

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Supply Chain Management

Supply Chain Management adalah pendekatan strategis untuk mengelola secara terintegrasi aliran barang, informasi, dan dana mulai dari pemasok hingga konsumen akhir. *Supply Chain Management* adalah proses perencanaan dan pengelolaan seluruh aktivitas dalam rantai pasok, termasuk pengadaan bahan baku, tahap produksi, penyaluran produk jadi, serta kolaborasi dengan berbagai mitra seperti pemasok, distributor, dan pelanggan. Tujuan utama *Supply Chain Management* adalah memaksimalkan nilai bagi pelanggan dengan meningkatkan efisiensi dan efektivitas rantai pasok sehingga perusahaan dapat memperoleh keunggulan kompetitif (Chopra & Meindl, 2016).

Pelaksanaan *Supply Chain Management* berfokus pada pengurangan total biaya dalam rantai pasok, percepatan waktu respon terhadap permintaan, serta peningkatan mutu dan keandalan produk dan layanan. Kunci keberhasilan *Supply Chain Management* adalah tersedianya aliran informasi yang efektif antar seluruh pihak yang terlibat dalam rantai pasok (Chopra & Meindl, 2016)

2.1.2 Manajemen Administrasi

Manajemen administrasi merupakan mekanisme yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian aktivitas administratif dalam suatu organisasi untuk memastikan kelancaran operasional dan

efisiensi kerja (Martin-Gill et al., 2018). Menurut George R. Terry (2012), manajemen administrasi merupakan proses penyusunan dan pengelolaan informasi serta sumber daya administratif guna mendukung pencapaian tujuan organisasi. Administrasi tidak hanya mencakup kegiatan pencatatan dan pengarsipan, tetapi juga melibatkan strategi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan koordinasi dalam suatu entitas bisnis atau pemerintahan.

Sedangkan menurut (Peaucelle & Guthrie, 2015), administrasi merupakan komponen fungsi manajemen yang mencakup pengorganisasian, perencanaan, pengarahan, dan pengawasan terhadap kegiatan administratif di dalam suatu organisasi. Berdasarkan berbagai pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen administrasi berperan dalam mengelola informasi, sumber daya manusia, dan dokumen organisasi agar dapat berjalan dengan lebih sistematis, efisien, dan efektif.

2.1.3.1 Prinsip-prinsip dalam Manajemen Administrasi

Manajemen administrasi yang efektif didasarkan pada beberapa prinsip utama yang mendukung efisiensi serta produktivitas dalam organisasi. Beberapa prinsip tersebut antara lain (Peaucelle & Guthrie, 2015):

1. Prinsip Efisiensi dan Efektivitas

Administrasi harus dilakukan dengan cara yang menghemat waktu, tenaga, dan biaya, tetapi tetap mencapai hasil yang optimal. Efektivitas berarti memastikan bahwa tugas-tugas administratif berkontribusi langsung terhadap pencapaian tujuan organisasi.

2. Prinsip Perencanaan (*Planning*)

Administrasi yang baik memerlukan perencanaan yang matang. Perencanaan mencakup penentuan kebijakan, prosedur, dan strategi untuk mengelola dokumen, komunikasi, serta sumber daya organisasi secara optimal.

3. Prinsip Pengorganisasian (*Organizing*)

Administrasi harus memiliki struktur yang jelas, termasuk pembagian tugas dan tanggung jawab dalam pengelolaan dokumen serta informasi. Struktur organisasi yang baik akan mendukung efisiensi dalam manajemen administrasi.

4. Prinsip Koordinasi (*Coordinating*)

Administrasi harus mampu menghubungkan berbagai fungsi dalam organisasi. Koordinasi yang baik antara berbagai departemen akan meningkatkan kelancaran operasional dan mencegah tumpang tindih pekerjaan administratif (Purwanto et al., 2020).

5. Prinsip Akurasi dan Keamanan Informasi

Setiap informasi atau dokumen yang dikelola dalam sistem administrasi harus akurat, lengkap, dan aman. Administrasi yang baik juga harus menjamin kerahasiaan dan integritas data melalui sistem pengarsipan yang terstruktur dengan baik.

6. Prinsip Pengendalian (*Controlling*)

Administrasi harus memiliki mekanisme kontrol untuk memastikan bahwa setiap prosedur yang telah dirancang dapat berjalan sesuai rencana.

Pengendalian mencakup monitoring kinerja administratif dan evaluasi sistem secara berkala.

7. Prinsip Fleksibilitas dan Adaptasi

Dalam menghadapi perubahan teknologi dan regulasi, sistem administrasi harus mudah beradaptasi dengan perkembangan baru. Penggunaan teknologi informasi dalam administrasi dapat meningkatkan fleksibilitas dan respons organisasi terhadap perubahan lingkungan bisnis.

2.1.3.2 Peran Administrasi dalam Pengelolaan Dokumen

Dokumen merupakan elemen penting dalam administrasi yang berfungsi sebagai sumber informasi, alat komunikasi, serta bukti sah dalam aktivitas organisasi. Manajemen administrasi memiliki peran strategis dalam mengelola dokumen agar tertata dengan baik, aman, dan mudah diakses.

1. Pembuatan dan Pengumpulan Dokumen

Administrasi bertanggung jawab dalam membuat, menyusun, dan mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan operasional organisasi. Dokumen ini dapat berupa laporan, surat, kontrak, dan dokumen keuangan (Idrus & Zakiah, 2022).

