E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Transformasi Pelayanan Digital E-SID Dalam Konteks Budaya Pelayanan Publik Di KSOP Utama Tanjung Perak

Brigitta Mayawati[1], Sri Umiyati[2], Tresna Kusumawati[3]
[12]Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hang Tuah Surabaya, sri.umiyati@hangtuah.ac.id
[3]Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hang Tuah Surabaya, tresna@hangtuah.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis transformasi pelayanan digital Electronic-Seafarer Identity Document (E-SID) dalam konteks budaya pelayanan publik di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas Utama Tanjung Perak. Digitalisasi layanan maritim sering dipandang sebatas modernisasi teknologi, padahal esensinya menuntut perubahan budaya birokrasi secara menyeluruh. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi , lalu dianalisis menggunakan sintesis teori Budaya Organisasi Edgar Schein (Artifacts, Espoused Values, Basic Assumptions) dan dimensi Kualitas Pelayanan Parasuraman (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). Hasil penelitian menunjukkan tiga temuan utama. Pertama (Artefak/Tangibles), infrastruktur biometrik standar ILO 185 berhasil meningkatkan bukti fisik dan citra birokrasi modern, namun keandalannya sangat bergantung pada stabilitas server pusat. Kedua (Nilai yang Dianut/Assurance & Reliability), penerapan SOP keamanan siber menumbuhkan jaminan keamanan (Assurance) yang tinggi bagi pelaut, meskipun konsistensi waktu layanan (Reliability) sering terhambat oleh fluktuasi jaringan sentralistik. Ketiga (Asumsi Dasar/Empathy & Responsiveness), terjadi pergeseran mentalitas aparatur dari paradigma "penguasa loket" menjadi fasilitator solutif. Kesenjangan literasi digital pelaut senior justru memicu peningkatan dimensi empati dan daya tanggap petugas. Kesimpulannya, transformasi E-SID membuktikan bahwa teknologi hanyalah alat; kualitas pelayanan publik digital yang paripurna tetap bergantung pada humanisme aparatur (brainware) dalam menjembatani keterbatasan sistem dan literasi masyarakat.

Kata Kunci: *digital, e-SID, Kualitas, Pelayanan, Birokrasi*

Abstract

This study aims to analyze the digital transformation of the Electronic-Seafarer Identity Document (E-SID) within the context of public service culture at the Main Class Harbormaster and Port Authority (KSOP) of Tanjung Perak. Digitalization of maritime services is often viewed merely as technological modernization, whereas its essence demands a comprehensive transformation of bureaucratic culture. This research employs a descriptive qualitative method with a case study approach. Data were collected through in-depth interviews, observations, and document studies , then analyzed integratively using Edgar Schein's Organizational Culture theory (Artifacts, Espoused Values, Basic Assumptions) synthesized with Parasuraman's Service Quality dimensions (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). The results reveal three main findings. First (Artifacts/Tangibles), the ILO 185 standard biometric infrastructure successfully enhanced physical evidence and built a modern bureaucratic image, but its reliability is highly dependent on central server stability. Second (Espoused Values/Assurance & Reliability), the implementation of cybersecurity-based SOPs fostered a high sense of Assurance for seafarers, although service time consistency (Reliability) is often hindered by centralized network fluctuations. Third (Basic Assumptions/Empathy & Responsiveness), there is a mental shift among the apparatus from a "counter ruler" paradigm to a

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

solution-oriented facilitator. The digital literacy gap among seafarers actually triggered an increase in officers' empathy and responsiveness. In conclusion, the E-SID transformation proves that technology is merely a tool; the ultimate quality of digital public services still relies on the humanism of the apparatus (brainware) in bridging system limitations and public literacy.

Keywords: *digital, e-SID, quality, service, Bureaucracy*

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu pelabuhan tersibuk dan barometer keselamatan pelayaran di Indonesia Timur, KSOP Utama Tanjung Perak melayani volume permohonan dokumen kepelautan yang sangat tinggi setiap harinya (Rahman, 2024). Tingginya mobilitas pelaut ini menuntut adanya sistem pelayanan yang cepat, aman, dan terstandardisasi secara internasional. Sebelum adanya sistem E-SID, pelayanan identitas pelaut di KSOP masih bertumpu pada paradigma tata kelola konvensional (Malisan & Tresnawati, 2019). Dokumen Seafarers Identity Document (SID) masih berbentuk buku fisik yang diproses secara manual. Kondisi ini memunculkan berbagai patologi birokrasi, mulai dari antrean fisik yang mengular di loket, waktu penyelesaian (Service Level Agreement) yang tidak pasti, hingga rentannya dokumen terhadap praktik pemalsuan data karena belum terintegrasi dengan basis data kependudukan nasional maupun standar internasional (Annas, 2023).

Merespons tuntutan global dari International Labour Organization (ILO) Konvensi Nomor 185 mengenai standarisasi identitas pelaut yang aman, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut mulai mengimplementasikan aplikasi E-SID (Kartu Identitas Pelaut Berbasis Biometrik) (Solihat, 2025). Transformasi ini secara fundamental merombak tata cara pelayanan dari yang semula padat karya (manual) menjadi padat teknologi (digital), secara teknis dan operasional, instrumen E-SID telah berhasil menuntaskan masalah inefisiensi dan keamanan dokumen. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pembaruan perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) tersebut tidak secara otomatis menuntaskan permasalahan pada dimensi manusia (brainware) (Marsisno et al., 2024).

