



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 3 Tahun 2025 Page 8664-8681

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Strategi Peningkatan Layanan dengan Aplikasi Simpadu untuk Efisiensi Operasional Kapal di Pelabuhan Kelas II Benoa

Renissa Velda Anandita Susatya^{1✉}, Romanda Annas Amrullah², Akhmad Kasan Gupron³

Politeknik Pelayaran Surabaya

Email: renissavelda30@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mencari strategi peningkatan layanan aplikasi simpadu untuk efisiensi operasional kapal yang diterapkan Di Pelabuhan Kelas II Benoa. Jenis penelitian ini adalah kualitatif sehingga sumber data dan pengumpulan data yang digunakan merupakan narasi dari hasil observasi, dokumen dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada para narasumber. Sedangkan untuk analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menarik kesimpulan dari data-data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi lalu dilakukan penyetaraan dan diambil data-data yang sesuai dengan penelitian.

Kata Kunci: *Strategi Peningkatan Layanan, Aplikasi Simpadu, Analisis Deskriptif Kualitatif*

Abstract

This study aims to find strategies to improve the simpadu application for vessel operational that are suitable for implementation at Port Authority Class II Benoa. The type of research is qualitative, so the sources and data collection used consist of narratives from observations, documents, and interviews conducted by the researcher with the informants. As for the data analysis, it employs qualitative descriptive analysis, which aims to draw conclusions from data gathered from observations, interviews, and documentation, followed by data standardization and extracting relevant information for the research.

Keywords: *Strategy for Improving Service Quality, Simpadu Application, Qualitative Descriptive.*

PENDAHULUAN

Berdasarkan letak geografis Indonesia merupakan negara maritim dimana letak wilayah Indonesia terdiri dari 30% daratan dan 70% lautan. Selain itu posisi Indonesia berada di antara dua samudera, yaitu Samudera Hindia dan Samudera Pasifik. Posisi geografis ini memberikan keuntungan bagi Indonesia karena menjadi jalur perdagangan internasional yang sangat penting. Berdasarkan dari kondisi geografis Indonesia yang lebih didominasi oleh lautan maka menuntut untuk dioptimalisasikannya mobilisasi laut. Dan sekitar 90% perdagangan global dilakukan melalui laut, dan 40% diantaranya melewati perairan Indonesia (Kadar, 2014).

Letak strategis Indonesia berperan penting dalam memperlancar sistem transportasi, khususnya transportasi laut, guna mendukung kelancaran aktivitas perdagangan baik di dalam negeri maupun di tingkat internasional. Transportasi yang mendukung pertumbuhan ekonomi diharapkan mampu memberikan kontribusi optimal terhadap kemajuan perekonomian nasional.

Transportasi laut memainkan peran penting dalam mendukung perekonomian suatu negara. Transportasi jenis ini melibatkan kegiatan pemindahan penumpang dan barang dengan menggunakan kapal laut sesuai permintaan para pengguna jasa. Kapal laut dianggap sebagai sarana transportasi yang efisien dan efektif, terutama dalam mengangkut muatan besar termasuk barang dalam jumlah banyak maupun hewan, karena memiliki daya tampung yang tinggi.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran yang menyatakan bahwa Pelayaran adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas angkutan di perairan, kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan, serta perlindungan lingkungan maritim. Menghadapi kebutuhan masyarakat dari waktu ke waktu akan terus

mengalami peningkatan. Kehadiran lembaga pemerintah sebagai pengawas operasional kapal sangat diperlukan guna menjamin keselamatan dan keamanan aktivitas pelayaran di wilayah Indonesia.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 157 Tahun 2015 menjelaskan bahwa Inaportnet adalah portal elektronik yang terbuka dan netral guna memfasilitasi pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman, netral dan mudah yang terintegritas dengan instansi pemerintah terkait, badan usaha pelabuhan dan pelaku industri logistik untuk meningkatkan daya saing pelabuhan yang lebih baik secara global. Pengguna inaportnet adalah instansi pemerintah dan badan usaha pelabuhan serta pelaku industri logistik di Indonesia yang memanfaatkan jasa kepelabuhanan seperti: *shipping lines/agents, freight forwarder, CFS (Container Freight Station), Custom brokerage/PPJK, importir & exportir, depo container, warehouse, dan inland transportation.*

Dalam operasionalnya, layanan kapal dan barang dijalankan secara daring melalui sistem Inaportnet yang dapat diakses melalui alamat <http://inaportnet.dephub.go.id>. Inaportnet ini terhubung dengan sistem *Indonesia Single Window* (INSW) serta terintegrasi dengan berbagai system milik instansi terkait, seperti Direktorat Jendral Perhubungan Laut, Ditjen Bea dan Cukai, Ditjen Pengendalian Penyakit dan Penyehatan Lingkungan, Ditjen Imigrasi, Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan, Badan Usaha Pelabuhan, serta pemangku kepentingan terkait lainnya di pelabuhan.