2. Pengarsipan dan Penyimpanan Dokumen

Administrasi harus menerapkan sistem pengarsipan yang terstruktur dan sistematis untuk memastikan dokumen dapat diakses dengan mudah saat dibutuhkan. Beberapa metode pengarsipan yang umum digunakan antara lain (Jordan et al., 2022):

- a. Pengarsipan Manual: Penyimpanan dalam bentuk fisik, seperti map dan lemari arsip.
- b. Pengarsipan Digital: Penyimpanan dalam bentuk elektronik menggunakan perangkat lunak manajemen dokumen.

3. Keamanan dan Kerahasiaan Dokumen

Administrasi bertanggung jawab untuk menjaga keamanan dokumen, baik yang berbentuk cetak maupun digital. Langkah-langkah yang dapat dilakukan meliputi (Chairunnisa, 2022):

- a. Penggunaan akses terbatas untuk dokumen yang bersifat rahasia.
- b. Penerapan sistem enkripsi dan backup data untuk dokumen digital.
- c. Pembuatan kebijakan retensi dokumen, yaitu aturan mengenai jangka waktu penyimpanan dan pemusnahan dokumen yang sudah tidak diperlukan.

4. Pemrosesan dan Distribusi Dokumen

Administrasi memiliki kewajiban untuk merancang dan menyebarluaskan dokumen kepada seluruh pihak terkait, baik di dalam maupun di luar organisasi. Efektivitas sistem penyebaran dokumen berpengaruh terhadap kelancaran komunikasi dalam organisasi (Purwanti, 2019).

5. Digitalisasi dan Otomasi Administrasi Dokumen

Seiring perkembangan teknologi, banyak organisasi telah menerapkan sistem manajemen dokumen berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi. Beberapa teknologi yang mendukung pengelolaan dokumen modern meliputi (Mufid et al., 2020):

- a. *Document Management System* (DMS) untuk menyimpan dan mengelola dokumen elektronik.
 - b. *Cloud Storage* untuk mempermudah akses dokumen dari berbagai lokasi.
 - c. Sistem Otomasi *Workflow*, seperti tanda tangan digital dan validasi otomatis untuk mempercepat pemrosesan dokumen.
6. Pemusnahan Dokumen

Administrasi bertanggung jawab dalam melakukan pemusnahan dokumen yang sudah tidak diperlukan sesuai dengan kebijakan organisasi. Pemusnahan harus dilakukan dengan cara yang aman, terutama untuk dokumen yang mengandung informasi sensitif (Purwanti, 2019).

2.1.4 Manajemen Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang diselenggarakan pemerintah atau lembaga lainnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat di berbagai bidang kehidupan, seperti administrasi kependudukan, layanan kesehatan, pendidikan, transportasi, dan perizinan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian tindakan dalam rangka memenuhi hak atas pelayanan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, yang diberikan kepada setiap warga negara dan penduduk. Hal ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif yang diorganisir oleh lembaga penyedia pelayanan publik (Wiranata & Kristhy, 2022).

Menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990), pelayanan publik wajib berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan menyediakan layanan yang berkualitas, efisien, dan transparan (Pena et al., 2013). Pelayanan publik yang baik harus memiliki karakteristik kecepatan, akurasi, keterjangkauan, dan akuntabilitas.

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik bertujuan untuk:

1. Memastikan keadilan dan kemudahan akses bagi seluruh masyarakat.
2. Meningkatkan efisiensi birokrasi dalam memberikan layanan.
3. Memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui layanan yang berkualitas.

2.1.4.1 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik yang Baik

Pelayanan publik yang berkualitas adalah layanan yang menekankan pada kepuasan masyarakat, memiliki standar operasional yang jelas, dan dijalankan dengan transparansi serta akuntabilitas. Menurut Denhardt & Denhardt (2000), pelayanan publik yang efektif harus memenuhi prinsip-prinsip dasar yang menjamin keterjangkauan, kualitas, dan kecepatan dalam prosesnya (Imanuel Jaya, 2021).

Berikut adalah prinsip-prinsip utama dalam pelayanan publik yang baik (Bakar, 2021):

1. Transparansi

Transparansi dalam pelayanan publik berarti tersedianya informasi yang jelas, terbuka, dan mudah diakses oleh masyarakat. Prinsip ini sangat krusial

untuk mencegah terjadinya tindakan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) yang sering terjadi di lingkungan birokrasi. Contoh: Pemerintah menyediakan *website* atau aplikasi digital yang memungkinkan masyarakat melihat status permohonan layanan secara *real-time*.

2. Akuntabilitas

Setiap penyelenggara layanan publik wajib mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan tindakan yang diambil selama proses pelayanan. Akuntabilitas menjamin bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi kriteria dan regulasi yang telah ditetapkan. Contoh: Laporan tahunan mengenai kinerja pelayanan yang dapat diakses oleh publik.

3. Efisiensi dan Efektivitas

Pelayanan publik harus dijalankan dengan meminimalkan penggunaan sumber daya (efisiensi) dan memberikan hasil terbaik kepada masyarakat (efektivitas). Contoh: Penggunaan teknologi untuk mengurangi birokrasi yang berbelit-belit dan mempercepat proses administrasi.

4. Responsivitas

Pelayanan publik yang baik ditandai dengan kemampuan responsif terhadap kebutuhan serta keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Responsivitas menunjukkan bahwa layanan diberikan dengan cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Contoh: Layanan pengaduan *online* yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan dan mendapatkan respons dalam waktu singkat.

5. Keadilan dan Kesetaraan

Seluruh warga negara berhak memperoleh akses yang setara terhadap layanan publik, tanpa adanya perlakuan diskriminatif berdasarkan latar belakang ekonomi, sosial, atau geografis. Contoh: Penyediaan layanan khusus bagi penyandang disabilitas dan masyarakat di daerah terpencil.