Implementasi sistem E-SID yang rigid dan canggih sering kali berbenturan dengan kondisi sosiologis mayoritas pelaut yang masih memiliki tingkat literasi digital yang rendah (Alfian, 2011). Di titik inilah, keberhasilan transformasi layanan tidak lagi sekadar diukur dari indikator kecanggihan sistem, melainkan bergantung pada kelenturan Budaya Organisasi dan daya tanggap (responsiveness) aparatur KSOP Utama Tanjung Perak dalam memfasilitasi pelaut yang mengalami kebingungan teknologi. Hal inilah yang menjadi celah kesenjangan (research gap) sekaligus alasan mendasar mengapa penelitian ini sangat krusial untuk diangkat. Merespons tuntutan global dan agenda transformasi digital pemerintah (E-Government), Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Laut telah mengimplementasikan penerbitan Electronic Seafarers' Identity Document (E-SID) (Hendriyaldi et al., 2022). Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas Utama Tanjung Perak, sebagai salah satu pelabuhan tersibuk dan barometer pelayanan maritim di wilayah timur Indonesia, memegang peranan krusial dalam mengeksekusi kebijakan penerbitan E-SID ini (Mozin et al., 2025). Era globalisasi dan disrupsi teknologi telah membawa perubahan fundamental dalam paradigma tata kelola pemerintahan di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Saat ini, Indonesia sedang berada dalam fase krusial Reformasi Birokrasi yang menuntut adanya transformasi menyeluruh terhadap sistem, struktur, dan budaya kerja instansi pemerintah. Fokus utama dari reformasi ini adalah pergeseran dari pola birokrasi

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

tradisional yang cenderung kaku, lambat, dan tertutup, menuju tata kelola pemerintahan yang lebih lincah (agile), responsif, dan berorientasi pada kepentingan publik (Yanto et al., 2025).

Digitalisasi pelayanan publik diharapkan mampu memangkas rantai birokrasi yang panjang, menghilangkan praktik asimetri informasi, serta meminimalisir celah terjadinya maladministrasi melalui sistem yang terautomasi (Millensyah, 2024). Namun, transformasi digital bukan sekadar persoalan pengalihan prosedur manual ke dalam sistem aplikasi. Keberhasilan implementasi E-Government sangat bergantung pada kesiapan budaya pelayanan publik dari para aparatur sipil negara sebagai penyelenggara layanan (Febianti, 2026). Teknologi hanyalah perangkat pendukung (enabler), sementara keberhasilan substantifnya ditentukan oleh bagaimana nilai-nilai, pola pikir (mindset), dan perilaku para petugas di lapangan beradaptasi dengan sistem digital tersebut. Kajian oleh Suryani (2023) menegaskan hal ini, di mana transformasi digital di instansi pemerintah kerap mengalami hambatan struktural apabila budaya birokrasi yang ada masih kaku dan belum bertransformasi sepenuhnya menjadi budaya pelayanan publik (service delivery culture) (Rahma, 2024). Hal inilah yang menjadi tantangan besar, terutama pada instansi strategis yang memiliki volume pelayanan tinggi dan kompleksitas dokumen yang besar, seperti pada sektor transportasi maritim.

Menjawab tantangan transformasi digital tersebut, sektor transportasi maritim memegang peranan yang sangat vital, terlebih dengan visi strategis Indonesia untuk mengukuhkan diri sebagai Poros Maritim Dunia. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut di bawah Kementerian Perhubungan terus berupaya mereformasi tata kelola administrasi kemaritiman agar memenuhi standar pelayanan publik kelas dunia. Salah satu pilar utama dalam reformasi ini adalah digitalisasi layanan dokumen kepelautan (Dewi, 2023). Hal ini tidak hanya berdampak pada peningkatan efisiensi birokrasi domestik, tetapi juga menyangkut kredibilitas dan pengakuan terhadap pelaut Indonesia di kancah pergaulan maritim internasional. Sebagai garda terdepan penyelenggara fungsi keselamatan, keamanan, dan administrasi pelayaran, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) memiliki kewenangan otoritatif dalam memproses dan menerbitkan dokumen E-SID. Dalam konteks ini, KSOP Utama Tanjung Perak menempati posisi yang sangat strategis . Sebagai gerbang utama arus logistik dan penumpang di wilayah timur Indonesia, sekali(Marbun & Gabriella, 2025)gus salah satu pelabuhan tersibuk di nusantara, KSOP Tanjung Perak menghadapi volume permohonan penerbitan dan perpanjangan dokumen kepelautan yang sangat masif setiap harinya. Penelitian terdahulu oleh Rahman (2021) mengkonfirmasi bahwa secara sistem peranti lunak, kualitas pelayanan penerbitan SID di KSOP Tanjung Perak sudah berjalan dengan baik, namun masih menyisakan ruang perbaikan khususnya pada dimensi responsiveness (daya tanggap petugas) dalam menghadapi kendala sistem dan dinamika pelayanan di lapangan.

Tingginya intensitas pelayanan di KSOP Utama Tanjung Perak menjadikannya sebagai lokus penelitian yang paling representatif untuk mengukur efektivitas kebijakan E-Government di sektor maritim. Di titik inilah, kecanggihan teknologi E-SID diuji secara langsung oleh realitas dinamika lapangan, di mana kesiapan infrastruktur digital harus berhadapan dengan budaya kerja aparatur pelayanan di satu sisi, dan perilaku masyarakat maritim sebagai pengguna jasa di sisi lain. Urgensi perbaikan tata kelola pelayanan E-SID ini semakin tak terelakkan jika melihat besarnya volume pengguna layanan kemaritiman di Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (Kemenhub) Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah pelaut terbanyak di dunia. Berdasarkan data dari Kementerian Perhubungan, terdapat lebih dari 1,4 juta pelaut Indonesia yang terdaftar hingga tahun 2024 yang tersebar di berbagai

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

negara dan mereka tersebar di berbagai jenis kapal, mulai dari kapal kargo, kapal tanker, kapal penumpang, hingga kapal internasional berbendera asing.

Salah satu pilar utama dalam reformasi ini adalah digitalisasi layanan dokumen kepelautan melalui implementasi Seafarers Identity Document berbasis elektronik atau yang dikenal dengan E-SID. Sistem E-SID dirancang secara khusus untuk memberikan jaminan keamanan identitas pelaut yang bebas dari risiko pemalsuan, sekaligus memfasilitasi kelancaran mobilitas pelaut saat bersandar di berbagai pelabuhan lintas negara (Sholeh et al., 2025). Seksi Kepelautan Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penerbitan dokumen kepelautan dan penyijilan awak kapal. Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi digitalisasi layanan publik ke arah digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas. Di sektor pelabuhan dan keselamatan pelayaran, penerapan sistem elektronik penerapan sistem elektronik menjadi krusial untuk mendukung kelancaran layanan administrasi, pengawasan, dan keselamatan. KSOP Utama Tanjung Perak sebagai salah satu otoritas pelabuhan strategis di Indonesia mengimplementasikan seperti E-SID (Electronic Ship Identification Document) untuk penerbitan dokumen identifikasi kapal secara elektronik menjadi krusial untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan keselamatan pelayaran (Herlia & Harefa, 2024).

