Nivedana
Jurnal Komunikasi dan Bahasa
E-ISSN: 2723-7664
@ the Author(s) 2026
Volume 7, Number 4, October - December 2026

Submited Aug 08, 2026	Revised Sep 16, 2026	Accepted Oct 07, 2026	DOI : https://doi.org/10.53565/nivedana.v7i1.2242

TRANSFORMASI KOMUNIKASI DIGITAL MELALUI *SIRATU* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA PALABUHAN RATU

Sani Rahman[1], Chotijah Fanaqi[2], Fathia Alisha Fauzia[3] Sheilla Nadia Astiana[4]

Abstract

The rapid advancement of information and communication technology has encouraged government institutions to transform from conventional service systems to digital-based public services. This transformation aims to improve administrative efficiency while strengthening the quality of interaction and communication between government institutions and the public. One innovation developed by the Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Palabuhanratu is SIRATU (PPN Palabuhanratu Service Information System), a WhatsApp Chatbot-based application that provides information services, complaint handling, and communication between service providers and users. This study aims to analyze the implementation of SIRATU as a digital communication innovation for improving public service quality at PPN Palabuhanratu. The research employed a descriptive qualitative approach using observation, in-depth interviews, and documentation involving service managers and users. The findings indicate that SIRATU has improved service effectiveness by providing twenty-four-hour information services, reducing complaint response times to less than twenty-four hours, and increasing the Community Satisfaction Survey score from 83.50 in 2021 to 93.56 in 2024. Furthermore, the application facilitates the digital distribution of Non-Tax State Revenue (PNBP) billing and strengthens interaction between the service institution and the community. The study concludes that SIRATU represents an adaptive, sustainable digital communication model supporting digital transformation and public service reform in Indonesia.

Keywords: SIRATU; Digital Transformation; Digital Communication; Public Services; Chatbot.

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong instansi pemerintah bertransformasi dari sistem pelayanan konvensional menuju pelayanan berbasis digital. Transformasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi sekaligus memperkuat kualitas interaksi dan komunikasi antara

[1] Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Garut, sani.rahman@uniga.ac.id
[2] Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Garut
[3] Prodi Rekayasa Perangkat Lunak Universitas Garut
[4] Asisten Pengelola Produksi Perikanan Tangkap, Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu

pemerintah dengan masyarakat. Salah satu inovasi yang dikembangkan oleh Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Palabuhanratu adalah SIRATU (Sistem Informasi Layanan PPN Palabuhanratu), aplikasi berbasis WhatsApp Chatbot yang menyediakan layanan informasi, pengaduan, dan komunikasi antara penyelenggara serta pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi SIRATU sebagai inovasi komunikasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di PPN Palabuhanratu. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi yang melibatkan pengelola serta pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIRATU meningkatkan efektivitas pelayanan melalui layanan informasi selama 24 jam, mempercepat respons pengaduan menjadi kurang dari 24 jam, serta meningkatkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat dari 83,50 pada tahun 2021 menjadi 93,56 pada tahun 2024. Selain itu, aplikasi ini mempermudah distribusi tagihan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) secara digital dan memperkuat interaksi antara institusi pelayanan dengan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa SIRATU merupakan model komunikasi digital yang adaptif, berkelanjutan, dan mendukung transformasi digital serta reformasi pelayanan publik di Indonesia.
Kata Kunci: SIRATU; Transformasi Digital; Komunikasi Digital; Pelayanan Publik; Chatbot *; Public Service; Chatbot*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Digitalisasi tidak lagi dipandang hanya sebagai pemanfaatan perangkat teknologi, tetapi telah berkembang menjadi instrumen strategis dalam mendorong reformasi birokrasi dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Transformasi digital mendorong organisasi sektor publik untuk mengubah sistem pelayanan yang sebelumnya bersifat konvensional dan administratif menjadi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat (*citizen-centered services*) melalui pemanfaatan teknologi digital yang terintegrasi (Sangaji & Irianto, 2025).