6. Partisipasi Masyarakat

Masyarakat harus dilibatkan dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan pelayanan publik guna memastikan bahwa layanan yang disediakan benar-benar mencerminkan kebutuhan mereka. Contoh: Survei kepuasan pelanggan untuk mendapatkan umpan balik terkait kualitas layanan.

2.1.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Tingkat kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berhubungan dengan sumber daya manusia, regulasi, sistem, dan teknologi. (Pena et al., 2013) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur berdasarkan keandalan, responsivitas, jaminan (kepastian), empati, dan aspek fisik (*tangible aspects*). Berikut adalah berbagai faktor utama yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik:

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Kualitas pelayanan sangat bergantung pada kompetensi, profesionalisme, dan etika kerja pegawai yang memberikan layanan.

- a. Pegawai yang memiliki kompetensi pengetahuan dan keterampilan yang memadai akan mampu memberikan layanan yang lebih efisien dan ramah.
- b. Kurangnya pelatihan dan motivasi pegawai dapat menghambat efektivitas pelayanan publik.

2. Proses dan Sistem Pelayanan

Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sering menjadi penyebab ketidakpuasan masyarakat. Oleh karena itu, sistem pelayanan harus dirancang agar lebih sederhana, jelas, dan cepat. Contoh: Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terstruktur untuk mempercepat proses pelayanan dan mengurangi hambatan administratif.

3. Infrastruktur dan Fasilitas Pendukung

Fasilitas yang memadai, seperti kantor pelayanan yang nyaman, sistem antrean yang terorganisir, serta akses bagi penyandang disabilitas, akan meningkatkan pengalaman masyarakat dalam mendapatkan layanan. Contoh: Penggunaan sistem antrean digital yang memungkinkan masyarakat mengambil nomor antrean secara *online*.

4. Regulasi dan Kebijakan Pemerintah

Kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh regulasi yang mengatur standar pelayanan. Kebijakan yang berorientasi pada efisiensi dan inovasi akan mendukung peningkatan kualitas layanan. Contoh: Kebijakan pemerintah dalam menghapuskan prosedur birokrasi yang tidak perlu untuk mempercepat layanan administrasi.

5. Teknologi Informasi dan Digitalisasi

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat mengurangi waktu tunggu, meningkatkan transparansi, dan mempercepat akses layanan. Contoh: *E-Government* yang memungkinkan masyarakat mengelola administrasi kependudukan secara *online* tanpa perlu mendatangi kantor pelayanan.

2.1.4.3 Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi

1. Otomatisasi Proses Administrasi
 - a. Mengurangi pekerjaan manual yang memakan waktu lama.
 - b. Menggunakan sistem berbasis digital untuk mempercepat pemrosesan dokumen.
2. Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas
 - a. Sistem *online* memungkinkan masyarakat melihat status permohonan layanan secara *real-time*.
 - b. Mencegah praktik korupsi dengan menerapkan audit digital terhadap setiap proses layanan.
3. Reduksi Biaya Operasional
 - a. Mengurangi penggunaan kertas (*paperless administration*) dan tenaga kerja yang berlebihan.
 - b. Mengurangi biaya transportasi karena layanan bisa diakses secara *online*.

4. Meningkatkan Aksesibilitas Layanan

- a. Masyarakat memiliki akses untuk menggunakan layanan dengan cara yang lebih fleksibel, sepanjang waktu dan di mana saja, tanpa perlu hadir secara langsung di kantor pelayanan.
- b. Layanan *online* dan aplikasi *mobile* mempermudah interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

2.1.4.4 Implementasi Digital dalam Pengelolaan Dokumen

Digitalisasi dokumen merupakan proses konversi dokumen fisik ke dalam bentuk digital yang lebih mudah diakses, disimpan, dan dikelola (Jordan et al., 2022). Hal ini memungkinkan pengelolaan data yang lebih efisien, akurat, dan aman dalam sistem administrasi publik. Keuntungan digitalisasi dokumen dalam administrasi publik adalah:

1. Mengurangi Risiko Kehilangan Dokumen.
2. Mempermudah Akses dan Pencarian Dokumen.
3. Meningkatkan Keamanan Data.
4. Mengurangi Penggunaan Kertas (*Paperless Administration*).

Berikut teknologi yang mendukung digitalisasi dokumen di antaranya:

1. *Document Management System* (DMS) – Platform yang berfungsi untuk menyimpan dan mengelola berbagi dokumen secara elektronik.
2. *Cloud Storage* – Penyimpanan berbasis internet untuk akses dokumen secara fleksibel.

3. OCR (*Optical Character Recognition*) – Teknologi untuk mengonversi dokumen cetak menjadi teks digital yang dapat dicari.
4. *E-Signature* – Tanda tangan elektronik yang mempercepat proses persetujuan dokumen.

2.1.5 Manajemen Risiko

Manajemen risiko merupakan serangkaian mekanisme terstruktur dengan tujuan untuk menemukan, menganalisis, menilai, dan mengendalikan risiko yang mungkin berdampak pada pencapaian sasaran suatu organisasi. Risiko dapat berasal dari berbagai sumber, termasuk keuangan, operasional, teknologi, hukum, dan lingkungan eksternal (Hardjomidjojo et al., 2022).

Menurut (Silva Rampini et al., 2019), manajemen risiko adalah pendekatan terstruktur dan terintegrasi untuk menangani risiko yang bertujuan mengurangi dampak negatif dan memaksimalkan peluang dalam suatu organisasi. Manajemen risiko adalah proses pengambilan keputusan untuk mengurangi ketidakpastian dalam suatu organisasi (Gurtu & Johny, 2021). Sedangkan menurut (Domańska-Szaruga, 2020) Manajemen risiko meliputi proses identifikasi, analisis, dan penanganan terhadap potensi risiko untuk meningkatkan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan. Berdasarkan berbagai definisi yang telah diungkapkan, dapat disimpulkan bahwa maksud utama manajemen risiko yaitu mengantisipasi kemungkinan ancaman dan merancang strategi mitigasi untuk mengurangi dampaknya.