Inaportnet dibangun berdasarkan 3 (tiga) pilar utama yaitu: 1) *Frontend* Inaportnet, mencakup berbagai modul yang dirancang untuk digunakan oleh para pengguna jasa pelabuhan, seperti agen pelayaran, perusahaan bongkar muat, serta penyedia jasa pengurusan transportasi, guna mengajukan layanan terkait kapal dan barang di pelabuhan. 2) SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu), merupakan sistem layanan perizinan dan pelayanan terpadu secara daring di bidang lalu lintas laut yang diimplementasikan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jendral Perhubungan Laut. Sistem ini juga mencakup SPS *Online*, yakni layanan surat persetujuan atau perizinan di bidang kesyahbandaran yang disediakan secara daring oleh Kantor Teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Saat ini, cakupan Inaportnet telah diperluas hingga mencakup layanan kenavigasian, Badan Usaha Pelabuhan (BUP), Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS)/Tersus, serta pemantauan dokumen. 3) SPS *Online*, adalah sistem layanan berbasis digital yang digunakan untuk

mengurus surat persetujuan maupun perizinan di bidang kesyahbandaran melalui Kantor Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jendral Perhubungan Laut.

Sistem Pelayanan Terpadu (SIMPADU) adalah *platform* berbasis elektronik yang digunakan untuk mengintegrasikan layanan administrasi dan operasional pelabuhan agar mempermudah dan mempercepat seluruh administrasi kepelabuhanan. Sistem ini menghubungkan berbagai layanan di pelabuhan, mulai dari registrasi kapal, izin, dokumen ekspor-impor, hingga proses bongkar-muat barang.

Inaportnet dinilai layak untuk digunakan dalam penjadwalan yang cukup kompleks, namun masih menghadapi sejumlah kendala, seperti ketiadaan sumber daya listrik cadangan yang dapat mengakibatkan gangguan layanan saat terjadi pemadaman listrik. Selain itu, keterbatasan kompetensi operator tetap dalam menangani masalah teknis terkait perangkat lunak dan perangkat keras juga menjadi tantangan tersendiri (Alya Nurjanah et al., 2023).

Menurut (Amrullah, 2020) Pelabuhan adalah fasilitas maritim yang digunakan oleh kapal untuk berlabuh dan bersandar, baik untuk menaikkan maupun menurunkan penumpang dan kargo. Sebuah pelabuhan biasanya terdiri dari beberapa dermaga, tempat kapal bersandar sementara proses bongkar-muat berlangsung. Di era *modern* ini, pelabuhan tidak hanya berfungsi sebagai titik kedatangan dan keberangkatan kapal, tetapi juga memainkan peran penting dalam perdagangan, mobilitas penumpang, dan sektor perikanan. Pelabuhan *modern* kini menjadi pusat aktivitas transportasi dan pergerakan ekonomi besar yang melibatkan berbagai moda transportasi yang saling terhubung.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan adalah bagian dari Kementerian Perhubungan yang bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jendral Perhubungan Laut. Kantor ini dipimpin oleh seorang Kepala, yang menjabat sebagai Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Benoa, yang merupakan posisi struktural atau jabatan administrator. (Ramadhan, 2022).

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan mempunyai tugas melaksanakan pengawasan, dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial.

Kantor Kesyahbandara dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Benoa memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terkait lalu lintas dan angkutan laut, serta menjaga keamanan dan keselamatan pelayaran di wilayah perairan pelabuhan guna mendukung kelancaran transportasi laut. Namun, KSOP Kelas II Benoa menghadapi beberapa tantangan karena sistem yang ada belum berfungsi secara optimal. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan perbaikan yang terus-menerus dalam kualitas layanan agar dapat mencapai standar pelayanan yang lebih tinggi. Peningkatan pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa, karena pelayanan yang baik akan mendukung kelancaran operasional kapal yang berlayar di perairan pelabuhan.

Melihat fenomena yang terjadi di lapangan seperti yang telah dijelaskan dalam latar belakang, peneliti merasa tertarik untuk mempelajari dan meneliti tentang upaya peningkatan pelayanan operasional di Pelabuhan Kelas II Benoa. Oleh karena itu, peneliti akan mengajukan ide penelitian dengan judul sebagai berikut "Strategi Peningkatan Layanan Dengan Aplikasi SIMPADU Untuk Efisiensi Operasional Kapal Di Pelabuhan Kelas II Benoa".

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid agar hasil yang sudah diperoleh peneliti relevan dengan fenomena penelitian. Maka, penelitian karya ilmiah terapan ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif menggunakan analisis SWOT, dimana data penelitian ini di dapatkan dari mengumpulkan, menganalisis, serta mengeksplorasi terkait proses dan kendala.