Pemanfaatan teknologi digital dalam sektor publik memberikan berbagai manfaat, antara lain peningkatan kecepatan pelayanan, efisiensi penggunaan sumber daya, kemudahan akses informasi, serta penguatan akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan. Transformasi digital juga mendorong terciptanya pola pelayanan yang lebih fleksibel karena masyarakat dapat mengakses berbagai layanan publik tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa teknologi digital telah menjadi kebutuhan mendasar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2026).

Perkembangan teknologi digital turut mengubah pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Sebelum era digital, komunikasi publik cenderung berlangsung secara satu arah (*one-way communication*), di mana pemerintah berperan sebagai penyedia informasi dan masyarakat hanya menjadi penerima informasi. Namun, perkembangan *e-government* telah mendorong terjadinya pergeseran menuju

komunikasi yang lebih interaktif dan partisipatif, yang ditandai dengan keterlibatan masyarakat dalam memberikan umpan balik, menyampaikan aspirasi, serta berpartisipasi secara aktif dalam proses pelayanan publik. Dengan demikian, digitalisasi pelayanan tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih inklusif dan berorientasi pada partisipasi warga negara (Tokovska et al., 2023).

Implementasi transformasi digital pada pemerintah di Indonesia dilakukan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Melalui SPBE, pemerintah mengupayakan integrasi teknologi informasi dan komunikasi kedalam berbagai proses administrasi dan layanan pemerintah bagi masyarakat. Implementasi SPBE bertujuan untuk peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat, peningkatan efisiensi proses administratif, pengurangan berbagai hambatan birokratis, serta penerapan pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel (Setyawan et al., 2025). Faktor lain, penegakan SPBE juga menjadi elemen yang sangat penting dalam jangka panjang dalam upaya reformasi birokrasi nasional yang menggambarkan inovasi pelayanan publik menjadi salah satu indikator sukses penyelenggaraan pemerintahan.

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik memiliki tingkat urgensi yang tinggi pada sektor kelautan dan perikanan. Karakteristik wilayah pesisir yang tersebar, keterbatasan akses geografis, tingginya mobilitas pelaku usaha perikanan, serta kebutuhan pelayanan yang cepat dan berkelanjutan menjadi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan publik di sektor ini. Kondisi tersebut mengharuskan institusi pelayanan perikanan mengembangkan sistem pelayanan yang mampu menjangkau masyarakat secara luas, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2018).

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Palabuhanratu merupakan salah satu unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Kelautan dan Perikanan yang memiliki peran strategis dalam mendukung kegiatan perikanan tangkap di wilayah pesisir selatan Jawa Barat. Sebagai pusat pelayanan perikanan, PPN Palabuhanratu melaksanakan berbagai fungsi pelayanan, antara lain penyediaan informasi kepelabuhanan, pelayanan administrasi, pelayanan pengaduan, konsultasi, serta pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Tingginya intensitas pelayanan dan beragamnya kebutuhan pengguna jasa menuntut tersedianya sistem pelayanan yang cepat, efektif, dan mampu memberikan kemudahan akses bagi masyarakat.

Sebelum implementasi inovasi digital, sebagian besar pelayanan di PPN Palabuhanratu masih dilakukan secara konvensional. Penyampaian informasi pelayanan dan distribusi tagihan PNBP dilaksanakan secara manual sehingga menimbulkan berbagai kendala, seperti keterlambatan penyampaian informasi, terbatasnya akses masyarakat terhadap layanan, lamanya waktu penanganan pengaduan, serta

tingginya biaya operasional pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana prinsip pelayanan yang mengedepankan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, dan kepastian pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, pola komunikasi antara penyelenggara layanan dan pengguna jasa belum berlangsung secara optimal karena proses pelayanan masih bergantung pada interaksi tatap muka dan keterbatasan jam operasional pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan dan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009).