2.1.5.1 Diagram Sebab-Akibat (Fishbone/Ishikawa Diagram)

Diagram Sebab-Akibat, yang biasa dikenal sebagai Diagram Tulang Ikan atau Diagram *Ishikawa*, adalah alat visual analisis yang digunakan untuk menemukan dan mengatur berbagai kemungkinan sebab dari suatu masalah atau (Puspita et al., 2023). Alat visual ini dikemukakan oleh Kaoru Ishikawa, seorang pakar manajemen kualitas asal Jepang, pada tahun 1968 dalam konsep *Total Quality Management* (TQM).

Fishbone Diagram berbentuk seperti kerangka ikan, di mana masalah utama ditempatkan di bagian kepala, sementara bagain tulang-tulangnyanya mewakili berbagai kategori penyebab yang berkontribusi terhadap masalah tersebut. Menurut Ishikawa (1986), diagram ini sangat efektif dalam menganalisis akar penyebab masalah secara sistematis dan membantu tim dalam menemukan solusi perbaikan (Gartlehner et al., 2017) Diagram ini terdiri dari beberapa bagian utama:

1. Masalah utama, ditempatkan di kepala ikan dan merupakan fokus analisis.
2. Tulang utama (*Main Branches*), mewakili kategori penyebab yang mempengaruhi masalah utama.
3. Tulang cabang (*Sub-branches*), faktor-faktor spesifik yang menjadi penyebab dalam setiap kategori utama.

Kategori 6M (untuk manufaktur dan produksi)

1. *Man* (Manusia)
2. Mesin
3. Material (Bahan Baku)

4. Metode
5. *Measurement* (Pengukuran)
6. *Environment* (Lingkungan)

2.2 Kajian Peneliti Terdahulu

Menelaah studi-studi yang telah dilakukan sebelumnya adalah bagian krusial dalam proses penelitian. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi hasil-hasil dari penelitian yang berkaitan dengan tema yang sedang diteliti. Dengan demikian, peneliti dapat memperoleh gambaran tentang perkembangan penelitian di bidang yang sama, menemukan kesenjangan (*research gap*) yang belum terisi, serta menghindari terjadinya pengulangan penelitian yang tidak memberikan kontribusi baru. Oleh karena itu peneliti mencatumkan penelitian sebelumnya dengan studi pustaka sebagai berikut:

1. Penelitian berjudul “Pengurusan Surat Persetujuan Muat Barang Berbahaya di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai pada PT. Sinar Maritim Anugerah Cabang Dumai” Ditulis oleh Shella Apriyani Surbakti, Suparman, dan Aja Avriana pada tahun 2024. Penelitian ini bertujuan mempelajari proses penerbitan Surat Persetujuan Pemuatan Barang Berbahaya serta mengidentifikasi hambatan yang terjadi dalam proses tersebut. Penelitian ini menggunakan metode *Field Research* serta studi literatur (*Library Research*) guna memperoleh data terkait perizinan dan berbagai hambatan yang dihadapi. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa meskipun sistem perizinan telah berjalan secara efektif, efisiensinya masih rendah karena memerlukan waktu yang cukup lama. Beberapa

kendala utama yang ditemukan mencakup kesalahan dalam pengisian dokumen, keterbatasan jumlah tenaga operasional, gangguan pada sistem digital seperti *Inaportnet*, serta keterlambatan dalam proses persetujuan yang dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP). Untuk mengatasi kendala tersebut, penelitian ini merekomendasikan perlunya kelengkapan dokumen sebelum pengajuan, sosialisasi persyaratan kepada agen kapal, serta peningkatan ketelitian dalam penerbitan izin oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP). Persamaan penelitian ini, sama-sama meneliti prosedur dalam penerbitan surat persetujuan muat barang berbahaya dan menyoroti permasalahan keterlambatan dalam proses perizinan meskipun sistem digital sudah diterapkan. Selain itu, pendekatan yang diterapkan juga serupa, yakni menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaan dari penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian.

2. Penelitian berjudul “Prosedur Pengurusan Izin Muat Barang Berbahaya Curah Padat Pada Kantor Utama Syahbandar Belawan Oleh PT. Pelayaran Karana Line Cabang Belawan” Ditulis oleh Putra Wandu, Syarifur Ridho, dan Yepta Vianus Marbun pada tahun 2024. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara komprehensif mekanisme perizinan pemuatan barang berbahaya curah padat di Pelabuhan Belawan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Pendekatan yang diterapkan adalah kualitatif. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa meskipun proses perizinan ini telah berjalan cukup efektif, masih terdapat beberapa

kendala yang menyebabkan ketidakefisienan, seperti kesalahan input data dalam sistem *Inaportnet*, keterlambatan pengiriman dokumen oleh pihak pengirim barang (*shipper*), serta gangguan pada koneksi internet yang memperlambat proses pengajuan izin secara digital. Untuk mengatasi kendala tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar pihak pelayaran lebih teliti dalam mengajukan permohonan, pihak *shipper* mengirimkan daftar barang berbahaya lebih awal sebelum kapal bersandar, serta peningkatan pemahaman agen terhadap penggunaan sistem *Inaportnet*. Persamaan penelitian ini, sama-sama prosedur dalam penerbitan surat persetujuan muat barang berbahaya dan menyoroti permasalahan keterlambatan dalam proses perizinan meskipun sistem digital sudah diterapkan. Perbedaan penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian.