Penelitian deskriptif kualitatif merupakan salah satu bentuk dari pendekatan kualitatif, dimana peneliti berfokus pada pengamatan terhadap peristiwa atau fenomena dalam kehidupan individu. Dalam metode ini, peneliti mengumpulkan informasi dengan meminta individu atau kelompok orang untuk menceritakan informasi pengalaman bekerja mereka. Data yang diperoleh kemudian disusun dan disampaikan kembali oleh peneliti dalam bentuk narasi yang bersifat deskriptif.

Metode penelitian kualitatif deskriptif adalah cara pengumpulan data berupa kata-kata atau gambar, bukan angka. Setelah data dikumpulkan dan dianalisis, hasilnya dijelaskan secara rinci agar lebih mudah dipahami oleh orang lain. Pada penelitian ini penulis

menggunakan teknik survei pengalaman (*experience survey*), yaitu teknik penelitian dengan cara melakukan wawancara terhadap individu – individu yang memiliki pengalaman langsung atau tidak langsung terkait topik permasalahan proses clearance kapal oleh agen pelayaran (Indah shofiyati emy, 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Pada bab analisis data ini, peneliti akan melakukan analisis yang mendalam mengenai Strategi Peningkatan Layanan dengan Aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) untuk Efisiensi Operasional Kapal di Pelabuhan Kelas II Benoa dengan menggunakan analisis SWOT. Pada tahap selanjutnya adalah menjawab kendala yang berkaitan dengan pelayanan aplikasi Simpadu serta perumusan strategi peningkatan berdasarkan matrik SWOT aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) di Pelabuhan Kelas II Benoa hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Tabel 1. Analisis SWOT pada Peningkatan Layanan Aplikasi SIMPADU

Kekuatan (<i>Strength</i>)	Kelemahan (<i>Weakness</i>)
<ul style="list-style-type: none"> • Mempermudah pengguna jasa dalam proses pelayanan pelabuhan secara digital. • Meningkatkan efisiensi operasional dan pengurangan waktu dalam proses penerbitan dokumen. • Mendukung integrasi data dan transparansi layanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kendala teknis dan gangguan sistem yang menghambat kelancaran layanan aplikasi. • Pengguna jasa belum sepenuhnya familiar dengan aplikasi. • Kurang cepatnya tidak lanjut terhadap masukan atau kendala pengguna.
Peluang (<i>Opportunity</i>)	Ancaman (<i>Threat</i>)
<ul style="list-style-type: none"> • Dukungan regulasi pemerintah untuk digitalisasi layanan aplikasi Simpadu di pelabuhan. • Permintaan akan transparansi dan akuntabilitas serta teknologi yang semakin maju. • Pelatihan dan panduan untuk pengguna baru. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ketergantungan pada infrastruktur digital. • Resistensi dari pengguna • Ancaman keamanan siber (<i>Cybersecurity</i>)

Sumber Diolah Oleh Peneliti

Tabel 1 merupakan hasil analisis SWOT yang digunakan untuk mengidentifikasi berbagai kendala serta merumuskan strategi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu). Analisis ini bertujuan untuk mengevaluasi

faktor internal dan eksternal yang memengaruhi efektivitas penerapan aplikasi, sehingga dapat dijadikan dasar dalam perumusan langkah-langkah strategis yang tepat. Penjabaran lebih lanjut dari hasil analisis tersebut disampaikan pada uraian berikut.

Berdasarkan analisis SWOT terhadap aplikasi SIMPADU, berikut adalah strategi peningkatan layanan aplikasi Simpadu untuk efisiensinya operasional kapal di Pelabuhan Kelas II Benoa yang bisa diambil untuk mengatasi kelemahan, memanfaatkan peluang, dan mengurangi ancaman:

1. Strategi memanfaatkan kekuatan (*Strength*)

a. Aplikasi SIMPADU mempermudah proses pelayanan pelabuhan secara digital.

Aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) dirancang untuk menggantikan proses manual dengan sistem digital yang lebih cepat dan akurat. Agen pelayaran dapat melakukan berbagai permohonan layanan secara *online*, seperti permohonan kedatangan dan keberangkatan kapal, permintaan layanan bongkar muat, dan verifikasi dokumen. Hal ini sangat memudahkan agen pelayaran sebagai pengguna jasa karena tidak lagi harus hadir ke Kantor Kesyahbandaran membawa dokumen *hard copy* dan pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan terstandarisasi.

b. Meningkatkan efisiensi operasional dan pengurangan waktu tunggu dalam proses penerbitan dokumen.

Dengan sistem digital yang terintegrasi, aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) mampu mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam memproses dokumen, seperti nota atau *invoice* jasa kepelabuhanan. Proses yang sebelumnya membutuhkan waktu berjam-jam bahkan berhari-hari kini dapat diselesaikan dalam hitungan menit, tergantung kesiapan data.

c. Mendukung integrasi data dan transparansi layanan.