KSOP Utama Tanjung Perak sendiri, sebagai salah satu pelabuhan hub utama di wilayah timur Indonesia, melayani penerbitan dokumen kepelautan dengan volume yang sangat tinggi. Berdasarkan Laporan Kinerja (LKj) dan evaluasi pelayanan operasional KSOP Utama Tanjung Perak (periode tahun 2023-2024), realisasi penerbitan dokumen kepelautan serta penyijilan awak kapal (sign on/sign off) terus dioptimalkan melalui sistem digital, seperti Buku Pelaut Online, guna menangani traffic data yang tinggi. Peningkatan sistem digital ini krusial mengingat Tanjung Perak merupakan pelabuhan tersibuk kedua di Indonesia, yang menuntut pelayanan efisien dan aman bagi ribuan pelaut per tahun. Penerapan sistem, termasuk Buku Pelaut Online, bertujuan memastikan keandalan, akurasi, dan kecepatan dalam pengawasan serta penerbitan dokumen. Data-data statistik makro mengenai kelemahan integrasi sistem tersebut terkonfirmasi secara empiris melalui studi pendahuluan (pra-riset) yang dilakukan oleh peneliti di KSOP Utama Tanjung Perak.

Sebagai garda terdepan penyelenggara fungsi keselamatan, keamanan, dan administrasi pelayaran, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) memiliki kewenangan otoritatif dalam memproses dan menerbitkan dokumen E-SID. Dalam konteks ini, KSOP Utama Tanjung Perak menempati posisi yang sangat strategis. Sebagai gerbang utama arus logistik dan penumpang di wilayah timur Indonesia, sekaligus salah satu pelabuhan tersibuk di nusantara, KSOP Tanjung Perak menghadapi volume permohonan penerbitan dan perpanjangan dokumen kepelautan yang sangat masif setiap harinya. penelitian terdahulu oleh Rahman (2021) mengkonfirmasi bahwa secara sistem peranti lunak, kualitas pelayanan penerbitan SID di KSOP Tanjung Perak sudah berjalan dengan baik, namun masih menyisakan ruang perbaikan khususnya pada dimensi responsiveness (daya tanggap petugas) dalam menghadapi kendala sistem dan dinamika pelayanan di lapangan. Tingginya intensitas pelayanan di KSOP Utama Tanjung Perak menjadikannya sebagai lokus penelitian yang representatif untuk mengukur efektivitas kebijakan digitalisasi.

Lebih jauh lagi, transformasi digital ini ternyata berbenturan dengan tingkat literasi digital dan budaya kepatuhan dari pengguna layanan. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat pelaut yang memaksakan diri untuk mengurus E-SID secara mandiri tanpa dilengkapi dengan surat rekomendasi resmi dari perusahaan pelayaran tempat mereka bernaung, yang mana hal tersebut merupakan syarat

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

administratif dalam sistem. Rendahnya pemahaman terhadap alur tata cara ini mengakibatkan terjadinya penolakan otomatis oleh sistem atau penundaan verifikasi. Ironisnya, ketidaksiapan pengguna (user readiness) dalam mematuhi prosedur digital ini kerap kali berujung pada keluhan pengguna jasa, yang pada akhirnya memunculkan penilaian negatif terhadap citra pelayanan KSOP, padahal akar permasalahannya terletak pada kurangnya literasi pengguna . Ketika tingkat literasi dan kepatuhan ini rendah, terjadi apa yang dalam keilmuan administrasi publik disebut sebagai kegagalan ko-produksi (co-production failure), di mana pengguna layanan gagal berpartisipasi sesuai prosedur operasi standar yang telah didigitalisasi.

Berdasarkan kesenjangan antara kondisi ideal dengan realitas empiris di lapangan tersebut menegaskan bahwa modernisasi teknologi di KSOP Utama Tanjung Perak belum sepenuhnya berjalan optimal tanpa adanya ekosistem pelayanan yang holistik. Pelayanan publik yang prima dalam era digital tidak hanya menuntut kesiapan sarana prasarana teknis dari pihak birokrasi, tetapi juga memerlukan pergeseran budaya pelayanan yang inklusif, yang melibatkan adaptasi dari aparatur negara maupun literasi dari masyarakat maritim sebagai pengguna layanan. Berdasarkan urian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji secara mendalam fenomena ini melalui penelitian tesis yang berjudul: "Transformasi Pelayanan Digital E-SID dalam Konteks Budaya Pelayanan Publik di KSOP Utama Tanjung Perak."

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif mengacu pada pendapat Moleong (2000:6) yang mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Metode penelitian deskriptif yaitu mendeskripsikan atau menggambarkan dan melukiskan hubungan antara fenomena yang diteliti. Peneliti juga berperan serta dalam pengamatan atau participant observation (Moleong, 2007:9).

Sumber Informasi dalam penelitian ini adalah : 1) Informan utama dalam penelitian kualitatif merupakan “aktor utama” dalam suatu penelitian. Informan utama dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi (Kasi) atau Kepala Kepelautan KSOP Utama Tanjung Perak Surabaya; 2) Informan kunci adalah individu ataupun kelompok yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang informan utama. Informan kunci pada penelitian ini adalah Pegawai / Operator Front Office (Loket) E-SID. (Pilih 2-3 orang, usahakan ada yang berstatus PNS senior dan ada yang pegawai muda/milenial agar terlihat beda budayanya) dan . Tim IT / Administrator Sistem Lokal di KSOP Tanjung Perak; 3) Informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan pendukung pada penelitian ini adalah pengguna jasa pelabuhan yaitu: Agen Perusahaan Pelayaran/Perusahaan pelayaran dan Pelaut yang sedang mengurus E-SID/ penerima layanan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif oleh Miles dan Huberman (2014), yaitu untuk menganalisis data hasil penelitian. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun model interaktif yang dimaksud sebagai berikut : 1). Pengumpulan Data (Data Collection); 2) Kondensasi

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Data (Data Condensation); 3). Penyajian Data (Data Display); 4) Penarikan Kesimpulan (Conclusion, Drawing/verifying)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan sistem E-SID pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas Utama Tanjung Perak bukan sekadar migrasi teknis dari pola kerja analog ke digital, melainkan sebuah eksperimen budaya yang menguji elastisitas birokrasi dalam merespons tuntutan zaman. Untuk menjawab rumusan masalah mengenai bagaimana transformasi ini berlangsung dalam bingkai budaya pelayanan publik, peneliti melakukan penggalian data mendalam guna menangkap fenomena yang tidak tampak di permukaan sistem (the hidden culture).