Sebagai upaya mengatasi berbagai permasalahan tersebut, PPN Palabuhanratu mengembangkan inovasi pelayanan berbasis digital melalui SIRATU (Sistem Informasi Layanan PPN Palabuhanratu) yang mulai diimplementasikan pada tahun 2022. SIRATU merupakan sistem pelayanan berbasis *WhatsApp Chatbot* yang dirancang untuk memberikan kemudahan akses informasi, pelayanan pengaduan, konsultasi, serta distribusi tagihan Penerimaan Negara Bukan Pajak secara digital. Pemanfaatan teknologi *chatbot* memungkinkan pelayanan dilakukan secara lebih cepat, mudah, dan dapat diakses selama dua puluh empat jam tanpa dibatasi oleh lokasi dan waktu pelayanan.



Gambar 1. Tampilan Profil Sistem Informasi Layanan (SIRATU) Berbasis WhatsApp Chatbot PPN Palabuhanratu

Sumber: Dokumen Profil SIRATU PPN Palabuhanratu, 2026.

Pemilihan WhatsApp sebagai platform pelayanan didasarkan pada tingginya tingkat penetrasi penggunaan aplikasi tersebut di Indonesia serta kemudahan operasional yang dimilikinya. Penggunaan platform yang telah dikenal oleh masyarakat memungkinkan proses adopsi inovasi berlangsung lebih cepat karena pengguna tidak memerlukan keterampilan teknis yang kompleks dalam mengakses layanan. Pemanfaatan teknologi yang sederhana dan mudah digunakan terbukti dapat meningkatkan penerimaan inovasi digital serta mendorong efektivitas pelayanan publik (Mohammad Amil Yusuf, 2025).

Keberhasilan implementasi suatu inovasi digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh sejauh mana inovasi tersebut mampu diterima dan dimanfaatkan oleh penggunanya. Menurut Rogers (2003), melalui Teori Difusi Inovasi (Diffusion of Innovations), proses adopsi inovasi dipengaruhi oleh lima karakteristik utama, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Inovasi yang memberikan manfaat nyata, mudah digunakan, sesuai dengan kebutuhan pengguna, dapat diuji, serta menghasilkan manfaat yang dapat diamati akan lebih mudah diterima dan diadopsi oleh masyarakat. Konsep tersebut hingga kini masih menjadi landasan dalam menjelaskan implementasi inovasi digital pada sektor publik dan terus dikembangkan dalam berbagai kajian pemerintahan digital modern (Lan & Wayenberg, 2024).

Dalam konteks penelitian ini, SIRATU merupakan inovasi komunikasi digital yang memanfaatkan WhatsApp Chatbot sebagai media pelayanan publik. Penggunaan platform WhatsApp menunjukkan adanya *compatibility* karena merupakan aplikasi yang telah digunakan secara luas oleh masyarakat. Selain itu, layanan yang dapat diakses selama dua puluh empat jam, percepatan respons terhadap pengaduan, serta kemudahan memperoleh informasi menunjukkan adanya *relative advantage* dibandingkan sistem pelayanan sebelumnya. Dengan demikian, implementasi SIRATU tidak hanya merepresentasikan pemanfaatan teknologi digital, tetapi juga menunjukkan keberhasilan proses difusi inovasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Selain aspek adopsi inovasi, transformasi digital pada pelayanan publik juga menekankan pentingnya komunikasi yang berpusat pada masyarakat (*citizen-centric communication*). Pemerintahan digital tidak lagi sekadar memanfaatkan teknologi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga membangun komunikasi yang interaktif, responsif, dan partisipatif melalui penyediaan layanan digital yang memungkinkan terjadinya dialog dan umpan balik secara berkelanjutan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat (Dechamps et al., 2025). Oleh karena itu, implementasi SIRATU tidak hanya dipandang sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai bentuk transformasi komunikasi digital yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik (Dechamps et al., 2025).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa transformasi digital pada sektor publik mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, memperkuat kualitas komunikasi publik, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah (Dewi et al., 2025; Syafarudin & Haris, 2025). Namun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada implementasi digitalisasi pelayanan pada instansi pemerintah secara umum dan belum banyak mengkaji inovasi komunikasi digital pada sektor pelayanan perikanan, khususnya yang memanfaatkan platform WhatsApp Chatbot sebagai media pelayanan dan komunikasi publik.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) mengenai bagaimana implementasi komunikasi digital melalui pemanfaatan *WhatsApp Chatbot* mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik pada sektor kelautan dan perikanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi SIRATU sebagai inovasi komunikasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu. Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian teoretis di bidang komunikasi digital dan pelayanan publik, sekaligus menjadi rujukan praktis berupa model inovasi layanan berbasis digital yang berpotensi diadopsi oleh berbagai institusi pelayanan publik lainnya.