3. Penelitian berjudul “Peran Inaportnet Dalam Proses Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) Online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Manado” Ditulis oleh Nastasia Inri Putri Pongsituru, Yustiani Frastica, Stevian G.A. Rakka, dan Azhar Ariansyah Ansar pada tahun 2024. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi dampak penerapan sistem *Inaportnet* terhadap proses penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) secara *online* oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Manado. Fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi sejauh mana sistem *Inaportnet* dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, serta mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul selama implementasinya. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu kualitatif

deskriptif, dengan data yang diperoleh dari pengamatan langsung serta wawancara bersama petugas pelabuhan serta pengguna jasa. Hasil temuan menunjukkan bahwa pemanfaatan *Inaportnet* memberikan distribusi positif terhadap kualitas pelayanan pelabuhan, terutama dalam mempercepat waktu penerbitan SPB, mengurangi birokrasi yang kompleks, serta meningkatkan akuntabilitas dan akurasi data. Namun, beberapa kendala turut ditemukan dalam proses pelaksanaan, seperti gangguan jaringan internet, ketidaksiapan sistem saat dilakukan pembaruan dari pusat, serta keterbatasan pemahaman petugas terhadap penggunaan sistem. Untuk mengatasi tantangan tersebut, disarankan agar dilakukan penguatan infrastruktur teknologi, penyelenggaraan pelatihan rutin bagi petugas, serta evaluasi sistem secara berkala guna memastikan keberlanjutan dan optimalisasi implementasi *Inaportnet*. Persamaan penelitian ini yaitu membahas sistem *Inaportnet* dalam layanan pelabuhan dan fokus pada proses penerbitan dokumen pelabuhan oleh KSOP. Perbedaan penelitian ini berada di fokus penelitian dan lokasi penelitian.

4. Penelitian berjudul “Analisis Pengurusan Dokumen Izin Bongkar Muat Barang Berbahaya di Terminal Tank Vopak Tanjung Priok oleh PT. Orela Bahari Mandiri” Ditulis oleh Cysabela Nurmala Putri pada tahun 2022. Bertujuan untuk memahami bagaimana proses pengelolaan dokumen izin bongkar muat barang berbahaya yang diterbitkan oleh Kantor Kesyahbandaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan data diperoleh melalui pengamatan langsung, wawancara bersama agen dan

instansi terkait, serta studi dokumentasi. Hasil penelitian memperlihatkan proses pengurusan dokumen izin bongkar muat barang berbahaya yang telah berjalan cukup optimal disertai dukungan sistem *Inaportnet*, meskipun terdapat beberapa masalah seperti gangguan jaringan sistem, keterlambatan pengunggahan dokumen oleh agen, serta keterbatasan petugas Syahbandar saat melakukan verifikasi dokumen. Persamaan penelitian ini, sama-sama meneliti proses pengurusan izin terkait bongkar/muat barang berbahaya serta penggunaan sistem *Inaportnet* dalam pengurusan dokumen untuk kegiatan di pelabuhan, khususnya dalam hal efisiensi, kendala teknis, serta peran instansi pelabuhan. Perbedaan penelitian ini adalah subjek penelitian.

5. Penelitian berjudul “Implementasi Pengurusan Clearance Kapal Penumpang Melalui Sistem *Inaportnet*” Ditulis oleh Nina Ruly Istiari, Suwarso, dan Irma Safitri pada tahun 2022. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat efektivitas *Inaportnet* dalam mempercepat proses layanan dokumen kapal dan barang, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama proses implementasinya. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh dari pengamatan secara langsung dan wawancara mendalam bersama pekerja pelabuhan yang terlibat dalam penggunaan sistem tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Inaportnet* sebagai sistem layanan terpadu berbasis elektronik mampu mempercepat proses pengurusan *clearance* kapal, mulai dari kedatangan hingga keberangkatan kapal. Sistem ini memungkinkan pengguna jasa pelabuhan untuk melakukan permohonan pelayanan secara

online tanpa harus datang langsung ke instansi terkait. Meskipun memberikan kemudahan, penelitian ini menemukan bahwa masih terdapat kendala seperti gangguan teknis dalam sistem, keterlambatan perencanaan sandar kapal, dan pelayanan bongkar muat yang belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan *Inaportnet* masih memerlukan perbaikan dalam aspek teknis dan koordinasi antar instansi. Persamaan penelitian ini terletak pada fokus terhadap efektivitas pelayanan dalam penerbitan dokumen kepelabuhanan. Perbedaannya, penelitian ini lebih menitik beratkan pada pengurusan *clearance* kapal penumpang, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada penerbitan surat persetujuan pemuatan barang berbahaya.

6. Penelitian berjudul “Prosedur Pengurusan Surat Izin Barang Berbahaya pada Pt. Tanto Intim Line Cabang Medan Belawan” Ditulis oleh Netty Kesuma dan Fatiha Chairani pada tahun 2021. Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif melalui metode studi lapangan dan studi pustaka. Tujuan dari penelitian ini untuk memahami bagaimana perusahaan pelayaran mengurus perizinan muat dan bongkar barang berbahaya serta faktor yang mempengaruhi kelancaran proses tersebut. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kelengkapan dokumen menjadi faktor penting dalam memperoleh izin dari Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP). Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur perizinan barang berbahaya melibatkan beberapa tahapan penting, mulai dari pengajuan surat permohonan, verifikasi dokumen oleh Kantor

Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP), hingga pembayaran biaya administrasi untuk Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Jika terdapat kelalaian dalam pengajuan dokumen atau keterlambatan permohonan, maka izin tidak akan diterbitkan, yang dapat menghambat kegiatan operasional perusahaan. Persamaan penelitian ini, yaitu sama-sama meneliti aspek regulasi dan prosedur perizinan barang berbahaya di pelabuhan, dengan menyoroti peran penting Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) dalam memastikan kelancaran dan keamanan proses pemuatan serta pembongkaran barang berbahaya. Perbedaan penelitian ini berada pada subjek dan lokasi penelitian.