Data naratif yang disajikan dalam bagian ini merupakan kristalisasi dari perspektif berbagai actor mulai dari penentu kebijakan, pelaksana teknis di garda terdepan, hingga pelaut sebagai penerima manfaat langsung. Melalui teknik triangulasi sumber, setiap kutipan wawancara dianalisis bukan sebagai pernyataan tunggal, melainkan sebagai refleksi dari derajat internalisasi nilai-nilai New Public Service (NPS) di lingkungan KSOP Tanjung Perak.

Penjabaran temuan berikut disusun secara sistematis mengikuti alur fokus penelitian, yang membedah transformasi dari aspek fisik teknologi (artefak), konsistensi prosedur (nilai-nilai yang dianut), hingga ke kedalaman pola pikir atau asumsi dasar para aparatur dalam melayani warga negara di tengah kompleksitas digitalisasi. Deskripsi wawancara ini menjadi pintu masuk untuk memahami apakah teknologi E-SID telah berhasil mengubah 'ruh' pelayanan, atau sekadar memperbarui 'wajah' birokrasi semata.

1. Analisis Teoretis Perspektif Edgar Schein dan New Public Service (NPS)

Penelitian ini menganalisis transformasi budaya pelayanan berbasis digital dalam pelayanan kepada pelaut melalui perspektif budaya organisasi Edgar Schein dan paradigma pelayanan publik New Public Service (NPS). Analisis ini digunakan untuk memahami bagaimana perubahan budaya organisasi tidak hanya tampak pada aspek fisik dan prosedural, tetapi juga menyentuh dimensi nilai dan asumsi dasar pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, humanis, dan berorientasi pada pengguna layanan.

Dalam konteks penelitian ini, budaya organisasi dianalisis melalui tiga level budaya organisasi menurut Edgar Schein, yaitu artefak (artifacts), nilai yang dianut (espoused values), dan asumsi dasar (basic assumptions). Ketiga level tersebut kemudian dikaitkan dengan dimensi kualitas pelayanan publik dalam perspektif NPS, khususnya tangible, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy.

a) Analisis Artefak (Artifacts) timbal balik Tangibles

Kecanggihan Infrastruktur dan Representasi Budaya Pelayanan Modern

Menurut Edgar Schein, artefak merupakan bentuk budaya organisasi yang paling tampak secara visual, seperti teknologi, tata ruang, simbol organisasi, sistem kerja, dan pola pelayanan yang dapat diamati secara langsung. Dalam penelitian ini, artefak tercermin melalui keberadaan infrastruktur teknologi informasi, sistem pelayanan digital, perangkat komputerisasi, sistem antrean elektronik, monitor pelayanan, serta penggunaan aplikasi berbasis online dalam pelayanan kepada pelaut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa organisasi telah mengalami transformasi fisik dan teknologi yang cukup signifikan sebagai bagian dari modernisasi pelayanan publik. Keberadaan sistem digital menunjukkan adanya upaya organisasi untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan pelayanan modern dan standar internasional, termasuk standar pelayanan yang mengacu pada ILO. Dalam perspektif Schein, perubahan artefak merupakan indikator awal adanya perubahan budaya organisasi.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Organisasi berusaha membangun identitas pelayanan modern melalui simbol-simbol teknologi dan sistem digitalisasi pelayanan. Modernisasi tersebut juga mencerminkan adanya orientasi organisasi menuju birokrasi yang lebih efisien, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kecanggihan artefak belum sepenuhnya menghasilkan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pengguna layanan. Masih ditemukan kendala berupa ketidakstabilan jaringan, keterbatasan perangkat, lambatnya sistem, dan antrean pelayanan pada kondisi tertentu. Dalam perspektif New Public Service (NPS), pelayanan publik tidak hanya diukur dari efisiensi sistem atau modernitas teknologi, tetapi dari sejauh mana pelayanan mampu memberikan pengalaman pelayanan yang baik bagi masyarakat sebagai citizens, bukan sekadar customers. Oleh karena itu, dimensi tangibles dalam pelayanan publik bukan hanya terkait keberadaan fasilitas fisik modern, tetapi juga menyangkut kenyamanan, aksesibilitas, kemudahan penggunaan, dan pengalaman nyata yang dirasakan pengguna layanan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa transformasi artefak belum sepenuhnya diikuti oleh optimalisasi kualitas pengalaman pelayanan. Hal ini menandakan bahwa modernisasi teknologi tanpa penguatan aspek human service berpotensi menghasilkan pelayanan yang bersifat administratif semata. Dengan demikian, secara teoritis dapat dipahami bahwa perubahan artefak merupakan tahap awal transformasi budaya organisasi, tetapi efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi mengintegrasikan teknologi dengan kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan.

b) Analisis Nilai Organisasi (Espoused Values) timbal balik Reliability & Assurance

Internaliasi Nilai Profesionalisme dan Kepercayaan Pelayanan

Level kedua budaya organisasi menurut Schein adalah espoused values atau nilai-nilai yang dianut organisasi. Nilai tersebut menjadi pedoman perilaku anggota organisasi dalam menjalankan tugas dan pelayanan. Dalam penelitian ini, nilai organisasi tercermin melalui profesionalisme, disiplin kerja, tanggung jawab, ketepatan pelayanan, integritas, dan orientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa organisasi telah berupaya membangun budaya pelayanan yang menekankan konsistensi pelayanan dan kepercayaan publik melalui penerapan SOP, pembinaan pegawai, evaluasi pelayanan, serta penguatan etika pelayanan publik. Dalam perspektif Schein, nilai organisasi berfungsi sebagai penghubung antara simbol budaya yang tampak (artefak) dengan keyakinan mendalam yang tertanam dalam organisasi. Nilai-nilai tersebut m enjadi standar normatif dalam membentuk perilaku pelayanan pegawai.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa nilai profesionalisme dan tanggung jawab telah cukup mampu mendukung reliability atau keandalan pelayanan, khususnya dalam menjaga ketepatan administrasi, konsistensi prosedur, dan kejelasan informasi pelayanan kepada pelaut. Selain itu, nilai organisasi juga mendukung assurance atau jaminan pelayanan melalui kemampuan pegawai memberikan kepastian prosedur, rasa aman, dan keyakinan kepada pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan publik, assurance menjadi penting karena masyarakat membutuhkan kepastian bahwa pelayanan dilakukan secara profesional, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam paradigma NPS, pelayanan publik harus dibangun atas dasar trust (kepercayaan) antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, reliability dan assurance tidak hanya dihasilkan oleh aturan formal, tetapi juga oleh integritas moral dan komitmen pelayanan pegawai. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi nilai organisasi belum sepenuhnya konsisten. Pada kondisi tertentu,