METODE

Penelitian ini dirancang dengan pendekatan kualitatif yang dipadukan dengan metode deskriptif. Pemilihan pendekatan kualitatif didasari oleh tujuan penelitian untuk menggali dan menguraikan secara mendalam fenomena transformasi komunikasi digital melalui penerapan SIRATU (Sistem Informasi Layanan PPN Palabuhanratu) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Adapun metode deskriptif diterapkan untuk memaparkan secara sistematis bagaimana proses penerapan inovasi layanan digital berlangsung, bagaimana interaksi terjalin antara penyelenggara dan pengguna layanan, serta bagaimana dampaknya terhadap efektivitas pelayanan publik (Creswell & Creswell, 2023).

Penelitian dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Palabuhanratu, yang berlokasi di Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat. Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan bahwa PPN Palabuhanratu merupakan salah satu unit pelayanan publik di bawah naungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang telah menghadirkan inovasi layanan digital berupa aplikasi SIRATU berbasis WhatsApp Chatbot. Daya tarik penelitian pada inovasi ini terletak pada kemampuannya mengintegrasikan berbagai fungsi mulai dari layanan informasi, pengaduan, konsultasi, hingga distribusi tagihan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dalam satu platform komunikasi digital yang dapat diakses masyarakat secara penuh selama 24 jam.

Subjek penelitian mencakup pengelola aplikasi SIRATU, petugas pelayanan, serta pengguna layanan di lingkungan PPN Palabuhanratu. Penentuan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling, yakni pemilihan informan secara terarah berdasarkan kriteria bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam penerapan aplikasi SIRATU, sehingga dapat memberikan data yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2022).

Pengumpulan data dilaksanakan melalui tiga teknik, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Melalui observasi, peneliti mengamati secara langsung jalannya proses pelayanan berbasis aplikasi SIRATU, pola komunikasi antara penyelenggara dan pengguna layanan, serta cara pemanfaatan

berbagai fitur dalam aplikasi tersebut. Wawancara mendalam dilakukan dengan format semi terstruktur kepada para informan guna menggali informasi terkait proses implementasi SIRATU, manfaat yang dirasakan, hambatan yang muncul, serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik. Sementara itu, teknik dokumentasi diterapkan dengan menghimpun berbagai dokumen pendukung yang berkaitan dengan implementasi SIRATU, seperti laporan pelaksanaan inovasi, data pelayanan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dan dokumen relevan lainnya.

Data dianalisis secara interaktif dengan merujuk pada model analisis yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), yang terdiri atas tiga tahap: kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap kondensasi, peneliti melakukan seleksi, penyederhanaan, dan pengelompokan data sesuai fokus penelitian. Tahap penyajian data dilakukan dengan mengorganisasi data ke dalam bentuk naratif yang tersusun rapi agar memudahkan pemahaman terhadap keterkaitan antarfenomena yang ditemukan di lapangan. Adapun penarikan dan verifikasi kesimpulan dilakukan secara berkelanjutan sepanjang proses penelitian, dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi guna menghasilkan temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, 2020).

Guna menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai pihak informan, yaitu pengelola aplikasi, petugas pelayanan, dan pengguna layanan. Triangulasi teknik, di sisi lain, dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga data yang dihasilkan konsisten dan dapat dipercaya (Creswell & Creswell, 2023).