Kekuatan utama SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) adalah kemampuannya mengintegrasikan data dari berbagai unit layanan pelabuhan secara *real-time* dan terpusat. Dengan adanya integrasi ini, semua proses menjadi lebih transparan, akuntabel, dan dapat dipantau.

2. Strategi mengatasi kelemahan (*weakness*)

a. Terkendala teknis dan gangguan sistem yang menghambat kelancaran layanan di aplikasi SIMPADU.

Salah satu kelemahan utama adalah terjadinya kendala teknis, seperti sistem yang lambat atau *down* saat trafik tinggi dan gangguan jaringan. Kendala ini dapat

menyebabkan terhambatnya proses layanan, seperti keterlambatan dalam penerbitan dokumen atau kegagalan akses layanan secara daring.

- b. Pengguna jasa (agen/ operator) belum sepenuhnya familiar dengan aplikasi.

Meski aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) sudah disediakan untuk mempermudah proses layanan, namun pada kenyataannya belum semua pengguna jasa mampu mengoperasikan aplikasi dengan baik. Adapun faktor penyebabnya yaitu kurangnya sosialisasi dari pihak pengelola aplikasi dan pengguna jasa.

- c. Kurang cepatnya tindak lanjut terhadap masukan atau kendala pengguna

Pengelolaan aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) masih menghadapi tantangan dalam menangani aduan atau pertanyaan dari pengguna secara cepat dan responsif. Sehingga pengguna jasa merasa tidak didampingi saat mengalami permasalahan.

3. Strategi memanfaatkan peluang (*Opportunity*)

- a. Dukungan regulasi pemerintah untuk digitalisasi layanan pelabuhan.

Adanya program Pelabuhan Digital (Smart Port) dan Inaportnet dari Kementerian Perhubungan menjadi peluang besar untuk pengembangan SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu).

- b. Permintaan akan transparansi dan akuntabilitas

Regulator (agen pelayaran) menuntut pelayanan yang bebas pungutan liar (pungli) dan efisiensi. Ini menjadi peluang SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) untuk menjadi alat monitoring dan kontrol yang terpercaya.

- c. Teknologi yang semakin maju

Kemajuan teknologi yang dapat diintegrasikan dalam pengembangan aplikasi lebih lanjut sehingga aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) memiliki peluang untuk terus berkembang dengan fitur-fitur canggih.

4. Strategi menghadapi ancaman (*Threat*)

- a. Ketergantungan pada infrastruktur digital

SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) sangat bergantung pada jaringan internet dan sistem server. Gangguan pada jaringan atau serangan siber bisa menghambat seluruh layanan pada aplikasi.

- b. Resistensi dari pengguna

Beberapa *stakeholder* (misalnya petugas lapangan, operator kapal, atau agen pelayaran) belum terbiasa atau menolak peralihan sistem dari manual ke sistem digital.

c. Ancaman keamanan siber (*Cybersecurity*)

Pelabuhan merupakan objek vital nasional, sehingga serangan seperti *hacking*, *phishing*, atau *ransomware* dapat mengakibatkan kerugian besar dan bocornya data penting.

Pembahasan

Matriks IFAS (Internal Factor Analysis Summary)

Setelah mengidentifikasi faktor-faktor strategis internal aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu), langkah selanjutnya adalah menyusun tabel IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*). Tabel ini digunakan untuk merangkum dan mengelompokkan faktor-faktor ke dalam kategori kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) aplikasi sebagai bagian dari analisis, tahapannya ialah:

- Tentukan faktor-faktor yang menjadi kekuatan serta kelemahan perusahaan dalam kolom.
- Beri bobot masing-masing faktor dengan skala dari 1,0 (paling penting) sampai 0,0 (tidak penting), berdasarkan pengaruh faktor terhadap pelayanan aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu). (Semua bobot tersebut jumlahnya tidak boleh melebihi skor total 1,00).
- Berikan rating 1 sampai 4 bagi masing-masing faktor untuk menunjukkan apakah faktor tersebut memiliki kelemahan yang besar (rating=1), kelemahan yang kecil (rating=2), kekuatan yang kecil (rating=3), kekuatan yang besar (rating=4). Jadi sebenarnya, rating mengacu pada aplikasi sedangkan bobot mengacu pada pengguna jasa.
- Kalikan masing-masing bobot dengan rating-nya untuk mendapatkan *score*.
- Jumlah total score masing-masing variabel.

Berapapun banyaknya faktor yang dimasukkan dalam matriks IFAS, total rata-rata tertimbang berkisar antara yang rendah 1,0 dan tertinggi 4,0 dengan rata-rata 2,5. Jika total rata-rata dibawah 2,5 menandakan bahwa secara internal aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) lemah, sedangkan total nilai diatas 2,5 mengindikasikan posisi internal yang kuat.

