .....	64
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>65</b>
4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	65
4.1.1. Gambaran Geografis Kota Banjarmasin.....	65
4.1.2. Kondisi Demografi Kota Banjarmasin .....	66
4.2. Gambaran Umum Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin .....	68
4.2.1. Visi dan Misi .....	68
4.2.2. Sumber Daya Manusia.....	69
4.2.3. Susunan Struktur Organisasi KSOP Kelas I Banjarmasin .....	71
4.2.4. Tugas Pokok dan Fungsi.....	71
4.2.5. Sarana dan Prasarana Tempat Pelayanan Pembuatan Buku Pelaut.....	73
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
5.1. Hasil Penelitian.....	74
5.1.1. Implementasi Pelayanan Online Pembuatan Buku Pelaut Baru Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin .....	74
5.1.1.1. Memberikan Penjelasan Baik Lisan Maupun Tulisan.....	79
5.1.1.2. Melakukan Pengisian Formulir Secara Online	84
5.1.1.3. Melakukan Verifikasi Data .....	97
5.1.1.4. Melakukan Pembayaran .....	100
5.1.1.5. Menerbitkan Buku Pelaut.....	100
5.1.2. Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Online Pembuatan Buku Pelaut Baru di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin.....	103
5.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	105
5.2.1. Implementasi Pelayanan Online Pembuatan Buku Pelaut Baru di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin.....	105
5.2.1.1. Pelayanan Dengan Lisan .....	105
5.2.1.2. Pelayanan Tertulis.....	109
5.2.1.3. Pelayanan Tindakan .....	113

<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	117
6.1. Kesimpulan .....	117
6.2. Saran.....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	119
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

No		Halaman
Tabel 1.1	Penerbitan Buku Pelaut.....	7
Tabel 2.1	Matriks Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Per kecamatan di Kota Banjarmasin .....	66
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Usia .....	67
Tabel 4.3	Sumber dari LKIP KSOP Kelas I Banjarmasin .....	69
Tabel 5.1.	SOP Buku Pelaut Online.....	92

## DAFTAR GAMBAR

No		Halaman
Gambar 2.1	Buku Pelaut .....	55
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir .....	56
Gambar 3.1	Komponen Dalam Analisis Data .....	62
Gambar 4.1	Peta Wilayah Kota Banjarmasin .....	65
Gambar 4.2	Tempat Pelayanan Pembuatan Buku Pelaut.....	70
Gambar 4.3	Struktur Organisasi KSOP Kelas I Banjarmasin.....	71
Gambar 4.4	Kondisi Tempat Pembuatan Buku Pelaut .....	73
Gambar 5.1	Laman Buku Pelaut Online .....	75
Gambar 5.2	Memasukkan Username Dan Password Pelaut .....	76
Gambar 5.3	Memasukkan Username Dan Password Pelaut .....	82
Gambar 5.4	Persyaratan Pembuatan Buku Pelaut.....	76

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Dokumentasi
- Lampiran 2 Surat Melaksanakan Penelitian FISIP ULM Banjarmasin
- Lampiran 3 Surat Izin Pelaksanaan Penelitian Tesis di KSOP Kelas I Banjarmasin
- Lampiran 4 Pedoman Wawancara