Melalui rangkaian metode tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan gambaran yang utuh mengenai penerapan SIRATU sebagai inovasi komunikasi digital, sekaligus kontribusinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi SIRATU sebagai Inovasi Komunikasi Digital di PPN Palabuhanratu

Transformasi digital dalam pelayanan publik pada dasarnya merupakan upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan serta memperkuat hubungan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Salah satu bentuk implementasi transformasi digital tersebut dilakukan oleh Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Palabuhanratu melalui pengembangan Sistem Informasi Layanan PPN Palabuhanratu (SIRATU) berbasis *WhatsApp Chatbot* Inovasi ini mulai diimplementasikan pada tahun 2022 sebagai respons terhadap kebutuhan pelayanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas.

SIRATU dirancang sebagai media pelayanan terpadu yang menyediakan berbagai layanan, meliputi pelayanan informasi kepelabuhanan, pelayanan pengaduan, konsultasi, serta distribusi tagihan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Seluruh layanan tersebut diintegrasikan ke dalam platform WhatsApp sehingga pengguna dapat mengakses berbagai informasi dan layanan hanya melalui satu media komunikasi yang telah dikenal dan digunakan secara luas oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi SIRATU menunjukkan adanya perubahan pola komunikasi pelayanan di PPN Palabuhanratu. Sebelum inovasi ini diterapkan, proses pelayanan masih dilakukan secara konvensional melalui komunikasi tatap muka, telepon, maupun penyampaian informasi secara manual. Kondisi tersebut mengakibatkan keterbatasan akses informasi, lambatnya penyampaian layanan, dan rendahnya efektivitas komunikasi antara penyelenggara layanan dan pengguna jasa.

Setelah implementasi SIRATU, pola komunikasi pelayanan mengalami perubahan dari komunikasi yang bersifat administratif dan satu arah (*one-way communication*) menjadi komunikasi yang lebih terbuka, interaktif, dan partisipatif (*two-way communication*).

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi SIRATU selaras dengan Teori Difusi Inovasi Rogers (2003). Keunggulan relatif (*relative advantage*) terlihat dari meningkatnya kecepatan pelayanan, kemudahan akses melalui platform WhatsApp, serta tersedianya layanan selama dua puluh empat jam. Sementara itu, penggunaan aplikasi yang telah dikenal luas oleh masyarakat menunjukkan adanya *compatibility* sehingga proses adopsi inovasi berlangsung lebih mudah. Temuan ini sejalan dengan Lan dan Wayenberg (2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan transformasi digital sektor publik ditentukan oleh kemampuan inovasi dalam memberikan manfaat nyata, kemudahan penggunaan, dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat (Lan & Wayenberg, 2024).

Hasil penelitian ini juga mendukung konsep pelayanan publik berbasis *citizen-centric digital government* yang dikemukakan oleh Dechamps et al. (2025). Kehadiran fitur informasi, konsultasi, dan pengaduan melalui SIRATU memungkinkan terjadinya komunikasi yang lebih terbuka dan responsif antara penyelenggara pelayanan dengan masyarakat. Dengan demikian, transformasi komunikasi digital tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik (Dechamps et al., 2025).

Pengguna layanan tidak hanya memperoleh informasi secara cepat, tetapi juga dapat berinteraksi secara langsung melalui fitur konsultasi dan pengaduan yang tersedia dalam sistem. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital telah mendorong terjadinya transformasi komunikasi publik yang lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Criado dan Gil-García (2023) yang menyatakan bahwa transformasi digital pada sektor publik tidak hanya mengubah mekanisme administrasi pelayanan,

tetapi juga membentuk pola komunikasi baru yang memungkinkan terjadinya interaksi yang lebih terbuka dan kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat. Digitalisasi pelayanan menjadikan masyarakat tidak lagi hanya berperan sebagai penerima informasi, tetapi juga sebagai pengguna aktif yang terlibat dalam proses pelayanan dan komunikasi publik (Pinardi et al., 2023).