Tabel 2. Matriks IFAS (Internal Factor Analysis Summary)

No	Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
Kekuatan (<i>Strength</i>)				
1.	Memper memudahkan pengguna jasa dalam proses pelayananan pelabuhan secara digital	0,15	4	0,60

2.	Meningkatkan efisiensi operasional dan pengurangan waktu dalam proses penerbitan dokumen.	0,13	4	0,52
3.	Mendukung integrasi data dan transparansi layanan.	0,12	3	0,36
Sub Total		0,4		1,48
Kelemahan (<i>Weakness</i>)				
1.	Kendala teknis dan gangguan sistem yang menghambat kelancaran layanan aplikasi.	0,20	1	0,40
2.	Pengguna jasa belum sepenuhnya familiar dengan aplikasi.	0,20	2	0,40
3.	Kurang cepatnya tindak lanjut terhadap masukan atau kendala pengguna.	0,20	2	0,40
Sub Total		0,6		1,2
Total Kekuatan dan Kelemahan		1,00		2,48

Keterangan:

Bobot	Rating
>0,20 : Sangat Penting	4 : Kekuatan yang besar
0,11-0,20 : Penting	3 : Kekuatan yang kecil
0,06-0,10 : Lumayan Penting	2 : Kelemahan yang kecil
0,01-0,05 : Tidak Penting	1 : Kelemahan yang besar

Dari hasil analisis pada tabel IFAS, faktor kekuatan dan kelemahan memiliki total skor 2,48. Karena total nilai ini menunjukkan posisi internal cukup kuat dalam aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu).

Matriks EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*)

Setelah mengidentifikasi faktor-faktor strategis eksternal dari aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu), langkah selanjutnya adalah menyusun tabel EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*). Tabel ini bertujuan untuk merangkum dan mengklasifikasikan faktor-faktor strategis internal tersebut dalam kerangka *opportunity* dan *threat* aplikasi, tahapannya ialah:

- a) Tentukan faktor-faktor yang menjadi peluang dan ancaman.

- b) Beri bobot untuk setiap faktor mulai dari 1,0 (sangat penting) sampai dengan 0,0 (tidak penting). Tentukan seberapa penting setiap faktor untuk kesuksesan aplikasi dengan memberi nilai bobot. Pastikan jumlah bobot harus sama dengan 1,0.
- c) Berikan skala dari 1 sampai 4, dimana 4 (respon sangat bagus), 3 (respon diatas rata-rata), 2 (respon rata-rata), 1 (respon dibawah rata-rata). Rating ini berdasarkan efektivitas strategi aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu).
- d) Kalikan bobot dengan rating-nya untuk mendapatkan *score*.
- e) Jumlahkan semua *score* untuk mendapatkan total *score* aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu).

Tabel 3. Matriks EFAS (Eksternal Factor Analysis Summary)

No	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
Peluang (Opportunity)				
1.	Dukungan regulasi pemerintah untuk digitalisasi layanan aplikasi Simpadu di pelabuhan.	0,20	4	0,80
2.	Permintaan akan transparansi dan akuntabilitas serta teknologi yang semakin maju.	0,18	4	0,72
3.	Pelatihan dan panduan untuk pengguna baru.	0,15	3	0,45
Sub Total		0,53		1,97
Ancaman (Threat)				
1.	Ketergantungan pada infrastruktur digital.	0,20	2	0,40
2.	Resistensi dari pengguna.	0,15	2	0,30
3.	Ancaman keamanan siber (Cybersecurity).	0,12	1	0,12
Sub Total		0,47		0,82
Total Kekuatan dan Kelemahan		1,00		2,79

Keterangan:

Bobot
 >0,20 : Sangat Penting
 0,11-0,20 : Penting
 0,06-0,10 : Lumayan Penting
 0,01-0,05 : Tidak Penting

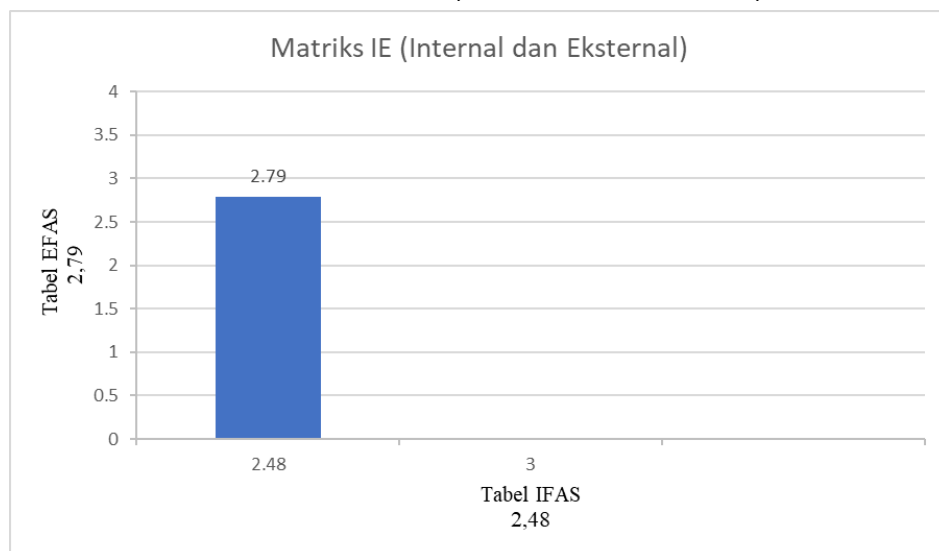
Rating
 4 : Kekuatan yang besar
 3 : Kekuatan yang kecil
 2 : Kelemahan yang kecil
 1 : Kelemahan yang besar