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

kendala teknis, beban pelayanan, dan keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan kualitas pelayanan menjadi tidak stabil. Hal tersebut menunjukkan bahwa internalisasi nilai organisasi belum sepenuhnya mencapai level budaya yang kuat (strong culture). Dalam perspektif Schein, budaya organisasi yang kuat ditandai oleh kesamaan pemahaman dan konsistensi perilaku anggota organisasi dalam menjalankan nilai organisasi. Dengan demikian, secara teoritis dapat dipahami bahwa reliability dan assurance pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh keberhasilan organisasi dalam menginternalisasikan nilai profesionalisme, tanggung jawab, dan orientasi pelayanan ke dalam perilaku nyata pegawai.

c) Analisis Basic Assumptions timbal balik Responsiveness & Empathy

Transformasi Mentalitas Pelayanan sebagai Inti Budaya Organisasi

Level terdalam budaya organisasi menurut Edgar Schein adalah basic assumptions, yaitu asumsi dasar yang telah tertanam secara tidak sadar dalam pola pikir anggota organisasi dan menjadi dasar perilaku sehari-hari. Pada level ini budaya organisasi tidak lagi sekadar aturan atau simbol, tetapi telah menjadi cara berpikir dan cara memahami pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik yang paling penting bukan terletak pada perubahan teknologi maupun aturan formal, melainkan pada perubahan mentalitas pelayanan pegawai. Dalam penelitian ini ditemukan adanya perubahan orientasi pelayanan dari pola birokratis administratif menuju pola pelayanan yang lebih humanis, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Pegawai mulai didorong untuk tidak hanya menjalankan prosedur, tetapi juga memahami kondisi dan kebutuhan pelaut sebagai pengguna layanan.

Dalam perspektif Schein, perubahan basic assumptions merupakan bentuk transformasi budaya yang paling sulit karena menyangkut perubahan pola pikir, keyakinan, dan kebiasaan organisasi yang telah lama terbentuk. Temuan penelitian menunjukkan bahwa responsiveness mulai berkembang melalui peningkatan daya tanggap pegawai terhadap kebutuhan dan keluhan pengguna layanan. Pegawai mulai lebih aktif memberikan informasi, membantu penyelesaian masalah, dan mempercepat respon pelayanan.

Selain itu, empathy juga mulai berkembang melalui perubahan pola komunikasi pelayanan yang lebih ramah, komunikatif, dan peduli terhadap kondisi pengguna layanan. Dalam paradigma New Public Service, pelayanan publik ideal bukan sekadar delivering service, tetapi serving citizens. Artinya, masyarakat harus dipandang sebagai subjek pelayanan yang memiliki hak untuk dihormati, didengarkan, dan dipahami kebutuhannya. NPS menekankan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan aparatur membangun hubungan humanis dengan masyarakat. Oleh karena itu, responsiveness dan empathy menjadi inti pelayanan publik modern. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa transformasi mentalitas pelayanan belum sepenuhnya berjalan merata. Masih terdapat sebagian pegawai yang mempertahankan pola pikir birokratis formalistik dan berorientasi prosedur semata.

Hal tersebut menunjukkan bahwa perubahan budaya organisasi masih berada dalam proses transisi. Budaya lama yang bersifat hierarchical bureaucracy masih berinteraksi dengan budaya pelayanan modern yang lebih adaptif dan partisipatif. Dengan demikian, secara teoritis dapat dipahami bahwa keberhasilan transformasi pelayanan publik sangat ditentukan oleh perubahan basic assumptions pegawai. Teknologi, aturan, dan SOP hanya akan efektif apabila didukung oleh mentalitas pelayanan yang responsif, empatik, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

d) Sintesis Analisis Teoretis. Integrasi Perspektif Schein dan New Public Service (NPS)

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat dipahami bahwa transformasi budaya pelayanan publik berlangsung secara bertahap mulai dari level artefak, nilai organisasi, hingga asumsi dasar pegawai. Perspektif Edgar Schein membantu menjelaskan bahwa perubahan budaya organisasi tidak cukup hanya dilakukan melalui modernisasi teknologi atau pembentukan aturan formal, tetapi harus menyentuh perubahan nilai dan mentalitas pelayanan pegawai.

Sementara itu, paradigma New Public Service menegaskan bahwa orientasi utama pelayanan publik adalah membangun pelayanan yang humanis, partisipatif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai citizens. Dalam konteks penelitian ini, keberhasilan pelayanan publik kepada pelaut tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan infrastruktur digital, tetapi juga oleh a) Konsistensi nilai pelayanan, b) Integritas pegawai, c) Kemampuan membangun kepercayaan, d) Daya tanggap terhadap kebutuhan pengguna, e) Empati dalam interaksi pelayanan.

Dengan demikian, penelitian ini memperlihatkan bahwa transformasi budaya organisasi dalam pelayanan publik berbasis digital harus dipahami sebagai proses perubahan menyeluruh yang mencakup: a) perubahan sistem dan artefak organisasi, b) penguatan nilai pelayanan, c) serta transformasi mentalitas aparatur pelayanan publik menuju budaya pelayanan yang humanis dan responsif.

2. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Transformasi Pelayanan E-SID

Setelah membedah ketiga fokus penelitian, langkah selanjutnya melakukan sintesis untuk memetakan determinan yang memengaruhi keberhasilan transformasi budaya pelayanan di KSOP Utama Tanjung Perak. Analisis ini dilihat dari dua sisi: kekuatan yang mempercepat (enablers) dan hambatan yang memperlambat (barriers). Inersia Birokrasi (Basic Assumptions): Masih ditemukan sisa-sisa asumsi dasar birokrasi lama di beberapa lini pelaksana yang memandang digitalisasi sebagai beban administratif tambahan, bukan sebagai alat bantu. Hal ini menghambat kecepatan Responsiveness organisasi dalam menghadapi keluhan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa transformasi budaya pelayanan berbasis digital dipengaruhi oleh kombinasi faktor struktural, teknologi, kepemimpinan, sumber daya manusia, dan budaya organisasi. Faktor pendukung menunjukkan adanya upaya organisasi untuk membangun budaya pelayanan modern melalui: modernisasi sistem, penguatan nilai pelayanan, serta peningkatan orientasi pelayanan kepada pengguna. Sementara itu, faktor penghambat memperlihatkan bahwa tantangan utama transformasi pelayanan tidak hanya terletak pada aspek teknis, tetapi terutama pada perubahan mentalitas dan budaya kerja pegawai.

Dalam perspektif Edgar Schein, hambatan terbesar terdapat pada level basic assumptions karena perubahan budaya membutuhkan perubahan pola pikir dan kebiasaan organisasi yang telah lama terbentuk. Sedangkan dalam perspektif New Public Service (NPS), keberhasilan pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi membangun pelayanan yang responsif, empatik, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai citizens.

3. Hasil Analisa Data

Transformasi pelayanan E-SID di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas Utama Tanjung Perak merupakan sebuah proses kompleks yang mempertemukan pembaruan teknologi dengan sistem nilai birokrasi yang telah mapan. Berdasarkan temuan penelitian di lapangan, peneliti melakukan pembahasan mendalam dengan mengintegrasikan teori Budaya Organisasi Edgar Schein dan dimensi Kualitas Pelayanan (Servqual) dari Parasuraman dkk.

1). Sinkronisasi Artefak dan Bukti Fisik: Simbolisasi Modernitas Birokrasi

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Pembahasan pada level pertama menunjukkan bahwa transformasi Artefak (Schein) dalam bentuk mesin biometrik, aplikasi berbasis mobile, dan desain ruang pelayanan baru bukan sekadar pembaruan alat kerja. Secara teoretis, artefak ini adalah manifestasi dari upaya KSOP Tanjung Perak untuk mengubah identitas visualnya. Peneliti menemukan bahwa dimensi Tangibles (Parasuraman) yang dirasakan oleh pelaut seperti kecanggihan pemindai iris mata dan kemudahan antarmuka aplikasi telah berhasil membangun persepsi awal tentang profesionalisme institusi. Namun, temuan di lapangan mengonfirmasi adanya ketergantungan artefak ini pada infrastruktur jaringan terpusat. Ketika jaringan mengalami gangguan, "simbol modernitas" ini justru menjadi sumber frustrasi bagi pengguna jasa. Hal ini membuktikan bahwa dalam budaya pelayanan digital, Artefak Fisik harus didukung oleh Artefak Sistem yang stabil. Jika terjadi diskrepansi (kesenjangan) antara kecanggihan alat dengan keandalan sistem, maka citra modernitas yang ingin dibangun melalui aspek Tangibles akan kehilangan legitimasinya di mata publik.

2). Internalisasi Nilai Prosedural: Jembatan Antara Janji dan Keandalan

Pada level Espoused Values (Nilai yang Dianut), KSOP Tanjung Perak telah memformulasikan nilai-nilai pelayanan melalui SOP E-SID yang mengacu pada standar internasional ILO 185. Nilai ini menekankan pada transparansi, keamanan data, dan ketepatan waktu. Pembahasan ini mengaitkan nilai tersebut dengan dimensi Reliability (Keandalan) dan Assurance (Jaminan). Peneliti menganalisis bahwa Assurance telah tercapai secara signifikan. Penggunaan data biometrik memberikan rasa aman kepada pelaut bahwa identitas mereka terlindungi dari pemalsuan. Ini adalah keberhasilan internalisasi nilai keamanan. Namun, pada aspek Reliability, masih ditemukan adanya celah antara nilai yang dijanjikan (SOP) dengan kenyataan waktu penyelesaian layanan.

Ketidakkonsistenan keandalan ini menunjukkan bahwa nilai-nilai digitalisasi masih bersifat Espoused (baru dideklarasikan) dan belum sepenuhnya menjadi Values in Use (nilai yang benar-benar terimplementasi secara teknis tanpa hambatan). Peneliti berpendapat bahwa keandalan pelayanan digital di Tanjung Perak sangat dipengaruhi oleh variabel eksternal (sistem pusat), sehingga organisasi perlu memperkuat nilai "komunikasi krisis" agar jaminan pelayanan tetap terjaga meski sistem sedang mengalami kendala.

3) . Transformasi Asumsi Dasar: Dari Birokrasi Kaku Menuju Empati Digital

Transformasi pelayanan E-SID di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas Utama Tanjung Perak merupakan sebuah proses kompleks yang mempertemukan pembaruan teknologi dengan sistem nilai birokrasi yang telah mapan. Berdasarkan temuan penelitian di lapangan, peneliti melakukan pembahasan mendalam dengan mengintegrasikan teori Budaya Organisasi Edgar Schein dan dimensi Kualitas Pelayanan (Servqual) dari Parasuraman dkk.

4). Sinkronisasi Artefak dan Bukti Fisik: Simbolisasi Modernitas Birokrasi

Pembahasan pada level pertama menunjukkan bahwa transformasi Artefak (Schein) dalam bentuk mesin biometrik, aplikasi berbasis mobile, dan desain ruang pelayanan baru bukan sekadar pembaruan alat kerja. Secara teoretis, artefak ini adalah manifestasi dari upaya KSOP Tanjung Perak untuk mengubah identitas visualnya.

Peneliti menemukan bahwa dimensi Tangibles (Parasuraman) yang dirasakan oleh pelaut seperti kecanggihan pemindai iris mata dan kemudahan antarmuka aplikasi telah berhasil membangun persepsi awal tentang profesionalisme institusi. Namun, temuan di lapangan mengonfirmasi adanya ketergantungan artefak ini pada infrastruktur jaringan terpusat. Ketika jaringan mengalami gangguan, "simbol modernitas" ini justru menjadi sumber frustrasi bagi pengguna jasa. Hal ini membuktikan bahwa dalam budaya pelayanan digital, Artefak Fisik harus didukung oleh Artefak Sistem yang stabil. Jika

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

terjadi diskrepansi (kesenjangan) antara kecanggihan alat dengan keandalan sistem, maka citra modernitas yang ingin dibangun melalui aspek Tangibles akan kehilangan legitimasinya di mata publik.