Selain itu, penggunaan WhatsApp sebagai platform pelayanan menunjukkan adanya pendekatan yang adaptif terhadap karakteristik masyarakat pengguna layanan. Tingginya tingkat penetrasi penggunaan WhatsApp di Indonesia memberikan kemudahan dalam proses adopsi inovasi karena masyarakat tidak memerlukan kemampuan teknis yang kompleks untuk mengakses layanan. Pemanfaatan platform yang familiar bagi masyarakat merupakan salah satu faktor yang mendukung keberhasilan implementasi transformasi digital di lingkungan PPN Palabuhanratu.

Peningkatan Efektivitas Pelayanan Publik Melalui SIRATU

Implementasi SIRATU memberikan dampak yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di PPN Palabuhanratu. Sebelum implementasi inovasi digital, pelayanan informasi dan administrasi masih dilakukan secara manual sehingga proses pelayanan sering mengalami keterlambatan dan keterbatasan akses. Pengguna layanan harus datang secara langsung ke kantor pelayanan atau menunggu informasi disampaikan melalui media komunikasi konvensional.

Berdasarkan hasil penelitian, keberadaan SIRATU mampu memberikan akses pelayanan selama dua puluh empat jam tanpa dibatasi oleh waktu dan lokasi pelayanan. Kondisi tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat, khususnya pelaku usaha perikanan yang memiliki tingkat mobilitas tinggi dan tidak selalu dapat mengakses pelayanan pada jam kerja. Kemudahan akses layanan secara digital menunjukkan bahwa transformasi digital mampu menghadirkan pelayanan publik yang lebih fleksibel dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Peningkatan efektivitas pelayanan juga terlihat dari proses penanganan pengaduan masyarakat. Sebelum implementasi SIRATU, tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat memerlukan waktu lebih dari tiga hari kerja karena proses penyampaian informasi dan koordinasi masih dilakukan secara manual. Setelah implementasi SIRATU, pengaduan masyarakat dapat diterima secara langsung melalui sistem dan ditindaklanjuti dalam waktu kurang dari dua puluh empat jam.

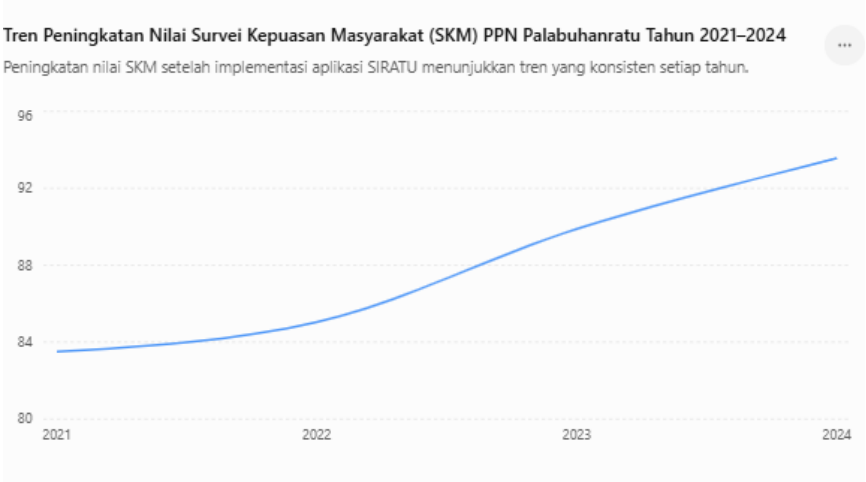
Percepatan respons pelayanan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan kapasitas organisasi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif. Temuan ini mendukung penelitian Yusuf et al. (2025) yang menyatakan bahwa penerapan teknologi digital pada sektor publik berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat (Mohammad Amil Yusuf, 2025).

Selain mempercepat penanganan pengaduan, SIRATU juga meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi melalui digitalisasi distribusi tagihan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Sebelum implementasi sistem digital, distribusi tagihan dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang relatif lama dan biaya operasional yang cukup besar. Setelah implementasi SIRATU, tagihan dapat dikirimkan secara digital kepada pengguna layanan sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan terdokumentasi secara lebih baik.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya menghasilkan efisiensi dalam proses administrasi, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan melalui penyediaan layanan yang lebih cepat, mudah, dan terjangkau bagi masyarakat.