7. Penelitian berjudul “The Impact of Customs Documentation on the Performance of Port Operations: A Case of Tanzania Port Authority Dar Es Salam” Ditulis oleh Aika Elia Machange dan Masoud Yussuf pada tahun 2024. Bertujuan untuk mengevaluasi dampak dokumen kepabeanan terhadap kinerja pelabuhan di Dar Es Salam, Tanzania, dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa dokumen kepabeanan yang akurat dan lengkap memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap efisiensi pelabuhan. Penelitian ini juga menemukan bahwa kesalahan dan manipulasi dokumen dapat menyebabkan keterlambatan dan penalti sehingga memperburuk kinerja pelabuhan. Penelitian ini sama-sama membahas pentingnya kelengkapan dan kesesuaian dokumen dalam melakukan kegiatan di pelabuhan yang berimplikasi pada waktu tunggu. Perbedaan penelitian berada di fokus penelitian.

8. Penelitian berjudul “Perspectives for Ports Development, Based on Automated Container Handling Technologies” Ditulis oleh Domenico Gattuso dan Domenica Savia Pellicanò pada tahun 2023. bertujuan untuk menganalisis perkembangan pelabuhan berbasis teknologi otomatisasi dalam penanganan peti kemas serta dampaknya terhadap efisiensi operasional dan keberlanjutan lingkungan. Penelitian ini menyoroti bagaimana penggunaan teknologi otomatis dapat meningkatkan efisiensi logistik di pelabuhan dengan mengurangi waktu bongkar muat, biaya operasional, serta meningkatkan keamanan kerja. Metode yang diterapkan yaitu studi kasus dengan pendekatan komparatif antara sistem penanganan kargo tradisional dan otomatis, berdasarkan faktor biaya operasional, efisiensi energi, serta aspek keberlanjutan ekonomi dan lingkungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa otomatisasi dalam terminal peti kemas dapat mengurangi biaya operasional hingga 15% dan meningkatkan produktivitas sebesar 40%. Selain itu, penggunaan *Automated Guided Vehicles* (AGVs) dan *Automated Stacking Cranes* (AutoSC) dapat mengurangi emisi karbon hingga 50% dibandingkan dengan metode tradisional. Namun, investasi awal yang tinggi serta kebutuhan tenaga kerja terampil dalam pengelolaan sistem otomatis menjadi tantangan utama dalam implementasi teknologi ini. Persamaan penelitian ini ialah, sama-sama menyoroti efisiensi dalam operasional pelabuhan serta bagaimana sistem digital dan otomatisasi dapat meningkatkan efektivitas layanan kepelabuhanan. Selain itu, keduanya juga membahas kendala dalam implementasi sistem yang lebih modern, baik dari

segi teknologi maupun regulasi. Perbedaan terdapat pada objek yang diteliti, di mana penelitian ini lebih menitikberatkan pada otomatisasi terminal peti kemas secara umum, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada proses izin pemuatan barang berbahaya di pelabuhan.

9. Penelitian berjudul “Planning and Implementation Procedures of Armed Forces’ Transport Operations and the Safety of the Air Transport of Dangerous Goods” Ditulis oleh Marcin Kalbarczyk, Paweł Kler, Jan Hlubik, dan Katarzyna Lipińska pada tahun 2023. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji sejauh mana prosedur serta regulasi hukum yang berlaku menjamin keamanan dan ketepatan waktu transportasi material berbahaya melalui udara, terutama dalam konteks operasi militer. Penelitian ini menggunakan metode analisis dokumen, sintesis, studi kasus, serta inferensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transportasi material berbahaya dapat dilakukan secara aman dan terorganisir jika dilakukan dengan kepatuhan penuh terhadap regulasi nasional maupun internasional. Aspek penting yang ditekankan adalah klasifikasi bahan berbahaya, pelatihan personel secara berkala, prosedur pengepakan dan pelabelan yang tepat, serta penggunaan sistem digital untuk perencanaan dan dokumentasi pengangkutan. Persamaan dengan skripsi ini adalah keduanya sama-sama membahas pentingnya kepatuhan prosedur dalam penanganan barang berbahaya serta menekankan peran sistem digital. Perbedaannya, penelitian ini fokus pada konteks militer dan transportasi udara berskala internasional,

sedangkan skripsi berfokus pada efisiensi administratif dalam penerbitan surat persetujuan pemuatan barang berbahaya jalur laut oleh otoritas sipil.

10. Penelitian berjudul “The Role of Port Authority in Port Governance and Port Community System Implementation” Ditulis oleh Edvard Tijan, Marija Jović, Ana Panjako, dan Dražen Žgaljić pada tahun 2021. Penelitian ini bertujuan mengkaji peran strategis otoritas pelabuhan dalam tata kelola pelabuhan serta implementasi sistem komunitas pelabuhan (*Port Community System/PCS*) yang mendukung keberlanjutan dan efisiensi operasional, serta pentingnya kolaborasi *stakeholder* dan inovasi teknologi dalam meningkatkan daya saing pelabuhan. Pendekatan penelitian yang diterapkan yaitu pendekatan kualitatif. Dengan hasil penelitian mengungkapkan bahwa, otoritas pelabuhan memainkan peran penting sebagai inisiator transformasi digital untuk mempercepat proses logistik dan meningkatkan transparansi data. Persamaan penelitian ini dengan skripsi terletak pada fokus terhadap peningkatan efektivitas melalui sistem digital. Perbedaannya perbedaan penelitian ada di objek dan lokasi penelitian.