5). Internalisasi Nilai Prosedural: Jembatan Antara Janji dan Keandalan

Pada level Espoused Values (Nilai yang Dianut), KSOP Tanjung Perak telah memformulasikan nilai-nilai pelayanan melalui SOP E-SID yang mengacu pada standar internasional ILO 185. Nilai ini menekankan pada transparansi, keamanan data, dan ketepatan waktu. Pembahasan ini mengaitkan nilai tersebut dengan dimensi Reliability (Keandalan) dan Assurance (Jaminan). Peneliti menganalisis bahwa Assurance telah tercapai secara signifikan. Penggunaan data biometrik memberikan rasa aman kepada pelaut bahwa identitas mereka terlindungi dari pemalsuan. Ini adalah keberhasilan internalisasi nilai keamanan. Namun, pada aspek Reliability, masih ditemukan adanya celah antara nilai yang dijanjikan (SOP) dengan kenyataan waktu penyelesaian layanan.

Ketidakkonsistenan keandalan ini menunjukkan bahwa nilai-nilai digitalisasi masih bersifat Espoused (baru dideklarasikan) dan belum sepenuhnya menjadi Values in Use (nilai yang benar-benar terimplementasi secara teknis tanpa hambatan). Peneliti berpendapat bahwa keandalan pelayanan digital di Tanjung Perak sangat dipengaruhi oleh variabel eksternal (sistem pusat), sehingga organisasi perlu memperkuat nilai "komunikasi krisis" agar jaminan pelayanan tetap terjaga meski sistem sedang mengalami kendala. 6). Transformasi Asumsi Dasar: Dari Birokrasi Kaku Menuju Empati Digital

Bagian paling krusial dalam pembahasan ini adalah pada level Basic Assumptions (Asumsi Dasar) yang dihubungkan dengan dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) dan Empathy (Empati). Peneliti menemukan bahwa digitalisasi E-SID telah memicu pergeseran asumsi dasar para petugas loket. Dahulu, asumsi dasar birokrasi cenderung menempatkan petugas sebagai "penguasa prosedur". Namun, sistem digital yang transparan memaksa petugas untuk bergeser menjadi "fasilitator solusi". Kehadiran pelaut yang mengalami keterbatasan literasi digital (gaptek) menjadi ujian nyata bagi dimensi Empathy.

Analisis peneliti menunjukkan bahwa ketika petugas secara proaktif membantu pelaut melakukan input data, di situlah terjadi transformasi asumsi dasar. Budaya pelayanan tidak lagi dimaknai sebagai kepatuhan buta pada sistem (yang kaku), melainkan sebagai upaya memanusiakan pengguna jasa di tengah mekanisasi pelayanan. Oleh karena itu, Responsiveness dan Empathy petugas di KSOP Tanjung Perak bukan hanya sekadar teknik komunikasi, melainkan "buah" dari pergeseran mentalitas. Digitalisasi E-SID ditemukan bukan sebagai pengganti interaksi manusia, melainkan sebagai alat yang membebaskan petugas dari administrasi manual sehingga mereka dapat memberikan perhatian lebih personal kepada pelaut yang membutuhkan.

Secara teoretis, untuk mencapai budaya pelayanan publik digital yang ideal, KSOP perlu mengubah hambatan pada level Asumsi Dasar (bahwa sistem digital adalah tanggung jawab pusat semata) menjadi asumsi baru bahwa "Kelancaran sistem di daerah adalah tanggung jawab layanan yang proaktif". Peneliti menyimpulkan bahwa transformasi budaya di KSOP Tanjung Perak sedang berada pada fase Transisi Teknokratis: di mana alat dan aturan sudah siap, namun masih berjuang melawan hambatan ketergantungan sistemik dan adaptasi perilaku manusia (baik petugas maupun pelaut). Bagian paling krusial dalam pembahasan ini adalah pada level Basic Assumptions (Asumsi Dasar) yang dihubungkan dengan dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) dan Empathy (Empati). Peneliti menemukan bahwa digitalisasi E-SID telah memicu pergeseran asumsi dasar para petugas loket. Asumsi dasar birokrasi cenderung menempatkan petugas sebagai "penguasa prosedur". Namun, sistem digital yang transparan memaksa petugas untuk bergeser menjadi "fasilitator solusi". Kehadiran pelaut

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

yang mengalami keterbatasan literasi digital (gaptek) menjadi ujian nyata bagi dimensi Empathy.