Dari hasil analisis tabel EFAS, faktor peluang dan ancaman memiliki total skor 2,79. Karena total skor setengah lebih dari 4,0 berarti mengindikasikan aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) merespon peluang yang ada dengan baik dan menghindari ancaman yang datang.

Matriks IE (Internal dan Eksternal)

Untuk merumuskan strategi yang digunakan selanjutnya dicocokkan dengan matriks IE. Matriks ini didasarkan pada dua dimensi kunci IFAS pada sumbu X dan EFAS pada sumbu Y. Aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) memiliki nilai total 2,48 pada faktor internal dan nilai total 2,79 pada faktor eksternal. Aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) berada pada posisi sel V, yang dapat menggunakan strategi pertahanan dan pemeliharaan sistem.

Tabel 4. Matriks IE (Internal dan Eksternal)



Keterangan X sebagai hasil, yaitu:

Aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) berada pada rata-rata baik secara internal (IFAS=2,48) dan eksternal (EFAS=2,79). Oleh karena itu, strategi yang paling sesuai adalah *"Hold and Maintain"* di Sel V, dengan fokus untuk meningkatkan efisiensi, memperbaiki kelemahan, dan memanfaatkan peluang yang ada. Pemerintah harus

memastikan bahwa aplikasi tetap berjalan dengan baik, *respons* terhadap pengguna lebih cepat, serta terus meningkatkan kualitas pelatihan dan keamanan siber.

Analisis SWOT dengan Matriks SWOT pada aplikasi SIMPADU

Dengan analisis SWOT memungkinkan aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi positif maupun negatif dari internal maupun eksternal peningkatan layanan menggunakan aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu).

Peran kunci dari SWOT adalah membantu mengembangkan semua faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan aplikasi SIMPADU. Hasil pada Matriks SWOT aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) berikut yang ditambahkan.

Tabel 1. Hasil SWOT aplikasi SIMPADU

	<i>Opportunities (O)</i>	<i>Threat (T)</i>
<i>Strength (S)</i>	Strategi SO (<i>Strength – Opportunity</i>) <i>Growth Strategy</i> 1. Maksimalkan digitalisasi layanan seiring dukungan dari regulasi pemerintah. 2. Gunakan keunggulan efisiensi untuk menjawab kebutuhan transparansi dan akuntabilitas. 3. Kembangkan fitur baru memanfaatkan kemajuan teknologi.	Strategi ST (<i>Strength – Threat</i>) <i>Preventive Strategy</i> 1. Bangun sistem infrastruktur yang andal untuk menghindari gangguan layanan. 2. Tingkatkan keamanan sistem dari ancaman siber. 3. Edukasi dan pendekatan personal dalam penggunaan aplikasi.
<i>Weakness (W)</i>	Strategi WO (<i>Weakness – Opportunity</i>) <i>Improvement Strategy</i> 1. Lakukan pelatihan dan sosialisasi ke pengguna jasa agar lebih familiar. 2. Kembangkan sistem dukungan terhadap kendala pengguna. 3. Gunakan kemajuan teknologi untuk meningkatkan performa sistem.	Strategi WT (<i>Weakness – Threat</i>) <i>Defensive Strategy</i> 1. Buat SOP penanganan gangguan teknis dan keamanan. 2. Bangun pusat bantuan yang maksimal bagi pengguna jasa untuk respon cepat. 3. Lakukan upgrade infrastruktur dan proteksi keamanan berkala.

Sumber Diolah Oleh Peneliti

Dengan melakukan analisis terhadap faktor-faktor internal dan eksternal, dapat dirumuskan empat jenis strategi utama yang dituangkan dalam *matriks* SWOT sebagai dasar pertimbangan dalam penerapan aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu). Strategi tersebut meliputi *strength opportunity* (SO), *strength threat* (ST), *weakness opportunity* (WO) dan *weakness threat* (WT). Berdasarkan hasil analisis dalam matriks SWOT, strategi yang paling sesuai untuk diimplementasikan oleh aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) adalah sebagai berikut:

a) Strategi *Strength Opportunity* (SO)

