

## ABSTRAK

**BESSE SULIS NURULHIDAYAH, 2024. Analisis Pelayanan Buku Pelaut Online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar**  
(Dibimbing oleh: Lukman Hakim dan Syukri)

Buku Pelaut *Online* merupakan salah satu inovasi yang dirancang untuk mendukung modernisasi sektor transportasi laut, khususnya dalam pengelolaan data dan dokumen pelaut di Indonesia. Sistem ini hadir sebagai respons terhadap kebutuhan akan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan administrasi pelaut, dengan memanfaatkan teknologi digital, Buku Pelaut *Online* bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi para pelaut dalam mengakses dan mengelola dokumen mereka secara mandiri. Meskipun Buku Pelaut *Online* telah membawa banyak kemudahan dan efisiensi dalam pengelolaan dokumen pelaut, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah pelaut yang menghadapi kesulitan dalam menggunakan sistem ini. Kendala utama berasal dari kurangnya pemahaman terhadap teknologi informasi (IT), terutama di kalangan pelaut yang lebih senior atau mereka yang berasal dari daerah dengan akses terbatas terhadap infrastruktur digital.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pelayanan Buku Pelaut Online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar dengan metode yang digunakan adalah deskripsi kualitatif, berfokus pada lima indikator utama : Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pengguna jasa/pelaut dan pegawai serta observasi di Lokasi pelayanan KSOP Utama Makassar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Bukti Langsung, Daya Tanggap, Jaminan, Empati efektif dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna jasa, dimana pengguna jasa merasa senang terhadap pelayanan yang baik, transparan dan nyata. Namun Keandalan masih memerlukan perhatian pegawai seperti sosialisasi terutama bagi pelaut yang masih kurang pengetahuan dalam mengelola teknologi informasi (IT). Peneliti ini menggaris bawahi pentingnya peningkatan pada aspek keandalan untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Implikasi dari temuan ini diharapkan dapat membantu KSOP Utama Makassar dalam Menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih responsive terhadap kebutuhan pengguna jasa.

**Kata Kunci :** *Pelayanan, Buku Pelaut Online, KSOP Utama*