Analisis peneliti menunjukkan bahwa ketika petugas secara proaktif membantu pelaut melakukan input data, di situlah terjadi transformasi asumsi dasar. Budaya pelayanan tidak lagi dimaknai sebagai kepatuhan buta pada sistem (yang kaku), melainkan sebagai upaya memanusiakan pengguna jasa di tengah mekanisasi pelayanan. Oleh karena itu, Responsiveness dan Empathy petugas di KSOP Tanjung Perak bukan hanya sekadar teknik komunikasi, melainkan "buah" dari pergeseran mentalitas. Digitalisasi E-SID ditemukan bukan sebagai pengganti interaksi manusia, melainkan sebagai alat yang membebaskan petugas dari administrasi manual sehingga mereka dapat memberikan perhatian lebih personal kepada pelaut yang membutuhkan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mendalam mengenai Transformasi Pelayanan Digital E-SID dalam Konteks Budaya Pelayanan Publik di KSOP Utama Tanjung Perak dengan menggunakan pisau analisis integratif dari teori Budaya Organisasi (Edgar Schein) dan Kualitas Pelayanan (Parasuraman), peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Transformasi Artefak Fisik (Artifacts) dan Bukti Fisik (Tangibles) Bersifat Interdependen (Saling Bergantung): Transformasi pada lapisan terluar budaya organisasi telah berhasil menciptakan citra birokrasi maritim yang modern. Pengadaan artefak berupa mesin biometrik (pemindai iris mata dan sidik jari) serta kenyamanan ruang pelayanan secara signifikan meningkatkan persepsi Tangibles pengguna jasa. Namun, keberhasilan artefak ini bersifat kondisional dan sangat bergantung pada stabilitas jaringan infrastruktur terpusat. Kecanggihan alat belum sepenuhnya berbanding lurus dengan kelancaran layanan di lapangan.
2. Internalisasi Nilai (Espoused Values) Menghasilkan Jaminan (Assurance) yang Tinggi, Namun Rentan pada Aspek Keandalan (Reliability): Adopsi standar internasional ILO 185 sebagai nilai operasional telah berhasil menumbuhkan tingkat kepercayaan (Assurance) yang tinggi di kalangan pelaut, khususnya terkait keamanan dan kerahasiaan data pribadi. Akan tetapi, nilai-nilai ketepatan waktu (SOP) seringkali mengalami diskrepansi (kesenjangan) dengan realitas Reliability akibat seringnya terjadi gangguan pada server pusat (Inaportnet/Kemenhub). Hal ini menunjukkan bahwa keandalan prosedural di tingkat daerah masih tersandera oleh kelemahan sistem di tingkat pusat.
3. Pergeseran Asumsi Dasar (Basic Assumptions) Menjadi Penyelamat Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) dan Empati (Empathy): Temuan paling krusial dalam penelitian ini adalah terjadinya pergeseran mentalitas aparatur dari paradigma birokrasi kaku ("Penguasa Loket") menuju pelayan publik yang humanis. Ketika sistem digital mengalami kegagalan teknis, atau ketika berhadapan dengan pelaut senior yang gagap teknologi (gaptek), dimensi Responsiveness dan Empathy petugas menjadi "penyelamat" kualitas pelayanan. Transformasi E-SID terbukti tidak membuat pelayanan menjadi mekanistis layaknya robot, melainkan justru menuntut petugas untuk memiliki kepekaan sosial yang lebih tinggi dalam memberikan bimbingan teknis kepada warga negara.

Transformasi E-SID di KSOP Utama Tanjung Perak membuktikan postulat bahwa "teknologi hanyalah alat, sedangkan budaya adalah mesin penggeraknya." Kualitas pelayanan publik di era digital tidak bisa hanya diselesaikan dengan memperbarui Hardware (Artefak) dan Software (SOP/Nilai), tetapi sangat ditentukan

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

oleh kesiapan Brainware (Asumsi Dasar) dari aparatur dalam menjembatani kesenjangan literasi digital masyarakat dan keterbatasan sistem teknis.

DAFTAR PUSTAKA

Alfian, M. (2011). Efektifitas Mekanisme Transmisi Kebijakan Moneter Pada Jalur Suku Bunga Periode 2005: 07-2010: 06. Media Ekonomi Universitas Trisakti, 89–115.

Annas, H. (2023). Sistem Pengajuan Penerbitan Seafarers Identity Document (SID) Pada Direktorat Perkapalan Dan Kepelautan. Innovative: Journal Of Social Science Research, 3(6), 8612–8624.

Dewi, S. M. (2023). Digitalisasi Pelabuhan dalam Perspektif Administrasi Publik Studi Kasus Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar dengan Sistem Inaportnet. Journal of Research and Development on Public Policy, 2(2), 215–234.

Febianti, W. (2026). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Lingkungan Masyarakat di Kecamatan Cipocok Jaya. Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora, 2(3), 2448–2459.

Hendriyaldi, H., Erida, E., & Yanti, O. (2022). TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DIGITAL DI MASA PANDEMI COVID-19 UNTUK MEWUJUDKAN E-GOVERNMENT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KOTA JAMBI. Jurnal Paradigma Ekonomika, 17(3), 669–682.

Herlia, T., & Harefa, F. (2024). Transformasi Digital dalam Reformasi Birokrasi di Kementerian Pertahanan. Jipolis: Jurnal Ilmu Politik Dan Ilmu Sosial, 1(03).

Malisan, J., & Tresnawati, W. (2019). Implementasi Inaportnet dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Warta Penelitian Perhubungan, 31(2), 67–74.

Marbun, Y. V., & Gabriella, L. (2025). Peran Digitalisasi Pelabuhan Dalam Mendukung Ketatalaksanaan Pelayaran Yang Efektif Dan Transparan. Journal of Maritime and Education (JME), 7(2), 874–877.

Marsisno, W., Sitanggang, Y. R. U., Nursamsi, D. R., Hendrawan, S. A., Widiyaningsih, W., Rahmah, S. A., Jarudin, J., Widyastuti, R., Priyono, P., & KW, P. P. O. J. (2024). Pengantar Ilmu Komputer: Pengantar Menuju Pemahaman Teknologi Digital. Penerbit Mifandi Mandiri Digital, 1(01).

Millensyah, E. W. (2024). Dampak Transformasi Digital Terhadap Pelayanan Publik. Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 14(2), 199–207.

Mozin, S. Y., Abdullah, S., & Sawali, N. (2025). Pemanfaatan Teknologi Cerdas Untuk Pelayanan Publik: Study Tentang e-Government Dan Smart City Berbasis ICT Big Data Dan AI. JPS: Journal of Publicness Studies, 2(2), 117–130.

Rahma, L. N. E. (2024). Inovasi Layanan Digital Pak Dalman Sebagai Upaya Transformasi Hukum Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Efisiensi Dan Akuntabilitas Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kendal. Journal of Studia Legalia, 5(02).

Rahman, D. A. (2024). Analisis Pelayanan Penerbitan Seafarers Identity Document (SID) pada Pusat Pelayanan Satu Atap di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak.

Sholeh, C., Firman, F., Azizi, O. R., Hafifa, N., Erlisya, V., & Maisaroh, S. (2025). SMART MARITIME GOVERNANCE DALAM TATA KELOLA WILAYAH KEPULAUAN: STUDI KASUS PROVINSI KEPULAUAN RIAU. Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik, 8(4), 807–820.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Solihat, I. (2025). Perlindungan Hukum terhadap Pelaut Asing yang Bekerja di Indonesia Menurut Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku. Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora, 5(2), 2460–2466.

Yanto, E., Anirwan, A., & Sirajuddin, S. M. (2025). Agile Governance pada A'kio Smart City dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Gowa. Journal of Governance and Policy Innovation, 5(1), 11–19.