Tabel 2. 1 Kajian Peneliti Terdahulu

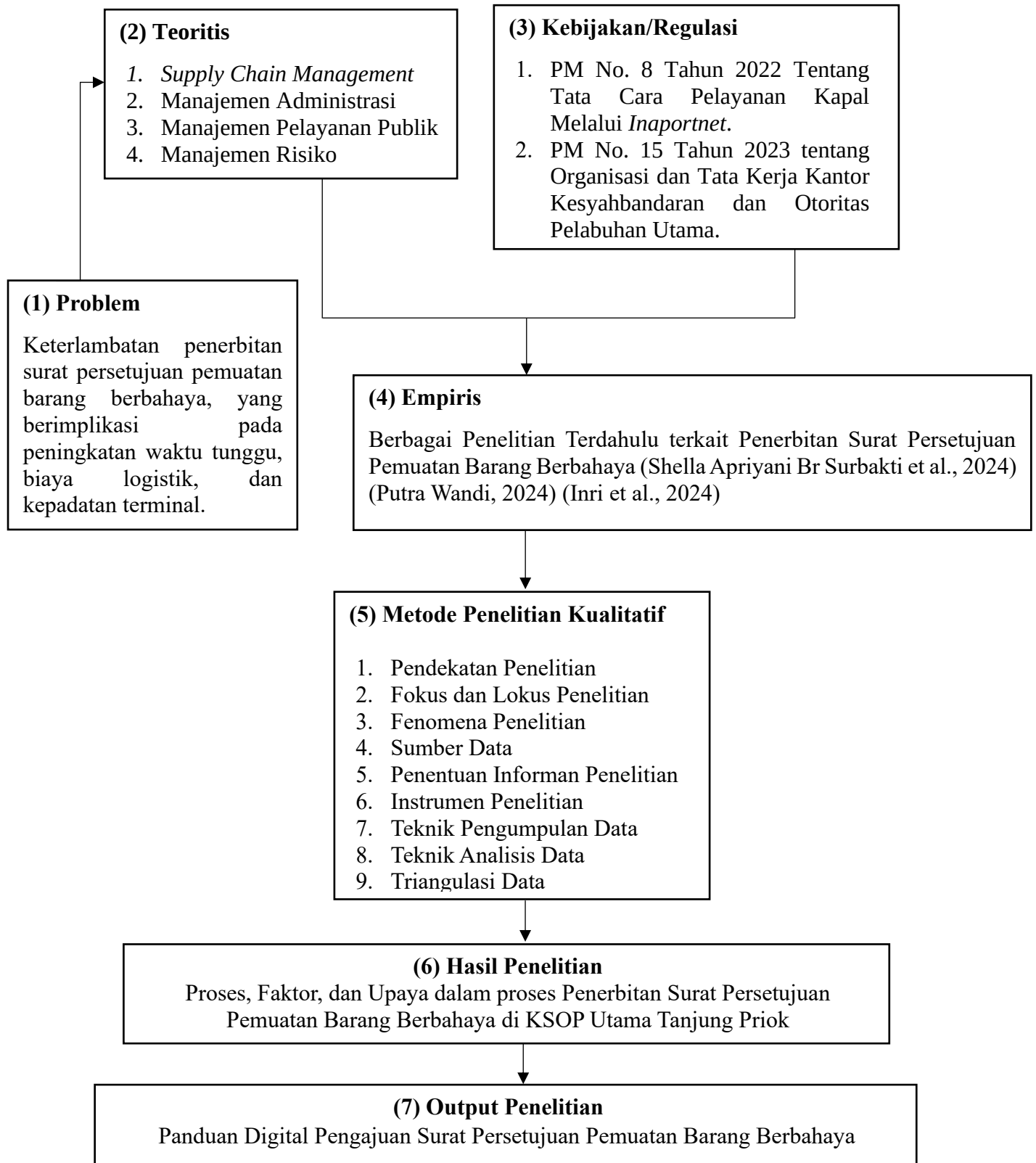
No.	Judul Penelitian, Oleh, dan Tahun	Tujuan	Metode	Hasil	Kesamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	Pengurusan Surat Persetujuan Muat Barang Berbahaya di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai pada PT. Sinar Maritim Anugerah Cabang Dumai. (Shella Apriyani Br Surbakti et al., 2024)	Menganalisis prosedur pengurusan izin muat barang berbahaya serta hambatan yang dihadapi di KSOP Kelas I Dumai.	Kualitatif	Proses perizinan masih mengalami hambatan, seperti kurangnya kelengkapan dokumen, gangguan sistem, serta keterbatasan sumber daya manusia di KSOP.	Sama-sama meneliti kendala dalam penerbitan izin barang berbahaya di pelabuhan.	Lokasi penelitian.
2.	Prosedur Pengurusan Izin Muat Barang Berbahaya Curah Padat Pada Kantor Utama Syahbandar Belawan Oleh PT. Pelayaran Karana Line Cabang Belawan. (Putra Wandu, 2024)	Mengkaji prosedur pengurusan izin muat barang berbahaya curah padat di KSOP Utama Belawan dan faktor yang mempengaruhi kelancaran proses perizinan.	Kualitatif	Kelengkapan dokumen dan kepatuhan terhadap regulasi adalah faktor kunci dalam kelancaran pengurusan izin. Namun, keterlambatan sering terjadi akibat kekurangan data dari shipper dan kesalahan input dalam sistem Inaportnet.	Sama-sama meneliti proses dan kendala dalam proses perizinan barang berbahaya di pelabuhan.	Objek lebih spesifik (Curah Padat) dan Lokasi penelitian.
3.	Peran Inaportnet Dalam Proses Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar Online di KSOP Kelas III Manado. (Inri et al., 2024)	Menganalisis dampak sistem Inaportnet terhadap efisiensi dan transparansi penerbitan SPB online.	Kualitatif	Inaportnet mempercepat penerbitan SPB, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan akurasi data; kendala: gangguan jaringan, pembaruan sistem, dan kurangnya pemahaman petugas.	Membahas sistem Inaportnet dalam layanan pelabuhan serta proses penerbitan dokumen oleh KSOP	Objek (Surat Persetujuan Berlayar) dan lokasi penelitian.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
4.	Analisis Pengurusan Dokumen Izin Bongkar Muat Barang Berbahaya di Terminal Tank Vopak Tanjung Priok oleh PT. Orela Bahari Mandiri. (Nurmala Putri, 2022)	Untuk memahani cara agen melakukan pengelolaan dokumen izin terkait bongkar muat barang berbahaya yang diterbitkan oleh KSOP.	Kualitatif	Proses pengelolaan izin bongkar muat barang berbahaya yang dilakukan di Inaportnet cukup optimal, namun terdapat kendala seperti kesalahan input data, gangguan jaringan, serta keterlambatan petugas dalam pemeriksaan dokumen	meneliti proses pengurusan izin terkait bongkar/muat barang berbahaya serta penggunaan sistem Inaportnet dalam pengurusan dokumen untuk kegiatan di pelabuhan.	Perbedaan penelitian ini adalah subjek penelitian.
5.	Implementasi Pengurusan Clearance Kapal Penumpang melalui Sistem Inaportnet. (Ruly Istiari & Safitri, 2022)	Menganalisis implementasi sistem Inaportnet dalam proses clearance kapal serta kendala dalam pelaksanaannya.	Kualitatif	Sistem Inaportnet telah mempermudah proses administrasi clearance kapal, tetapi masih ada kendala seperti gangguan teknis, kurangnya pelatihan bagi pengguna, dan keterlambatan dalam pemrosesan.	Sama-sama membahas efektivitas penerapan digitalisasi dan kendala dalam sistem perizinan pelabuhan yang sudah terdigitalisasi.	Objek (clearance kapal) Penelitian.