Strategi SO merupakan aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) menentukan strategi berdasarkan kombinasi kekuatan dan peluang yang bisa memanfaatkan kekuatan untuk menggunakan peluang sebaik-baiknya. Berikut keterangan pada tabel matrik SWOT diketahui strategi yang tepat untuk aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) adalah memanfaatkan kebijakan pemerintah (Direktorat Lalu Lintas) yang mendorong transformasi digital untuk memperluas penggunaan aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) khususnya di Pelabuhan Benoa, efisiensi operasional KSOP bisa digunakan sebagai nilai jual untuk meningkatkan kepercayaan pengguna jasa dan menjawab tuntutan transparansi dan memanfaatkan fitur aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) secara *digital* untuk membuat layanan lebih cepat, akurat, dan mudah diakses pengguna jasa. Tindakan yang dilakukan pada Kantor Kesyahbandaran untuk pengguna jasa di Pelabuhan Benoa yaitu melakukan digitalisasi proses izin sandar dan bongkar muat kapal di Pelabuhan Benoa.

b) Strategi *Strength Threat* (ST)

Aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) bisa memanfaatkan *strength* (kekuatan) baik dalam sistem untuk mengatasi *threat* (ancaman). Berikut strategi yang menjadi pertimbangan untuk diterapkan aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu), antara lain yaitu membangun sistem infrastruktur yang tidak mudah terganggu agar pelayanan melalui aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) tetap lancar, menerapkan sistem keamanan untuk melindungi data dari ancaman siber, dan melakukan pendekatan persuasif agar pengguna jasa lebih percaya dan nyaman dalam menggunakan aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu). Tindakan yang dilakukan Kantor Kesyahbandaran untuk pengguna jasa yaitu dengan cara melakukan *backup* otomatis setiap waktu untuk mencegah kehilangan data penting bila terjadi *crash* pada kapal yang menggunakan aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) yang beroperasi di Pelabuhan Benoa.

c) Strategi *Weakness Opportunity* (WO)

Aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) membuat strategi bagaimana meminimalkan kelemahan yang selalu muncul dalam aplikasi dengan memanfaatkan peluang yang menguntungkan. Berikut strategi yang dapat menjadi pertimbangan, antara lain yaitu melakukan kegiatan edukasi dan sosialisasi bagi pengguna jasa agar lebih paham dan terbiasa menggunakan aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu), membangun dengan memaksimalkan sistem layanan yang tanggap guna menerima kendala dari pengguna jasa, dan memanfaatkan teknologi dengan otomatisasi dalam sistem *real-time* untuk meningkatkan performa aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu). Tindakan yang dilakukan Kantor Kesyahbandaran untuk pengguna jasa yaitu melakukan pelatihan dan sosialisasi dengan rutin dengan pengguna jasa minimal sebulan sekali di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.

d) Strategi Weakness Threat (WT)

Aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) meminimalkan kelemahan yang ada dan menghindari ancaman yang terjadi sewaktu-waktu. Strategi yang menjadi pertimbangan untuk diterapkan, antara lain yaitu membuat prosedur standar yang jelas untuk mengatasi gangguan teknis dan serangan siber, menyediakan layanan bantuan yang cepat dan mudah diakses, seperti menggantikan layanan *Whatsapp group* menjadi *helpdesk* 24 jam, serta melakukan evaluasi dan perbarui sistem secara rutin untuk menjaga stabilitas dan keamanan layanan. Tindakan yang dilakukan Kantor Kesyahbandaran untuk pengguna jasa yaitu menerapkan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang ditetapkan dan melakukan sosialisasi ke seluruh operator SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu), sehingga saat sistem *error*, penanganan hanya butuh waktu kurang dari 2 jam.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis SWOT pada aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) sebagai efisiensi operasional kapal di Pelabuhan Kelas II Benoa, diperoleh kesimpulan bahwa posisi strategis SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) berada pada kategori rata-rata kuat secara internal (skor IFAS: 2,48) dan respon yang baik terhadap peluang eksternal (skor EFAS: 2,79). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) memiliki potensi yang besar untuk terus berkembang dan beradaptasi dalam memberikan pelayanan digital yang optimal di lingkungan pelabuhan, khususnya di Pelabuhan Benoa.

Aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) memiliki kekuatan dalam mempermudah proses layanan pelabuhan secara digital, meningkatkan efisiensi

operasional, serta mendukung transparansi dan integritas data. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan, seperti kendala teknis, kurangnya familiaritas pengguna terhadap aplikasi, dan respon yang kurang cepat terhadap masukan.

Dari sisi eksternal, dukungan regulasi pemerintah, kemajuan teknologi, dan tuntutan akan transparansi merupakan peluang besar bagi pengembangan aplikasi SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu). Di sisi lain, ancaman terhadap infrastruktur digital, resistensi pengguna, dan keamanan siber menjadi tantangan yang perlu diantisipasi secara serius.