SIRATU dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi inovasi pelayanan berbasis digital. Salah satu ukuran yang digunakan oleh PPN Palabuhanratu untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).



Gambar 2. Tren Peningkatan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PPN **Palabuhanratu**

Sebelum dan Sesudah Implementasi SIRATU Tahun 2021–2024.

Sumber: Data diolah dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat PPN Palabuhanratu (2021–2024).

Berdasarkan data yang diperoleh, nilai Survei Kepuasan Masyarakat di PPN Palabuhanratu menunjukkan tren peningkatan selama periode implementasi SIRATU. Pada tahun 2021, nilai SKM tercatat sebesar 83,50. Setelah implementasi SIRATU pada tahun 2022, nilai SKM meningkat menjadi 85,04.

Peningkatan kembali terjadi pada tahun 2023 dengan nilai mencapai 89,89 dan pada tahun 2024 meningkat menjadi 93,56 (Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu, 2024).

Peningkatan nilai SKM tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memberikan persepsi yang positif terhadap perubahan sistem pelayanan yang dilakukan oleh PPN Palabuhanratu. Kemudahan memperoleh informasi, kecepatan respons pelayanan, serta tersedianya layanan yang dapat diakses selama dua puluh empat jam menjadi faktor yang berkontribusi terhadap meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan laporan *United Nations E-Government Survey* (2024) yang menyatakan bahwa implementasi pemerintahan digital berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik melalui kemudahan akses informasi, peningkatan efisiensi layanan, dan penguatan orientasi pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan berbasis digital juga mendorong terciptanya hubungan yang lebih dekat antara pemerintah dan masyarakat karena proses komunikasi dapat berlangsung secara lebih terbuka dan berkelanjutan (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2026).

Lebih lanjut, peningkatan kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa inovasi digital yang dibangun melalui pendekatan sederhana dan mudah diakses cenderung memiliki tingkat penerimaan yang lebih tinggi. Pemanfaatan WhatsApp sebagai media pelayanan menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak selalu ditentukan oleh kompleksitas teknologi yang digunakan, melainkan oleh kemampuan teknologi tersebut dalam menjawab kebutuhan pengguna layanan secara nyata.

Implikasi Transformasi Komunikasi Digital dalam Pelayanan Publik

Implementasi SIRATU menunjukkan bahwa transformasi digital pada sektor pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan modernisasi teknologi, tetapi juga berkaitan dengan transformasi pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Kehadiran sistem pelayanan berbasis *WhatsApp Chatbot* telah mengubah proses pelayanan dari yang sebelumnya bersifat administratif dan terbatas menjadi pelayanan yang lebih terbuka, responsif, dan berpusat pada masyarakat (*citizen-centered services*).

Transformasi tersebut memberikan implikasi penting bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Pertama, digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Kedua, digitalisasi meningkatkan efisiensi administrasi dan mengurangi hambatan birokrasi melalui otomatisasi pelayanan. Ketiga, transformasi digital memperkuat komunikasi publik karena masyarakat memperoleh ruang yang lebih luas untuk berinteraksi secara langsung dengan penyelenggara layanan.

Dengan demikian, implementasi SIRATU dapat dipandang sebagai model inovasi komunikasi digital yang adaptif dan berkelanjutan dalam mendukung reformasi birokrasi dan transformasi pelayanan

publik di Indonesia, khususnya pada sektor kelautan dan perikanan. Model pelayanan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi yang sederhana, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

KESIMPULAN

Transformasi komunikasi digital melalui implementasi SIRATU (Sistem Informasi Layanan PPN Palabuhanratu) telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Palabuhanratu. Kehadiran SIRATU sebagai inovasi pelayanan berbasis *WhatsApp Chatbot* mampu mengubah pola komunikasi pelayanan yang sebelumnya bersifat konvensional dan administratif menjadi lebih terbuka, interaktif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Pemanfaatan platform digital yang mudah diakses memungkinkan masyarakat memperoleh informasi, menyampaikan pengaduan, dan melakukan konsultasi secara lebih cepat dan praktis tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu.

