

ABSTRAK

Perkembangan pelaksanaan SPBE di Indonesia sendiri terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Sektor pelayanan publik gencar melakukan digitalisasi pelayanan sebagai salah satu perwujudan dari SPBE. Pelayanan sektor transportasi laut pada Kementerian Perhubungan dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut yang terdiri dari enam direktorat dan 296 Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang tersebar di seluruh Indonesia. Digitalisasi dilakukan pada sektor perkapalan dan kepelautan dengan SIMKAPEL yang berfungsi salah satunya sebagai basis data untuk melakukan supervisi keselamatan dan keamanan pelayaran dari hasil sertifikasi dokumen kelaiklautan kapal sehingga dapat menjadi pertimbangan pengambilan keputusan dalam penentuan kelaiklautan kapal.

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi kinerja aplikasi SIMKAPEL pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dengan mengacu pada karakteristik dan sub-karakteristik *ISO 25010:2011* serta mengetahui prioritas perbaikan untuk dapat dilakukan pengembangan sistem informasi. Penelitian menggunakan 21 (dua puluh satu) pernyataan yang mewakili karakteristik dan sub-karakteristik *ISO 25010:2011* menyesuaikan dengan kondisi pelayanan perkapalan dan kepelautan di Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Jumlah responden sebesar 102 dengan komposisi 77 pengguna internal (sebagai operator) dan 25 pengguna eksternal (sebagai pengguna jasa layanan). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja SIMKAPEL saat ini masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna. Karakteristik sub-karakteristik yang menjadi prioritas utama perbaikan kinerja adalah *Compatibility – Interoperability* dan *Reliability – Maturity*. Usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh pengelola SIMKAPEL dengan memfokuskan pada area keandalan sistem dan integrasi dengan sistem lainnya.

Kata kunci : Sistem Informasi Manajemen, SPBE, SIMKAPEL, *Importance Performance Analysis*, *ISO 25010:2011*

ABSTRACT

The development of SPBE (Electronic-Based Government System) implementation in Indonesia continues to increase every year. The public service sector is actively digitalizing services as part of the realization of SPBE. Maritime transportation services under the Ministry of Transportation are managed by the Directorate General of Sea Transportation, which consists of six directorates and 296 Technical Implementation Units (UPT) spread across Indonesia. Digitalization in the shipping and seafaring sector is implemented through SIMKAPEL, which functions, among other things, as a database for supervising maritime safety and security based on ship seaworthiness certification documents. This system helps in decision-making regarding ship seaworthiness.

This research was conducted to evaluate the performance of the SIMKAPEL application at the Directorate General of Sea Transportation based on importance-performance levels, referring to the characteristics and sub-characteristics of ISO 25010:2011. Additionally, it aims to identify improvement priorities for the development of the information system. The research used 21 statements representing the characteristics and sub-characteristics of ISO 25010:2011, adapted to the conditions of port and maritime services at the Directorate General of Sea Transportation. A total of 102 respondents participated, comprising 77 internal users (as operators) and 25 external users (as service users). The results of this research indicate that the current performance level of SIMKAPEL has not yet fully met user needs. The sub-characteristics that are the top priority for performance improvement are Compatibility – Interoperability and Reliability – Maturity. The proposed improvements for SIMKAPEL management focus on enhancing system reliability and integration with other systems.

Keywords : Management Information System, e-government, SIMKAPEL, Importance Performance Analysis, ISO 25010:2011