Melalui analisis SWOT, diperoleh empat strategi utama untuk pengembangan SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) yaitu strategi SO (*Growth Strategy*), yaitu memaksimalkan digitalisasi layanan, meningkatkan efisiensi, dan mengembangkan fitur baru berbasis teknologi, strategi ST (*Preventive Strategy*), yaitu meningkatkan infrastruktur dan keamanan sistem serta pendekatan personal terhadap pengguna, strategi WO (*Improvement Strategy*), yaitu melakukan pelatihan, membangun sistem dukungan, mengoptimalkan performa sistem, dan strategi WT (*Defensive Strategy*), yaitu membuat SOP (*Standard Operating Procedure*) penanganan gangguan, membangun pusat bantuan yang responsif, dan melakukan evaluasi serta pembaruan sistem berkala.

Dengan penerapan strategi-strategi tersebut secara terintegrasi, SIMPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) menjadi solusi pelayanan pelabuhan digital yang lebih tangguh, terpercaya, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna jasa..

DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, R. A. (2020). *Pelabuhan dan Serba-Serbinya (Bisnis, Jasa & Fasilitas)*. PIP Semarang.
- Adolph, R. (2016). *Analisis Pengaruh Pengurusan Dokumen, Kualitas Informasi Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Efisiensi Waktu Tunggu Kapal Dalam Penggunaan Inaportnet Di Pelabuhan Tanjung Intan Cilacap* (pp. 1–23).
- Alya Nurjanah, Na'ajla Andiza Putri, Rafida Rahma Aulia, & Yulia Putri Wulandari. (2023). Analisis Penerapan Inaportnet di Pelabuhan Indonesia. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 147–154. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v10i2.864>
- Amrullah, R. A. (2020). *Pelabuhan dan Serba-serbinya*. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=sialEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=romanda+annas+amrullah&ots=EblbQ5Doez&sig=GwzKog5P6HNhG674AJRMz4cb2Cc&redir_esc=y#v=onepage&q=romanda annas amrullah&f=false

- Ditha Septianee, P., Wulandari Laksmi, K. P., N Oka Ariwangsa, I. G., Widhya Sedana Putra, K. P., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2024). Efektivitas Pelayanan Penumpang Domestik Di Pt.Pelindo Cabang Benoa. In *Communnity Development Journal* (Vol. 5, Issue 4).
- Hanadya, D., Auliana, N. U., & Purwanto, M. B. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Di Politeknik Darussalam Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 171–182. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v2i1.61>
- Humaidi, M. (n.d.). *Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Pada Usaha Furniture Di Some Renders Madiun*.
- Indah shofiyati emy, khoiriyah, Misyana. (2024). Konstruksi Disiplin Anak Melalui Metode Pembiasaan Pada Tk Al Asy`Ari Kabupaten Bondowoso Tahun 2023-2024. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3, No.11,(3079), 1–12.
- Indonesia, R. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran*. https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/MT_Globalization_Report_2018.pdf[http://eprints.lse.ac.uk/43447/1/India_globalisation, society and inequalities\(lsero\).pdf](http://eprints.lse.ac.uk/43447/1/India_globalisation,_society_and_inequalities(lsero).pdf)<https://www.quora.com/What-is-the>
- Kadar, A. (2014). *Pengelolaan Kemaritiman Menuju Indonesia sebagai Poros Maritim Dunia*. V(21), 427–442.
- Kartika, T., Ruskana, R., & Fauzi, M. I. (2018). Strategi Pengembangan Daya Tarik Dago Tea House Sebagai Alternatif Wisata Budaya di Jawa Barat. *THE Journal: Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 8(2), 121. <https://doi.org/10.17509/thej.v8i2.13746>
- Kusharyanto, K., Premadi, A., Magdalen, S., & Sakinatu Syifa, D. (2023). Prosedur Jasa Keagenan Kapal Dengan Sistem Inaportnet Untuk Efisiensi Waktu. *Zona Laut Jurnal Inovasi Sains Dan Teknologi Kelautan*, 4(2), 134–144. <https://doi.org/10.62012/zl.v4i2.26929>
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang Penerapan Inaportnet untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan*.
- Prabowo, L. A. (2019). Analisis Pengaruh Kondisi Operasional Kapal dan Operasi Generator Terhadap Beban Daya listrik. *Analisis Pengaruh Kondisi Operasional Kapal Dan Operasi Generator Terhadap Beban Daya Listrik*, 1(2), 1–60.
- Ramadhan, M. Z. (2022). *Laporan kerja praktik magang*.

- Rochman, I. (2019). Analisis SWOT dalam Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di SMP Islam Yogyakarta). *Al Iman: Jurnal Keislaman Dan Kemasyarakatan*, 3(1), 36–52.
<http://ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/aliman/article/view/3527>
- Sitokdana, M. N. N., & Tanaamah, A. R. (2016). Strategi Pembangunan e-Culture di Indonesia. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 2(2).
<https://doi.org/10.28932/jutisi.v2i2.439>