Implementasi SIRATU juga terbukti meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik. Digitalisasi layanan melalui SIRATU memungkinkan tersedianya akses layanan selama dua puluh empat jam, mempercepat proses penanganan pengaduan menjadi kurang dari dua puluh empat jam, serta mempermudah distribusi tagihan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) secara digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi digital mampu mengurangi hambatan birokrasi, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan responsivitas institusi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa.

Selain meningkatkan efektivitas pelayanan, implementasi SIRATU juga berdampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh peningkatan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PPN Palabuhanratu yang mengalami kenaikan secara konsisten, yaitu dari 83,50 pada tahun 2021 menjadi 85,04 pada tahun 2022, meningkat menjadi 89,89 pada tahun 2023, dan mencapai 93,56 pada tahun 2024. Peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat memberikan respons positif terhadap pelayanan yang lebih cepat, mudah diakses, transparan, dan responsif.

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa SIRATU tidak hanya berfungsi sebagai instrumen digitalisasi pelayanan, tetapi juga menjadi media komunikasi publik yang mampu memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan yang lebih partisipatif dan berpusat pada pengguna (*citizen-centered services*). Oleh karena itu, SIRATU dapat dipandang sebagai model inovasi komunikasi digital yang adaptif dan berkelanjutan dalam mendukung transformasi digital serta reformasi pelayanan publik, khususnya pada sektor kelautan dan perikanan di Indonesia. Penelitian

ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah lainnya dalam mengembangkan inovasi pelayanan berbasis teknologi digital guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Creswell & Creswell, 2023. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (6th ed.)*.

Dechamps, S., Simonofski, A., & Burnay, C. (2025). Citizen-centricity in digital government : A theoretical and empirical typology. *Government Information Quarterly*, *42*(1), 102005. https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.102005

Dewi, E. K., Muhaemin, Y., Sitompul, G. A., Yanti, R., & Rika, M. (2025). *Digital Transformation in Public Services : Evaluation of E-Government Implementation in Indonesia*. *3*(3), 1–8.

Lan, L., & Wayenberg, E. (2024). *Understanding the Essence of Digital Government Diffusion : A Systematic Literature Review*. 1–17.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th ed.)*. Sage Publications. https://books.google.co.id/books?id=fjh2DwAAQBAJ&pg=PT68&hl=id&source=gbs_selected_pages&cad=1#v=onepage&q&f=false

Mohammad Amil Yusuf, et al. (2025). *Hasanuddin*. *9*(1), 16–23. https://doi.org/10.26487/hebr.v9i1.6420

Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu. (2024). *Rekapitulasi Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PPN Palabuhanratu Tahun 2021–2024*.

Pinardi, S., Salis, M., Sartor, G., & Meo, R. (2023). *EU − Africa : Digital and Social Questions in a Multicultural Agroecological Transition for the Cocoa Production in Africa*.

Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *Jejaring Administrasi Publik*, *17*(1), 54–70. https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708

Setyawan, Y., Erliyana, A., Makarim, E., Sjarif, F. A., Dewi, L. R., Law, F., & Indonesia, U. (2025). *Digital Government Post-Reform in Indonesia : Normative Developments and Implementation by State Organizing Institutions*. *21*(1), 155–179.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Sugiyono, D. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta Bandung.

Syafarudin, S., & Haris, A. (2025). *Digital Transformation in Public Services : A Study of E-Government Implementation in Indonesia*.

Tokovska, M., Ferreira, V. N., Vallušova, A., & Seber, A. (2023). *E-Government — The Inclusive Way for the Future of Digital Citizenship*. 1–14.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). *Pelayanan Publik*.

United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2026). *World Economic Situation and Prospects 2026*.