6.	Prosedur Pengurusan Surat Izin Barang Berbahaya pada PT. Tanto Intim Line Cabang Medan Belawan. (Kesuma et al., 2021)	Membahas tata cara pengelolaan izin untuk barang berbahaya beserta faktor yang mempengaruhi kelancaran perizinan.	Kualitatif	Kelengkapan dokumen dan hubungan baik dengan instansi terkait menjadi faktor utama dalam kelancaran proses perizinan. Potensi keterlambatan terjadi jika ada kesalahan dokumen.	Sama-sama membahas prosedur pengurusan izin muat barang berbahaya dan meneliti kendala dalam penerbitan izin barang berbahaya di pelabuhan.	Subjek (dari sisi pengguna jasa) dan lokasi penelitian.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
7.	<i>The Impact of Customs Documentation on the Performance of Port Operations.</i> (Machange & Yussuf, 2024)	Mengevaluasi dampak dokumen kepabeanan terhadap efisiensi pelabuhan.	Kualitatif	Kelengkapan dokumen menjadi faktor utama dalam kelancaran kegiatan pelabuhan. Adanya kesalahan dan manipulasi dokumen akan memperlambat kegiatan dan menyebabkan penalti.	Sama-sama membahas peran penting dokumen dalam efisiensi waktu tunggu dan mendukung kelancaran kegiatan pelabuhan.	Objek (dokumen kepabeanan) dan lokasi penelitian.
8.	<i>Perspectives for Ports Development, Based on Automated Container Handling Technologies.</i> (Gattuso & Pellicanò, 2023)	Menganalisis dampak otomatisasi peti kemas pada efisiensi dan keberlanjutan pelabuhan.	Kuantitatif	Otomatisasi sistem digital pada peti kemas meningkatkan efisiensi sebesar 40% dan mengurangi emisi sebesar 50%	Sama-sama membahas efektivitas layanan pelabuhan dan dampak digitalisasi di lingkup pelabuhan.	Fokus penelitian.
9.	<i>Planning and Implementation Procedures of Armed Forces' Transport Operations and the Safety of the Air Transport of Dangerous Goods.</i> (Kalbarczyk et al., 2023)	Menganalisis prosedur pengurusan surat izin barang berbahaya dan faktor yang mempengaruhi kelancaran perizinan.	Kualitatif	Kelengkapan dokumen dan hubungan baik dengan instansi terkait menjadi faktor utama dalam kelancaran proses perizinan. Potensi keterlambatan terjadi jika ada kesalahan dokumen.	sama-sama membahas pentingnya efektivitas dan kepatuhan prosedur dalam penanganan barang berbahaya serta menekankan peran sistem digital.	Fokus penelitian. (Konteks militer dan transportasi udara berskala internasional)
10.	<i>The Role of Port Authority in Port Governance and Port Community System Implementation.</i> (Tijan et al., 2021)	Mengkaji peran otoritas pelabuhan dalam implementasi Port Community System.	Kualitatif	Otoritas pelabuhan memainkan peran penting sebagai inisiator transformasi digital untuk mempercepat proses logistik dan meningkatkan transparansi data.	Sama-sama membahas peningkatan efektivitas melalui layanan berbasis digital.	Objek dan lokasi penelitian.

Sumber: Data sekunder diolah penulis, 2025

2.3 Kerangka Berpikir Penelitian



Gambar 2. 1 Alur Kerangka Berpikir

Sumber: Data diolah penulis, 2025